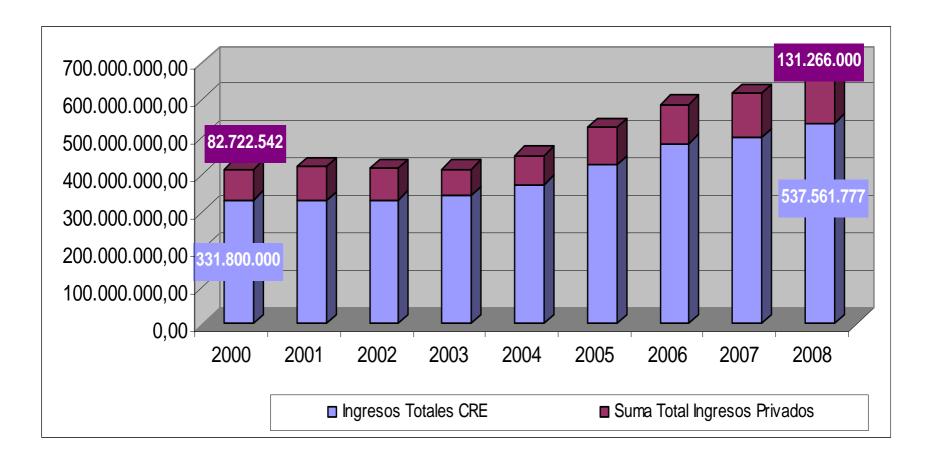
# EVALUACION Y TENDENCIAS DE LA CAPTACION DE FONDOS

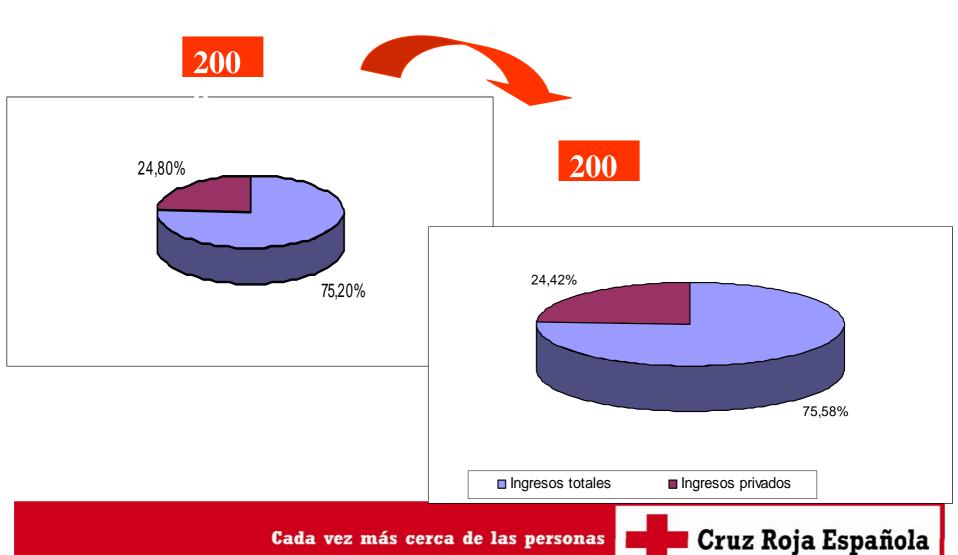
Málaga, 6 de Octubre de 2009



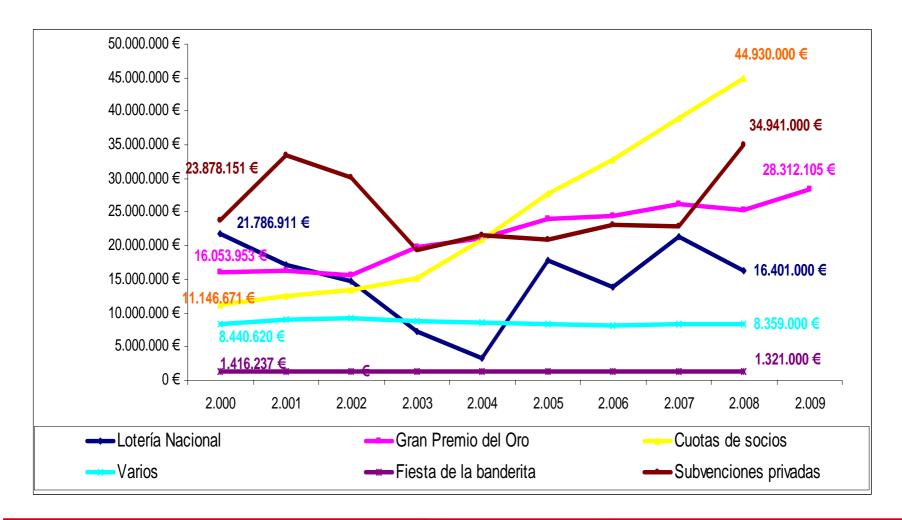
#### Evolución de los Ingresos privados vs Total ingresos en los últimos 10 años



# Cuota de participación de los ingresos privados en el total impresos. Año 2000 - 2008

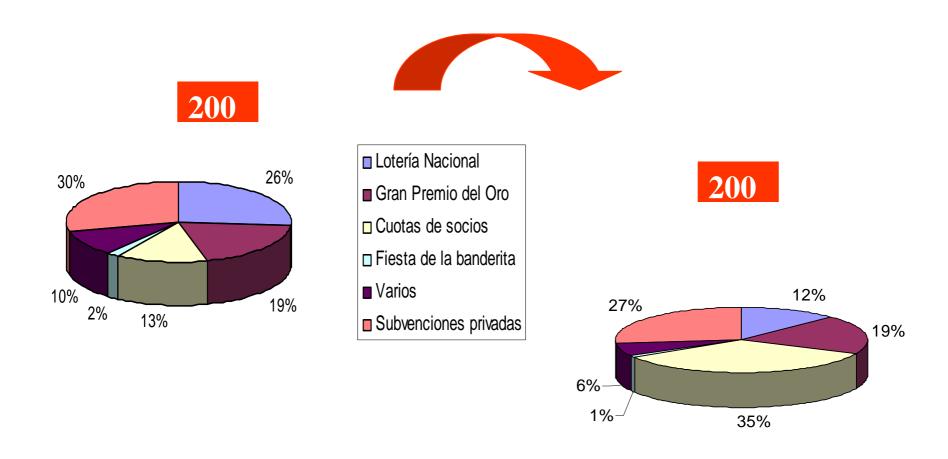


# Evolución de los Ingresos privados en los últimos



#### Evolución de cuotas de participación de las fuentes de ingresos privados.

#### Año 2000 / año 2008



- .- Incremento neto del número de socios. Las bajas seguirán aumentando de forma moderada. Se estabilizarán conforme se estabilice el mercado de trabajo. Tenemos un mercado de donaciones joven en España.
- .- Cuotas medias, diversidad de periodos de pago y canales, son factores a favor de la mayor permanencia de los socios en CRE.
- .- Crisis en los apadrinamientos de niños en beneficio del "producto" socios. Altas cuotas y escándalos que afectan a la reputación.
- .- La fidelización será la garantía de permanencia en CRE de nuestros socios.
- .- Moderación en el incremento de las donaciones puntuales para emergencias, fiesta de la banderita etc. Y orientación de las mismas hacia proyectos en España.

- .- Mantenimiento e incremento moderado de los ingresos procedentes de las loterías y del sorteo de oro.
- Disminución y reconversión de los ingresos procedentes de las obras sociales de las Cajas de Ahorros.
- .- Ajuste de las colaboraciones con las empresas, incremento de las donaciones en especie, adaptación a sus políticas de responsabilidad social. Orientación hacia proyectos en España.
- .- Cruz Roja Española tiene una diversificación de las fuentes de financiación de origen privado que garantizan un nivel de eficacia y eficiencia único en el sector.
- Disminución en general de los fondos procedentes de las administraciones públicas.
   Disminución de la asignación procedente del irpf. Incremento del nivel de exigencia.

- .-.- Cumplimiento del objetivo marcado por la Asamblea General para el periodo. 900.000.- socios un 2% de la población y al menos que un 25% de los ingresos proceda del sector privado.
- .- Tensiones en los costes de captación de fondos en general. Incrementar la captación directa a través de zonacr.
- .- Disminución de la capacidad de Cruz Roja Española en la generación de excedentes.
- .- Tensiones de liquidez en los flujos de cobros y pagos de la tesorería de Cruz Roja Española.
- .- Implantación de políticas de austeridad y de incremento de la productividad en todos los ámbitos de Cruz Roja Española.
- .- Implantación de programas de acción de un nuevo perfil en cuanto al tipo de usuarios al que irán dirigidos, al volumen de recursos que se les asignan y a la mayor implicación de voluntarios.

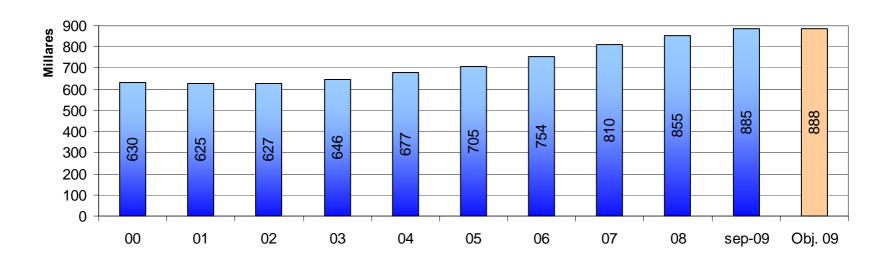
.- En definitiva, la coyuntura actual nos ofrece sin duda alguna, oportunidades que debemos aprovechar para seguir teniendo a Cruz Roja Española, cada vez más cerca de las personas.

# ACCIONES SOCIOS Y DONATES ÚLTIMO TRIMESTRE DE 2009

Málaga, 6 de Octubre de 2009

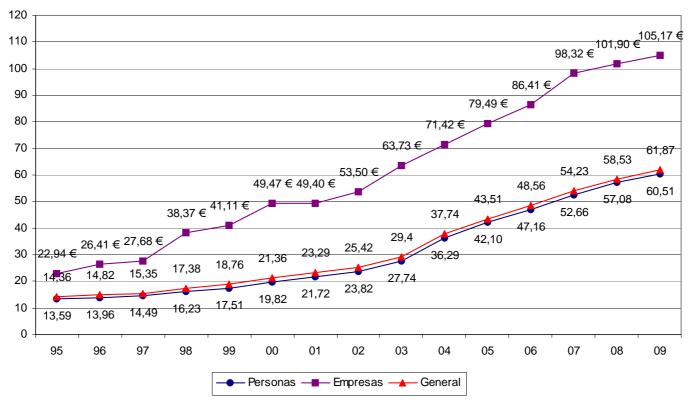


#### **NUMERO DE SOCIOS HASTA 30 DE SEPTIEMBRE 2009**



AÑOS	00	01	02	03	04	05	06	07	80	sep-09	Obj. 09
N° Socios	630.040	624.698	627.102	645.934	676.892	704.824	754.310	809.896	854.804	885.425	887.905
Incremento Nº Socios	2,4%	-0,8%	0,4%	3,0%	4,8%	4,1%	7,0%	7,4%	5,5%	3,6%	3,9%

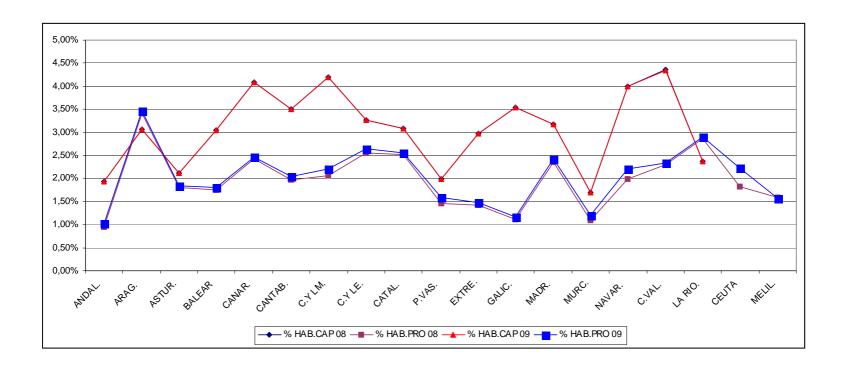
#### **CUOTA MEDIA HASTA 30 DE SEPTIEMBRE 2009**



AÑO	94	95	96	97	98	99	00	01	02	03	04	05	06	07	08	09
Personas	12,89	13,59	13,96	14,49	16,23	17,51	19,82	21,72	23,82	27,74	36,29	42,10	47,16	52,66	57,08	60,51
Empresas	20,03	22,94	26,41	27,68	38,37	41,11	49,47	49,4	53,5	63,73	71,42	79,49	86,41	98,32	101,90	105,17
General	13,64	14,36	14,82	15,35	17,38	18,76	21,36	23,29	25,42	29,4	37,74	43,51	48,56	54,23	58,53	61,87

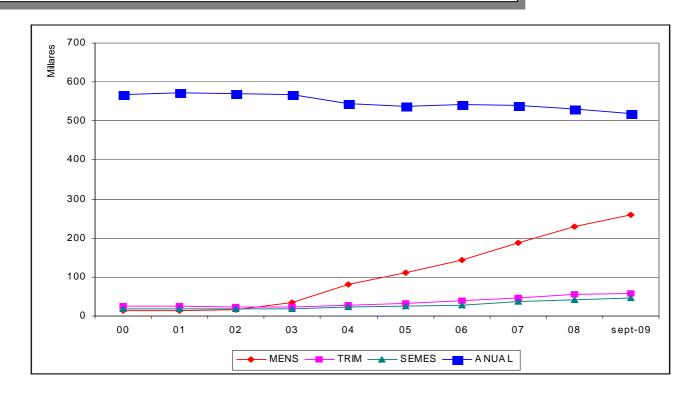


#### **INDICE DE PENETRACION HASTA 30 DE SEPTIEMBRE 2009**



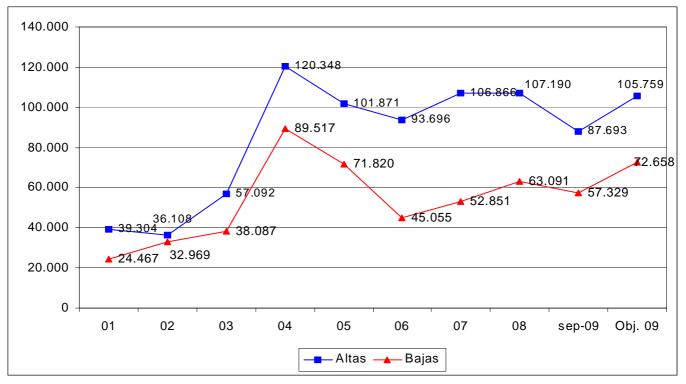
	% HAB.CAP 05	% HAB.PRO 05	% HAB.CAP 06	% HAB.PRO 06	% HAB.CAP 07	% HAB.PRO 07	% HAB.CAP 08	% HAB.PRO 08	% HAB.CAP 09	% HAB.PRO 09
TOT. GENERAL	2,38%	1,60%	2,58%	1,71%	2,77%	1,84%	3,00%	1,94%	3,00%	2,01%

#### PERIODICIDAD DEL PAGO HASTA 30 DE SEPTIEMBRE 2009



	00	01	02	03	04	05	06	07	08	sept-09	%09 (sept)-08
MENS	14.178	14.181	16.594	34.208	81.696	110.893	143.302	186.998	229.119	259.589	13,30
TRIM	25.792	25.796	22.490	24.046	27.709	31.786	38.951	47.223	55.000	59.087	7,43
SEMES	18.212	18.214	17.820	19.202	22.181	25.502	28.902	35.955	40.641	46.831	15,23
ANUAL	568.281	571.849	570.198	568.441	545.306	536.643	543.155	539.720	530.044	519.922	-1,91
TOTAL	626.463	630.040	627.102	645.897	676.892	704.824	754.310	809.896	854.804	885.429	3,58

#### **EVOLUCION ALTAS Y BAJAS HASTA 31 DE SEPTIEMBRE**



AÑOS	00	01	02	03	04	05	06	07	80	sep-09	Obj. 09
Altas		39.304	36.108	57.092	120.348	101.871	93.696	106.866	107.190	87.693	105.759
Incremento Altas			-8,1%	58,1%	110,8%	-15,4%	-8,0%	14,1%	0,3%	-18,2%	-1,3%
Bajas		24.467	32.969	38.087	89.517	71.820	45.055	52.851	63.091	57.329	72.658
Incremento Bajas			34,7%	15,5%	135,0%	-19,8%	-37,3%	17,3%	19,4%	-9,1%	15,2%
Nº Socios	630.040	624.698	627.102	645.934	676.892	704.824	754.310	809.896	854.804	885.425	887.905
Incremento Nº Socios	2,4%	-0,8%	0,4%	3,0%	4,8%	4,1%	7,0%	7,4%	5,5%	3,6%	3,9%

#### **ALTAS POR CANALES 30 DE SEPTIEMBRE 2009**

						N° ALTA	S TOTALES				
		AÑO 2008				AÑO 2009	(septiembr	% 09 SEP - 08			
	N°	% S/T	Cuotas	СМ	N°	% S/T	Cuotas	СМ	Nº	Cuotas	СМ
AP CO	1.251	1,17	135.490	108,31	763	0,87	71.244	93,37	-39,01	-47,42	-13,79
AALL	4.411	4,12	264.368	59,93	2.551	2,90	156.956	61,53	-42,17	-40,63	2,66
CALL C.	62.912	58,71	6.154.723	97,83	50.017	56,83	4.965.797	99,28	-20,50	-19,32	1,48
CAPTAD	20	0,02	1.719	85,95	11	0,01	578	52,55	-45,00	-66,38	-38,87
E-MAIL	101	0,09	11.790	116,73	82	0,09	8.612	105,02	-18,81	-26,96	-10,03
F TO F	35.410	33,04	2.795.234	78,94	31.850	36,19	2.803.580	88,02	-10,05	0,30	11,51
FAX	190	0,18	25.550	134,47	101	0,11	11.028	109,19	-46,84	-56,84	-18,80
INTERNET	693	0,65	60.725	87,63	810	0,92	64.799	80,00	16,88	6,71	-8,70
OOPP	1.457	1,36	121.542	83,42	1.164	1,32	82.514	70,89	-20,11	-32,11	-15,02
902	718	0,67	55.231	76,92	657	0,75	51.767	78,79	-8,50	-6,27	2,43
OTROS	0	0,00	0		2	0,00	240	120,00			
TOTAL	107.163		9.626.372	89,83	88.008		8.217.115	93,37	-17,87	-14,64	3,94

### MOTIVOS BAJA (comp. septiembre 2008 vs 2009) Personas

PERSONA	2008				2009	
Nombre	Cuota	Número	Cuota	Número	Cuota 09-08	Numero 09-08
AUMENTO CUOTA NO DESEADO	5.160,69 €	255	1.707,77 €	57	-66,91	-77,65
BAJA AUTOMÁTICA IMPAGO RECIBOS	1.166.029,14 €	17.307	1.562.418,78 €	23.272	33,99	34,47
CAMBIO A OTRA ONG	27.400,37 €	350	18.911,86 €	248	-30,98	-29,14
CIERRE CENTRO CRUZ ROJA	994,16 €	116	306,59 €	18	-69,16	-84,48
DESCONTENTO	54.552,17 €	795	57.330,75 €	825	5,09	3,77
DESEMPLEADO	101.744,96 €	1.017	278.432,41 €	3.055	173,66	200,39
FALLECIMIENTO	223.397,89 €	4.678	289.796,08 €	5.231	29,72	11,82
ILOCALIZABLE / DESCONOCIDO	11.417,86 €	265	11.482,20 €	241	0,56	-9,06
IMPAGO (RECIBOS CON MAS DE 3 DEVOLUC.)	10.148,77 €	125	3.541,51 €	87	-65,10	-30,40
JUBILADO	25.319,75 €	398	27.066,34 €	430	6,90	8,04
NULAS FACE TO FACE	12.917,48 €	168	12.631,00 €	152	-2,22	-9,52
NULAS TELEMARKETING	119.628,07 €	1.058	158.464,00 €	1.467	32,46	38,66
OTROS	109.536,17 €	1.647	79.641,14 €	1.198	-27,29	-27,26
PÉRDIDA TRANSPORTE SANITARIO	325,77 €	12	659,04 €	8	102,30	-33,33
PROBLEMAS ECONÓMICOS	780.077,89 €	8.727	1.196.078,73 €	13.446	53,33	54,07
SE NIEGAN A DOMICILIAR CUOTA POR BANCO	11.845,22 €	657	6.297,49 €	173	-46,84	-73,67
SOLO DONACION PUNTUAL	32.268,75 €	378	28.619,15 €	375	-11,31	-0,79
VOLUNTARIA, SIN MOTIVO, CAMBIO RESID.	403.185,18 €	5.358	397.868,87 €	5.062	-1,32	-5,52
Total general	3.095.950,29 €	43.311	4.131.278,13 €	55.347	33,44	27,79

### MOTIVOS BAJA (comp. septiembre 2008 vs 2009) Empresas

EMPRESA	2008				2009	
Nombre	Cuota	Número	Cuota	Número	Cuota 09-08	Numero 09-08
BAJA AUTOMÁTICA IMPAGO RECIBOS	63.747,62 €	649	116.687,23 €	1.059	83,05	63,17
CAMBIO A OTRA ONG	1.703,43 €	14	581,58 €	5	-65,86	-64,29
CIERRE CENTRO CRUZ ROJA	89,55€	7			-100,00	-100,00
DESCONTENTO	1.700,99 €	12	1.879,21 €	12	10,48	0,00
FIN ACTIVIDAD EMPRESAS	17.421,55 €	156	24.860,80 €	211	42,70	35,26
ILOCALIZABLE / DESCONOCIDO	362,50 €	7	417,49 €	7	15,17	0,00
IMPAGO (RECIBOS CON MAS DE 3 DEVOLUC.)	87,07 €	4	390,61 €	2	348,62	-50,00
NULAS FACE TO FACE	150,00 €	1	300,00 €	1	100,00	0,00
NULAS TELEMARKETING	3.880,00 €	15	3.086,00 €	11	-20,46	-26,67
OTROS	12.368,77 €	148	10.798,14 €	121	-12,70	-18,24
PROBLEMAS ECONÓMICOS	45.304,34 €	188	65.867,47 €	371	45,39	97,34
SE NIEGAN A DOMICILIAR CUOTA POR BANCO	1.827,33 €	22	125,05 €	3	-93,16	-86,36
SOLO DONACION PUNTUAL	4.197,22 €	24	4.420,28 €	22	5,31	-8,33
VOLUNTARIA, SIN MOTIVO, CAMBIO RESID.	19.451,04 €	149	24.872,17 €	155	27,87	4,03
Total general	172.291,41 €	1.396	254.286,03 €	1.980	47,59	41,83

#### PLAN REACTIVACION BAJAS. MEDIDAS EN MARCHA

PREMIAR LA REACTIVACIÓN DE BAJAS EN ZONA CR A LAS ASAMBLEAS LOCALES Y PROVINCIALES EN FUNCIONAMIENTO

REALIZAR TEST A TRAVÉS DE TELEMARKETING DE BAJAS AUTOMÁTICAS IMPAGO DE RECIBOS EN FUNCIONAMIENTO

ESTUDIAR PERFIL DE LAS BAJAS
POR CANALES Y EMPRESAS CAPTADORAS
EN FUNCIONAMIENTO

MODIFICAR CONTROL DE BAJA EN LA APLICACIÓN DE SOCIOS
Y MEJORAR LA FORMACION DE LOS AGENTES DEL C CONTACTO
PENDIENTE

### CAMPAÑAS CAPTACION Y FIDELIZACIÓN HASTA FINAL AÑO

Tipología Campaña	Nombre de Campaña	Puesta en Correo	Público Objetivo	Maqueta Gráfica	Cantidad
	Renovación Carné	4ª Semana Octubre	Personas socio que tengan el carné socio caducado (vigencia 4 años)	<u>Gráfica</u>	80.325 envíos
	Renovación Diplomas	2ª Semana Noviembre	Empresas socio que tengan el diploma caducado (vigencia 2 años)	<u>Gráfica</u>	9.754 envíos
Fidelización	Empresas más 2ª Semana Sociales Noviembre		Empresas socio que no tengan el diploma caducado. Envío temática de Empleo	En proceso de diseño	15.000 envíos
	Historias Cruz Roja Memoria Socios	3ª Semana Noviembre	Socios (personas y Empresas)	En proceso de diseño	600.000 envíos
	Donantes Navidad	1ª Semana Diciembre	Personas y Empresas que realicen o hayan realizado alguna donación en los últimos 2 años	En proceso de diseño	50.000 envíos
Captación	Invisibles (internet + telemarketing)	Operativa desde Junio	Todo aquella persona susceptible de estar interesado en ser socio de Cruz Roja a través del medio Internet (banners + posicionamiento SEO)	Resultados	1.000 + 8.300
Sin incluir TLMK y FtF	Recuperación Bajas	Operativa desde Julio	Todas aquellas personas socios que están de baja con el motivo Baja Automática de Recibos (3 recibos sin pagar)	Resultados	500 re-altas
	Zona CR	Último Trimestre	Todo aquella persona y empresa potencial Socio	Web Site	3.000

#### **NUEVO SITE CRUZ ROJA EMPRESAS**

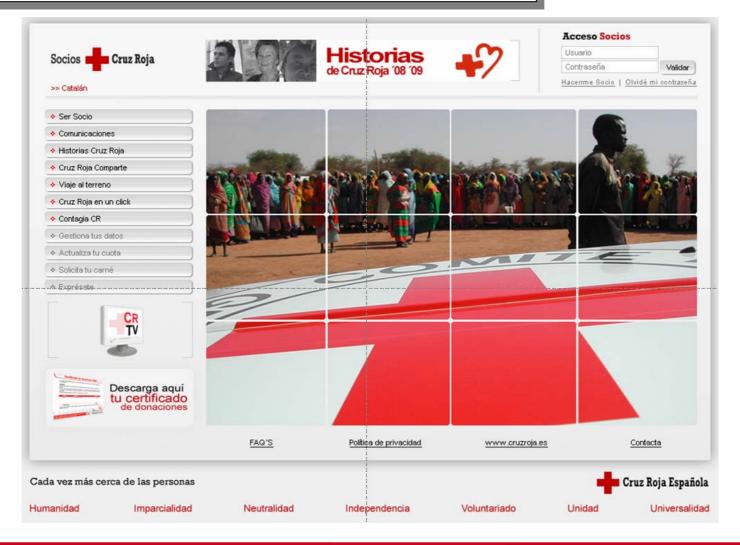


#### PLAN DE CONTACTOS EMPRESAS





#### **WEB SOCIOS**









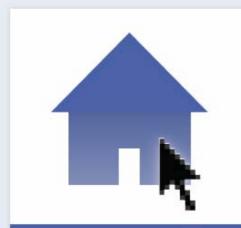




# 17 Minutes\*

Average minutes per usage day

Source: Facebook, March 2009, \*comScore Spain Feb 2009



## 2 Visits\*

Average visits per usage day



# 45% Daily

Active users log in daily





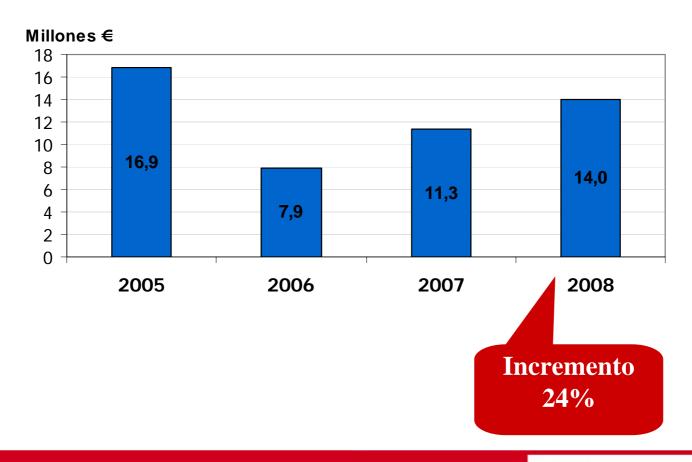




# COLABORACIÓN CON EMPRESAS

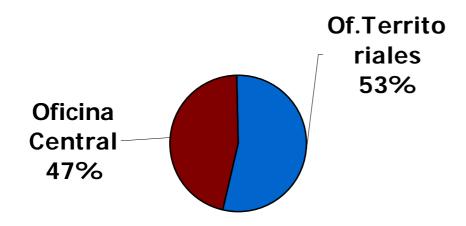


#### **TOTAL FONDOS EMPRESAS**

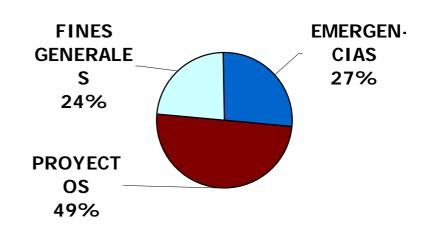


2008



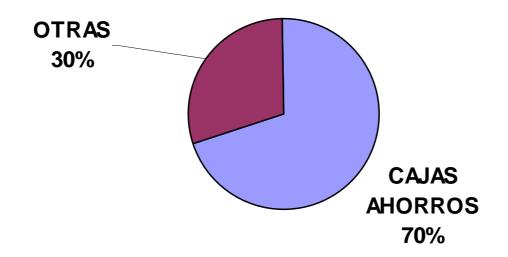


2008



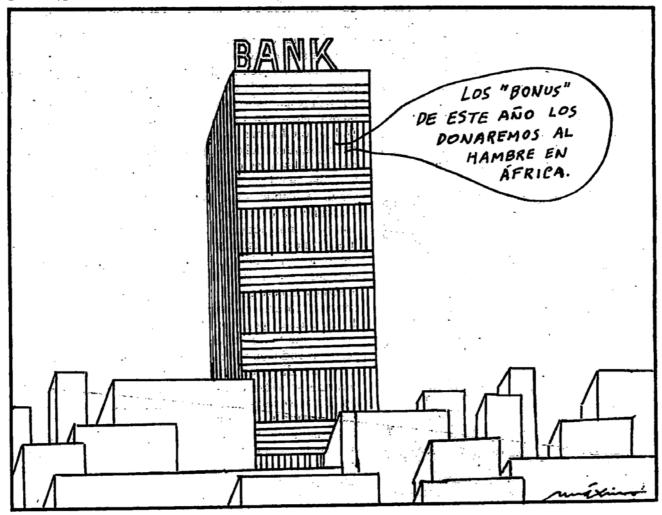


# OFICINAS TERRITORIALES ORIGEN DE LOS FONDOS 2008



### 7\*Jornadas de Captación de Fondos

# **TENDENCIAS**







# CAMPAÑAS y COLABORACIONES

CAMPAÑA: DONA TU MÓVIL

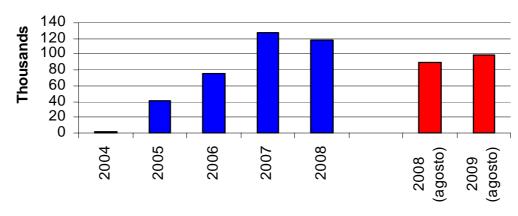




#### **MOVILES ACUMULADOS:**

**FOND**OS ACUMULADOS: 856.120 €/

MÓVILES







# Colaboración con Empresas CAMPAÑA: DONA TU MÓVIL





PROVINCIA	MOVILES	FONDOS €
Alicante	7.117	11.063
Madrid	4.151	7.604
Valencia	2.796	4.520
Girona	2.504	3.776
Asturias	2.498	4.054
Huesca	2.286	3.620
Tenerife	2.135	4.139
Murcia	2.021	2.998
Zaragoza	1.586	2.409
Barcelona	1.545	3.285
Albacete	1.258	2.289
Las Palmas	1.235	1.914
Badajoz	1.148	1.262
Sevilla	1.146	3.161
Jaén	1.127	2.443
Burgos	1.010	2.018
Toledo	858	1.591
Córdoba	807	1.245
Castellón	783	1.365
Palencia	612	1.195
Pontevedra	579	1.546
TOTAL	46.522	79.545





CAMPAÑA: DONA TU MÓVIL

## **IIIII CAMBIO DE ESTRATEGIA III**



Concentrarse en colaboradores que donen móviles de alto valor

costes de material y envíos

Limitar los envíos de bolsas (impresión de la etiqueta postal)

#### **CRUZ ROJA:**

- -Hacer envíos de más de 25 móviles, identificarse como punto de Cruz Roja al solicitar recogida: 900 22 00 44
- Organizar recogidas de móviles en oficinas CRE o en la calle, en colaboración con técnicos de medioambiente



#### FELICITACIONES DE NAVIDAD







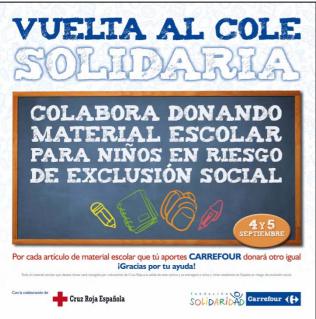




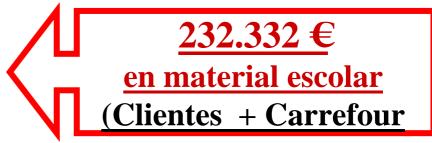












#### 7<sup>≈</sup>Jornadas de Captación de Fondos

#### DONACIÓN DE ALIMENTOS





- Destino: Lucha contra la pobreza
- Importe para CRE: 1.100.000 €(en especie)
- Participan: CRE y Bancos de Alimentos

#### 7ªJornadas de Captación de Fondos

#### POZOS EN GUINEA BISSAU











# Fundación Accenture Internacional:

2 millones \$3 añosCoop. Internacional

# Matching-gift con empleados:

Refugiados en Tanzania: 102.000 €

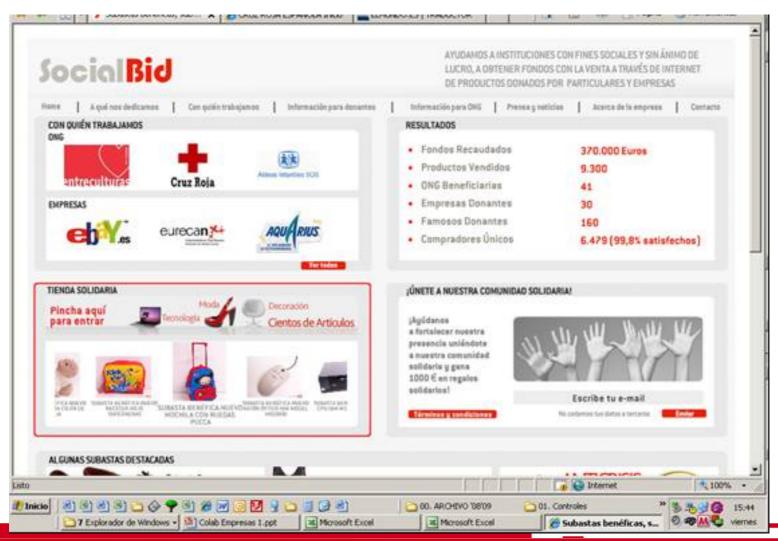
**Consultorías**:

Int. Social, CRJ





#### www.socialbid.es





# **GRACIAS**

rsc@cruzroja.es



#### **OFICINAS TERRITORIALES 2008**

CCAA	CAJAS AHORROS 2008	OTRAS 2008	TOTAL 2008	TOTAL 2007	VAR % '08/'07
ANDALUCÍA	110.665€	104.972 €	215.637€	286.733 €	-25
ARAGÓN	180.017€	85.509 €	265.526€	191.547 €	39
ASTURIAS	306.683€	11.703 €	318.386€	573.931 €	-45
BALEARES	107.900€	21.771 €	129.671€	238.778 €	-46
CANARIAS	103.182€	172.544 €	275.726€	193.561 €	42
CANTABRIA	15.200€	10.568 €	25.768€	30.600 €	-16
CAST - LA MANCHA	251.890€	147.885 €	399.775€	205.955 €	94
CAST - LEON	782.118€	57.238 €	839.356€	346.188 €	142
CATALUÑA	2.038.544€	948.771 €	2.987.315€	969.658 €	208
CEUTA	0€	0 €	0€	10.000 €	-100
C. VALENCIANA	500.783€	155.821 €	656.604€	506.483 €	30
EXTREMADURA	11.500€	2.024 €	13.524€	473.448 €	-97
GALICIA	104.374€	25.832 €	130.206€	86.998 €	50
LA RIOJA	130.530€	36.000 €	166.529€	10.907 €	1.427
MADRID	332.500€	308.015 €	640.515€	302.400 €	112
MELILLA	0€	1.640 €	1.640€	0 €	
MURCIA	600€	45.594 €	46.194€	98.978 €	-53
NAVARRA	69.363€	0 €	69.363€	59.101 €	17
PAIS VASCO	135.766€	128.189 €	263.955€	108.754 €	143
TOTAL	5.181.614 €	2.264.076€	7.445.690€	4.694.021 €	59