



# Guía de Gestión 2021



**Gurutze Gorria**

# ÍNDICE

---

Presentación.....	3
Estrategia .....	5
Clientes.....	8
Personas .....	12
Sociedad.....	16
Innovación .....	18
Resultados.....	21
<b>GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS .....</b>	<b>29</b>
<b>RELACIÓN DE CUADROS EN EL TEXTO .....</b>	<b>29</b>
<b>RELACIÓN DE FIGURAS EN EL TEXTO .....</b>	<b>29</b>

# Presentación

## Cruz Roja Bizkaia – Introducción, perímetro de influencia, Misión, Visión y Valores

Cruz Roja Española (CR), es una Institución Humanitaria, de carácter voluntario e interés público, que forma parte del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja. Según los estatutos de CR (Real Decreto 415/1996 del 1 de marzo), desarrolla su actividad, *como entidad auxiliar y colaboradora de las administraciones públicas, bajo la protección del Estado Español, con independencia y autonomía. Posee a su vez personalidad jurídica propia, y plena capacidad jurídica y patrimonial para el cumplimiento de nuestros fines.* [VIDEO](#)

La actividad de CR se despliega a través de una red de asambleas locales, comarcales, insulares, provinciales y autonómicas en todo el territorio español, con la autonomía necesaria y como única Sociedad Nacional de CR en España. En este sentido Cruz Roja Bizkaia (CRB) obedece al despliegue territorial en esta provincia formando el Comité Provincial en Bizkaia (Art. 9 Estatutos CR) y, a su vez, organizando los comités locales y comarcales en este territorio.

Esta estructura comarcal en Bizkaia se define en los años 80 del siglo pasado pero el nacimiento de CRB se produce en el siglo XIX, en concreto en 1.873 (1.864 CR).

Las Normas Reguladoras son: Los convenios internacionales sobre la materia en los que sea parte España; Los Estatutos de CR, el Reglamento General Orgánico. Todas ellas dan forma y estructura a esta Institución en Bizkaia actuando en directa dependencia de los respectivos Comités y Presidentes Autonómicos o Provinciales, y en coordinación con la Oficina Central en Madrid. De esta manera se desarrollarán los distintos programas de actividades y la gestión económica en coordinación con los planes y programas generales de CR.

Por lo tanto, CRB, forma parte de la estructura territorial de CR, asumiendo desde su principio de Unidad la Misión y Visión de la Institución, volcándose en dar una respuesta a las personas vulnerables en este territorio, a través de acciones integradas, realizadas esencialmente por voluntariado y con una amplia participación social y presencia territorial.

De esta manera, CRB hace suyo los **siete principios fundamentales** del Movimiento Internacional, el **Lema, visión y misión** de esta Institución en Bizkaia.

**Lema** *Cada vez más cerca de las personas*

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

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

**Principios fundamentales** *Humanidad, Imparcialidad, Neutralidad, Independencia, Voluntariado, Unidad, Universalidad*

## Estructura: Asambleas Comarcales y Locales

El despliegue territorial en Bizkaia, tal y como se ha comentado anteriormente se organiza en:

(Figura 1: Asambleas comarcales y locales)



**1 sede territorial:** Bilbao

**10 asambleas Comarcales:** Durangaldea, Valle Nervión, Margen Izquierda, Mungia, Encartaciones, Valle de Arratia, Uribe-Aldea, Bermeo, Leia Artibai y Gernika

**1 asamblea Local:** Bilbao



Esta estructura da soporte a todo el trabajo que desempeñan el trabajo en CRB, toda la actividad la realizan los equipos compuestos por **personas voluntarias y laborales**. En año 2.020 este amplio grupo de personas en Bizkaia estuvo compuesto por:

**Cuadro 1: Personas que desempeñan su trabajo en CRB en el 2020**

	Comité Provincial	Consejo de Dirección	Personas empleadas	Personas voluntarias
Mujeres	12	7	238	5.865
Hombres	20	9	281	5.962
<b>Totales</b>	<b>32</b>	<b>16</b>	<b>519</b>	<b>11.827</b>

### Respuesta a las situaciones de vulnerabilidad (Actividad y servicios)

El despliegue de la actividad de CRB se desarrolla con una estructura definida en tres niveles: **Plan – Programa – Proyecto (Anexo 3: Plan-Programa-Proyecto)**, de esta manera los planes que se llevan a cabo en Bizkaia son: el **plan de salud, plan de emergencias, plan de Inclusión Social, plan de empleo, plan de formación, plan de medio ambiente y plan de Cooperación Internacional**. Estos planes constituyen y dan forma a la cartera de proyectos y servicios. Además, hay que tener en cuenta el plan de voluntariado y Cruz Roja Juventud (CRJ), inherentes a la propia existencia de CR siendo áreas transversales a toda la actividad. Por otro lado, existen las áreas imprescindibles de apoyo a la actividad como son: Captación de Fondos y Alianzas, Económicos y Finanzas, Marca y Comunicación, Gestión de Personas, y Servicios Generales y Compras.

### Factores críticos de éxito

En CRB hemos analizado nuestros Factores Críticos de Éxito (**FCE**), y los hemos asimilado a nuestros **Criterios de Actuación: Proximidad**: porque analizamos las realidades en los contextos más cercanos a las personas, **Voluntariado**: porque son las personas voluntarias las principales transmisoras de los Principios y Valores de la Institución, **Participación**: porque es la vía para mejorar la implicación y contribución de las personas en la construcción de una nueva ciudadanía más activa y en compromiso constante, **Orientación a la persona**: porque situamos a las personas en el centro de nuestro compromiso humanitario, **Vínculo**: porque evidenciamos el compromiso y cercanía a las necesidades, intereses y capacidades de las personas y la **Orientación comunitaria**: porque buscamos la cooperación y la relación con otros actores de la sociedad (económicos, políticos, sociales) para influir y proponer soluciones a las causas de los problemas de forma coherente con nuestra misión, visión y principios.

### Grupos de interés (Anexo 1: Mapa de Grupo de Interés)

#### **Personas beneficiarias (clientes)**

Nos referimos a las personas vulnerables desde la perspectiva de su desarrollo humano y comunitario, objetivo de nuestra misión y en las que buscamos reforzar sus capacidades individuales en su contexto social.

#### **Personas voluntarias, (profesionales)**

Nos referimos a las personas que de manera desinteresada trabajan para la Institución dando carácter e identidad a las actividades que desarrolla la organización.

#### **Personas empleadas o laborales, (profesionales)**

Nos referimos a las personas que trabajan para la Institución contratadas, a tiempo completo, a tiempo parcial y en prácticas.

#### **Personas físicas y jurídicas socias**

Nos referimos a las personas o empresas que colaboran económicamente de manera periódica con la Institución.

#### **Personas físicas y jurídicas donantes**

Nos referimos a las personas o empresas que colaboran económicamente o en especie de manera periódica o puntual con la Institución.

#### **Entidades y asociaciones colaboradoras,**

Nos referimos a aquellas organizaciones que participan junto a la Institución a alcanzar los objetivos o propósitos de ésta.

#### **Proveedores y aliados**

Nos referimos a las organizaciones que proveen o suministran bienes y/o servicios a la Institución a cambio de una remuneración o, como en el caso de los aliados, la vinculación con ésta va más allá.

#### **Administraciones públicas,**

Nos referimos a las Instituciones públicas tanto a nivel local, regional, autonómico, nacional o internacional que apoyan a la Institución en alcanzar los fines o propósitos de ésta.

#### **Partidos políticos**

Organización de carácter autonómico y/o nacional, interlocución necesaria en ámbitos de negociación de políticas.

#### **Medios de comunicación y Redes sociales**

Prensa, radio, televisión, telefonía móvil, internet, y redes sociales susceptibles de influir en una gran audiencia.

#### **Otras entidades del tercer sector**

Entidades que trabajan en proyectos de acción social, emergencias, etc., que especialmente defienden los intereses de colectivos sociales.

#### **Sociedad**

El concepto más amplio de Sociedad.

## Actividad en el año 2020

El año 2020 fue un año tremendamente especial, como bien es sabido, marcado por la pandemia de la Covid\_19, esto llevó a CRB a desplegar el Llamamiento “**Cruz Roja Responde**” que supuso la mayor movilización de recursos en su historia. A su vez, CRB mantuvo sus proyectos en marcha, distribuyendo su actividad de la siguiente manera:

**Cuadro 2:** Personas atendidas por CRB durante el año 2020 en sus servicios

Plan	Personas	Porcentaje
Inclusión social	65.076	78,76%
Empleo	406	0,49%
Salud	2.722	3,29%
Socorros y Emergencias	6.134	7,42%
Medio Ambiente	410	0,50%
Cruz Roja Juventud	2.994	3,62%
Instituto de Formación	4.881	5,91%
<b>Total Personas</b>	<b>82.623</b>	<b>100%</b>

Estos datos suponen que CRB atendió al 7% de su población con alguna de sus actuaciones o servicios.

## Buen Gobierno y Gestión Avanzada

En relación a la implicación de CR en la Mejora de la transparencia y responsabilidad, en el año 2009, fue la primera Institución en lograr el certificado internacional “NGO Benchmarking Standard”, cuyo propósito es servir de referencia sobre las Mejores Prácticas de transparencia y responsabilidad en el mundo de las ONG (**Anexo 34:** Certificación de CRB en materia de transparencia por SGS).

La obtención del certificado de ONG Benchmarking acredita el cumplimiento de la Institución respecto a nueve dimensiones de buenas prácticas y cuatro perspectivas de valoración integral, orientadas a la mejora continua y a la eficacia de resultados.

Los elementos que se toman en cuenta y analizan para la evaluación y certificación son los siguientes: Órgano de Gobierno: composición y funcionamiento; Marco estratégico de la Institución; Integridad en la gestión; Comunicación, abogacía social e imagen pública; Gestión de los recursos humanos; Captación de fondos, asignación de los recursos y control financiero; Operaciones; Resultados logrados y Mejora continua.

En el año 2019 es cuando se ha llevado la última evaluación a nivel autonómico, estando vigente hasta el año 2022 esta certificación.

Cabe destacar también el compromiso de CRB con la mejora continua como se puede observar en el **Anexo 43:** Cuadro Mejora Continua.

En relación con nuestro recorrido en el Modelo de Gestión Avanzada, los pasos dados hasta ahora han sido los siguientes:

**Cuadro 3:** Recorrido de CRB en actividades relacionadas con el MGA

Año	Actividad desarrollada
2017	Formación de 2 personas del Equipo de Dirección en el MGA y acceso al Club de Evaluadores: <i>Secretario Provincial</i> <i>Directora de Captación de Fondos y Alianzas con empresas</i>
2018	Primera Autoevaluación siguiendo los estándares del MGA . Primer contraste y Diploma a la Gestión Avanzada.
2019	Participación de 2 personas de CRB en equipos de evaluación externa.
2021	Segunda Autoevaluación siguiendo los estándares del MGA . Participación de una persona de CRB en el Taller de redacción de Guías de Gestión: <i>Responsable autonómico Plan de Acción y Gestión Avanzada</i>

# Estrategia

## E.1 CÓMO GESTIONAMOS LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA DEFINIR LA ESTRATEGIA

El *Código de Conducta*, los *Principios Fundamentales* y el *Modelo de Buen Gobierno*, determinan el marco ético y de actuación de CRB. Fijan los criterios en la definición de las líneas estratégicas que van a caracterizar la Institución en el siguiente periodo. Dichos criterios se establecen en la Asamblea General a nivel estatal.

CRB adapta la estrategia acordada en la Asamblea General de CR a la realidad territorial de Bizkaia y a su población de referencia. La Asamblea General es el máximo órgano de gobierno de la Institución y asegura la participación y

representatividad de las personas voluntarias y socias, expresa la voluntad para el periodo legislativo correspondiente y es la estructura territorial quien desarrolla, concreta y despliega este deseo a través de los planes estratégicos y de acción.

Esta memoria recoge el cierre de un periodo estratégico (2015 – 2019) fruto de la VIII Asamblea General y, por otro lado, contempla la apertura de un nuevo Plan de Acción que nace de la IX Asamblea celebrada en marzo de 2019 y que lleva a un nuevo despliegue hasta el año 2023. También cabe destacar de manera importante la irrupción de la pandemia Covid\_19 que ha condicionado de manera clara la implantación del nuevo plan de acción y ha forzado a redefinir el trabajo de CRB durante el 2.020 y lo que llevamos del 2021. En este sentido, CRB ha diseñado una respuesta rápida a través del **Llamamiento Cruz Roja Responde** que supone la mayor movilización de recursos de su historia.

Para ello, teniendo presente el Documento Estratégico común, se realizó un análisis detallado de la realidad de la Institución en el ámbito provincial y de su entorno de influencia. En este proceso se trabajaron diferentes fuentes de información, entre las que cabe destacar las referidas en el siguiente cuadro.

**Cuadro 4: Fuentes de información para la estrategia**

Información sobre la estrategia de la IX Asamblea. ( <i>Doc. Estratégico + Plan Acción</i> )
Información sobre el entorno social, económico y legislativo de niveles estatal, autonómico y Territorial. ( <i>Doc. reflexión estratégica</i> )
Información sobre nuestra Institución comarcal CRB. ( <i>DAFOs participativos por Área</i> )
Información sobre Publicaciones, investigaciones y otros documentos de interés. ( <i>Seguimiento de publicaciones periódicas</i> )
Información sobre nuestros Grupos de Interés.
Documento <b>Llamamiento Cruz Roja Responde</b>

Cabe apreciar cómo CRB se esfuerza por conocer y generar conocimiento respecto a la realidad social de su entorno de influencia. Los **Informes de Vulnerabilidad** y los análisis periódicos de la **Realidad Territorial**, constituyen claros empeños en este sentido. Asimismo, CRB desarrolla un proceso de **Análisis y reflexión para la elaboración de sus compromisos** antes de cada ciclo estratégico. Se obtiene así información demográfica, económica, sanitaria, educativa, legal, etc. Del mismo modo, se recogen datos sobre vulnerabilidad, contextos y grupos de población en los que se produce mayor riesgo de exclusión, la evolución de algunas políticas y servicios sociales, una descripción del escenario del Tercer Sector Social y sus retos, etc.

CRB identifica como **Grupos de Interés** (*Presentación*), a todos aquellos colectivos con capacidad para afectar de manera significativa al logro de los objetivos de la Institución y el éxito de su estrategia y, en sentido opuesto, a todos aquellos colectivos a los que sus actividades puedan afectar. De este modo, los principales grupos de interés de la Institución son: *personas beneficiarias, personas voluntarias, personas empleadas, personas socias y donantes, empresas socias y donantes, entidades y asociaciones colaboradoras, proveedores y aliados, administraciones públicas, otras entidades del tercer sector, partidos políticos, medios de comunicación y redes sociales y sociedad en general*. CRB aplica esta misma fórmula en su realidad Territorial desde la primera autoevaluación que realiza sobre el MGA en el año 2017. Posteriormente, ha profundizado en la obtención, el tratamiento y la mejora de información en torno a las necesidades y expectativas de estos grupos a través de la identificación o definición de nuevos canales y/o herramientas de comunicación. Esto ha permitido a CRB acercarse a sus grupos de interés más directos y a conocer mejor tanto los objetivos y los intereses, como su propia estrategia. (**Anexo 1: Mapa de Grupo de Interés**)

Dentro de este núcleo, el principal grupo de interés, al que se dedica el esfuerzo diario de todas las personas voluntarias y empleadas, es el de la población vizcaína en situación de vulnerabilidad. Para ello se trabaja diariamente información clave que permite conocer, diagnosticar y preparar a la Institución para la acción en cada uno de los ámbitos donde pueda identificarse la vulnerabilidad de una persona, de un colectivo o de la población en general.

Este proceso de evaluación se aplica periódicamente, al menos cada dos años y de manera anual se realiza una explotación de las encuestas realizadas a través de la metodología de CRB denominada MAP: Marco de Atención a las Personas, obteniéndose un informe general, así como informes específicos por programas y proyectos. Fruto de esta información, se diseñan planes de mejora específicos.

CRB organiza su estructura de acuerdo con lo que indica el Reglamento General Orgánico (RGO) (**Anexo 2: Reglamento General Orgánico**) y, despliega su actividad a través del **Plan – Programa – Proyecto**, adaptando este modelo a la realidad y características de Bizkaia. (**Anexo 3: Plan-Programa-Proyecto**)

## E.2 CÓMO REFLEXIONAMOS Y ESTABLECEMOS LA ESTRATEGIA

El proceso de reflexión estratégica se encuentra coordinado, sistematizado y participativo, dando lugar a la construcción de un **Plan de Acción** para cada ciclo estratégico, y un **Plan Operativo Anual** que se incorpora en 2020 en el nuevo Plan de Acción 2020 – 2023 por cada uno de los años que contempla dicho ciclo. En esta guía se describirá el proceso de construcción del Plan de Acción en vigor.

Cada ciclo estratégico comienza con la elaboración un informe donde se repasa el contexto social actual. Este Informe sirve de apoyo al proceso participativo de análisis y reflexión y, sobre todo, a la definición de los compromisos adquiridos por la Institución en la IX **Asamblea General** de CR. En la elaboración del **Documento Estratégico 2019-2023** (**Anexo**

**4: Documento estratégico IX Asamblea) a nivel estatal** participaron nueve personas del Comité Provincial de CRB en las comisiones que se celebraron en Madrid durante el año 2018. (**Anexo 5: Documento de análisis y reflexión para la definición de los compromisos**)

CRB inicia un nuevo periodo para adaptar los compromisos generales de cada ciclo estratégico a su realidad territorial, para ello, el equipo de dirección, compuesto por las personas que desempeñan los puestos de Secretaría, Coordinación y Presidencia, junto con el **responsable del seguimiento del Plan de Acción**, diseñan una “hoja de ruta” que trasladan a las direcciones de todas las áreas. En el actual periodo estratégico se ha socializado ampliamente este proceso de reflexión conjunta, y han intervenido en su construcción personas de la Institución, tanto empleadas como voluntarias, y se ha llevado a cabo desde octubre de 2019 hasta diciembre de 2020, con la interrupción del proceso entre febrero y agosto, debido a la pandemia (**Anexo 6: Propuesta para la elaboración del Plan de Acción y Estratégico 2020 - 2023**). Una vez finalizado el proceso, quedó definido el **Plan de Acción de CRB**, correspondiente al periodo 2020-2023. Este Plan representa la adaptación de la estrategia general a la específica de Bizkaia.

El trabajo reflexivo, la autoevaluación y el análisis interno, forman parte del carácter propio y de la cultura organizacional de CRB, de lo cual se desprende la importancia que adquieren algunos dispositivos para la reflexión muy interiorizados, como el trabajo periódico de los análisis **DAFO**, muy presentes en los procesos de decisión y realizados de manera transversal y participativa.

### E.3 CÓMO DESPLEGAMOS LA ESTRATEGIA

Cabe señalar que la participación es considerada una condición fundamental para el desarrollo del Plan. Debido a ello, se abre la participación a todas las áreas de la Institución, y para realizar esta labor desde coordinación se dibuja un plan de trabajo y un calendario particular, que sigue el siguiente esquema de hitos:

**Cuadro 5: Hitos para el desarrollo del Plan de Acción**

HITOS	DESCRIPCIÓN
1º	<b>Asignación de compromisos a las áreas.</b>
2º	<b>Comunicación del proceso.</b>
3º	<b>Proceso participativo.</b>
4º	<b>Selección y diseño final de acciones.</b>
5º	<b>Aprobación de Presidencias.</b>
6º	<b>Correcciones y cierre.</b>
7º	<b>Formación para la aplicación.</b>

Una vez definido el Plan de Acción para cada periodo (2020-2023), teniendo en cuenta las aportaciones de cada Asamblea Local/Comarcal, se desarrollan de manera conjunta los **Planes Operativos Anuales**, donde cada acción se desglosa en tareas operativas orientadas a alcanzar la acción principal a lo largo del ciclo estratégico. (**Anexo 7: Planes Operativos Anuales CRB**).

El ejercicio de despliegue de la estrategia se lleva a cabo por toda la estructura organizativa de CRB. Es posible apreciar que, si bien tradicionalmente se ha trabajado en un sistema de departamentos, en la actualidad esta realidad convive con fórmulas más flexibles, ágiles y transversales, como son las Áreas de Conocimiento. Éstas son capaces de dar una respuesta multidimensional a la actividad que se desarrolla, implicando a dos o más cuando se muestra necesario, conformando asimismo comisiones de trabajo transdisciplinares que enriquecen nuestra respuesta ante las necesidades. (**Anexo 8: Organigrama Cruz Roja Bizkaia**)

Por otro lado, como herramienta del despliegue, se ha desarrollado un nuevo modelo de gestión que permite realizar un seguimiento detallado del Plan de Acción y de los Planes Operativos Anuales (POA), pudiendo conocer en todo momento la situación de la Institución en relación a los objetivos estratégica. Esta herramienta digital contempla los compromisos de cada ciclo estratégico, así como las acciones propuestas por cada territorio para alcanzarlos, permitiendo seguir la evolución periódica de los indicadores, midiendo así el impacto de las propias acciones y, por extensión, el grado de cumplimiento de los compromisos.

Existe un criterio general de despliegue para el Plan de Acción relacionado con la financiación, y a él se deben tanto los planes de acción como los POA. Según este criterio, cada proyecto va asociado a un presupuesto. En este sentido Cruz Roja dispone de un **mapa de proyectos** (**Anexo 9: Proyectos Prioritarios CR**), que los clasifica en tres colores:

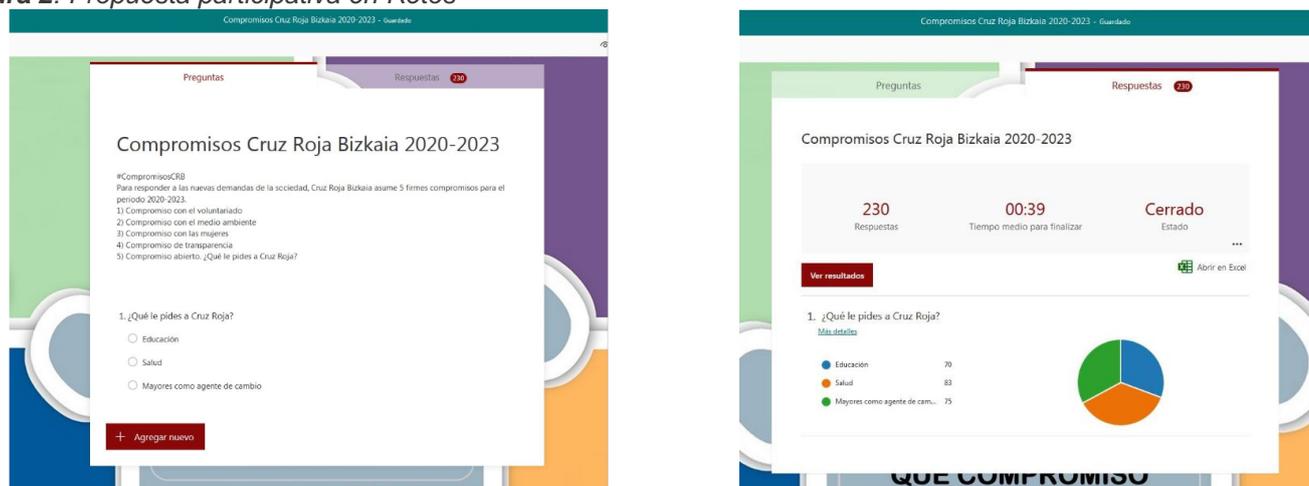
- **Verde.** Proyectos de interés para la Institución (contribuyen a conseguir los compromisos de la Asamblea General). Se buscará financiación para realizarlos.
- **Naranja.** Proyectos de interés para la Institución y se intentará lograr financiación y
- **Rojo.** Proyectos que se realizarán si se consigue el 100% de la financiación. De esta manera el plan de acción va ligado a la herramienta del presupuesto y permite un seguimiento tanto económico como de actividad.

### E.4 CÓMO COMUNICAMOS, REVISAMOS Y ACTUALIZAMOS LA ESTRATEGIA

El Plan de Acción de CRB, una vez aprobado por los órganos de gobierno de CR, desde coordinación se comunica a la toda red territorial y a los equipos de trabajo en cascada partiendo del propio Comité de Dirección, lo que garantiza la comunicación y el conocimiento del mismo por parte de todas las personas de la Institución. Esta comunicación está apoyada por la presentación tanto del propio documento del Plan, como por el de evaluación y seguimiento de este.

En el año 2020, como mejora del área de Marca y Comunicación, se trasladó a la población vizcaína la posibilidad de que, a través de una encuesta dinámica en Instagram, fuera la propia población la que priorizara uno de entre los 5 retos principales del plan de acción. El reto priorizado fue Salud con un 83% de las 230 respuestas recibidas.

**Figura 2: Propuesta participativa en Retos**



El seguimiento y la evaluación del impacto del plan de acción se realiza en varios niveles (**Anexo 10: Plan de acción: Evaluación y seguimiento**):

- Mensualmente, en el consejo de dirección a través del seguimiento de la actividad.
- En las reuniones periódicas propias de los proyectos, a través de la Aplicación del Plan de acción y, Anualmente, en el comité provincial se aprueba la memoria con los resultados de la actividad.

La evaluación del Plan de Acción se documenta con la elaboración de un Informe de Gestión y con la publicación de las Memorias Anuales, cumpliendo con una labor de comunicación y socialización de la actividad anual de la Institución.

Mención especial a la puesta en práctica del LLamamiento CRUZ ROJA RESPONDE en respuesta a la situación del Covid\_19, esta acción ha particularizado la comunicación que correspondía a la estrategia y planes inicialmente definidos por otros más específicos relacionados con la pandemia.

## Cientes

### C1 CÓMO GESTIONAMOS LAS RELACIONES CON LAS PERSONAS QUE ATENDEMOS.

CRB, como Institución auxiliar de los poderes públicos, y bajo su lema, “Estar cada vez más cerca de las personas” tiene como objetivo dar respuesta a las personas en situación de vulnerabilidad en Bizkaia.

En CRB entendemos por personas atendidas a las **personas de Bizkaia susceptibles de encontrarse en algún momento en situación de vulnerabilidad**. Esta definición que hacemos pone de manifiesto el amplio abanico de tipología de personas beneficiarias que atendemos. Nuestra propia estructura basada en la proximidad facilita el que cualquier persona que se encuentre en el territorio pueda ser atendida desde la red de CRB. (**Presentación**).

Analizamos las realidades en los contextos más cercanos a las personas **bajo el criterio de Actuación por “Proximidad” (FCE)**, así, la información sobre las necesidades y expectativas de la población que atendemos la obtenemos a través del contacto directo y la cercanía con las personas atendidas, de los informes propios, de los de otras instituciones relacionados con la coyuntura social de Bizkaia y de los servicios que definen nuestras intervenciones.

#### Atención directa a personas

La persona necesitada atendida por CRB dispone de un teléfono accesible las 24 horas, los 365 días del año y un contacto web para resolver cualquier cuestión relacionada con su situación, de los servicios y de la propia institución. La atención presencial que necesite, la puede encontrar en la red de asambleas descritas anteriormente.

Nuestro sistema de atención directa nos facilita la información necesaria para mejorar a través de diferentes vías:

- Evaluamos la satisfacción de las personas a las que atendemos desde los diferentes planes y proyectos de la Institución. Es el caso de las encuestas de satisfacción a las personas usuarias de los siguientes servicios: Intervención Social, Servicios Preventivos, Formación, Prevención y Salvamento en playas, Salvamento Marítimo; etc...
- Recogemos información cualitativa de las personas atendidas en los diferentes grupos de Programa – Proyecto.

- Disponemos de un procedimiento de recogida de quejas y sugerencias que contempla dos vías: una central y única para todo el conjunto de CR a nivel estatal; y otra, que se gestiona desde el territorio, vía web y en los distintos puntos de atención.
- Aplicamos el protocolo de KontsumoBIDE (Instituto Vasco de Consumo), existiendo hojas de reclamaciones para quien la solicite.
- Disponemos de un canal de denuncias externo y confidencial para reportar cualquier posible infracción: corrupción, fraude, deshonestidad, acoso, violencia y abusos sexuales, comportamiento poco ético y abuso del trabajo infantil.

### Recogida de información

A través de la elaboración de informes propios y de otras instituciones:

- En CRB realizamos informes de evaluación e impacto (informes de vulnerabilidad, memorias de proyectos, informes de evaluación de impacto).
- A través de publicaciones de otras instituciones: Estadísticas, informes coyunturales, memorias, etc.

Toda esta información es tratada desde las áreas de Secretaría y/o Coordinación según proceda y se deriva a las direcciones correspondientes para su correcta gestión, con el fin de mejorar la calidad de nuestras intervenciones y la relación con las personas que atendemos.

“Evidenciar el compromiso y cercanía a las necesidades, intereses y capacidades de las personas” **bajo el criterio de actuación “Vinculación” (FCE)**, nos ayuda a establecer vínculos a largo plazo con las personas que atendemos. No es extraño, pues, que personas que han comenzado su relación con CRB como usuarias, terminen participando en alguno de nuestros proyectos a través del voluntariado, movidos por el agradecimiento y los valores solidarios recibidos. Este paso de “Persona Atendida” a “Persona Profesional” genera una fuerte vinculación a la Institución y una mejora en la calidad de nuestras intervenciones.

## C2 CÓMO DISEÑAMOS, DESARROLLAMOS Y COMERCIALIZAMOS PRODUCTOS Y SERVICIOS ORIENTADOS A LAS PERSONAS QUE ATENDEMOS.

La 1ª línea estratégica **“CR responde a la evolución de las situaciones de vulnerabilidad en la sociedad”**, fija sus compromisos en función de los diferentes servicios que prestamos, poniendo de manifiesto el análisis que hacemos de la situación actual para situar a la Institución en escenarios futuros.

En CRB contrastamos nuestros servicios a través de la elaboración de informes sobre la Vulnerabilidad Social en Bizkaia, realizados en los años 2012 (presentado en 2014), 2013 (presentado en 2016) y 2014 y 2015 (presentado en 2018), en colaboración con la Universidad de Deusto y la Diputación Foral de Bizkaia.

Para este último periodo estratégico y tomando como punto de partida estos informes, CRB ha ido adaptando sus servicios a las necesidades de una realidad que se transforma continuamente. Partiendo de un enfoque integral en el propio diseño del servicio, que no sólo contempla la mera intervención, hasta el desarrollo, la mejora y la incorporación de nuevos servicios. La evolución de los servicios de CRB queda recogida en la siguiente Anexo. (**Anexo 11:** Informes de Vulnerabilidad Bizkaia)

Nuestros Grupos de Interés colaboran con nosotros en el desarrollo o adaptación de programas o servicios como, por ejemplo:

**Cuadro 6:** Colaboración con Grupos de Interés en los Servicios – (**Anexo 12:** Colaboración con Grupos de Interés en el diseño, adaptación y/o mejora de los servicios de CRB)

Año	Servicio	Grupos de Interés
2016	Personas sin TIS	Colegio de farmacéuticos de Bizkaia
2018	LagunGunea	BBk, Ayuntamiento de Bilbao, DFB y Banco de Alimentos

CRB es una Institución integrada en la población vizcaína y de referencia en el mundo de la atención a las personas que apuesta por una política de comunicación acorde a los principios y valores de la Institución. Para difundir y mostrar la actividad y servicios el Área de Marca y Comunicación de CRB despliega toda una estrategia de comunicación que utiliza los siguientes elementos:

- Canales externos: televisión, radio, prensa (escrita y online), ruedas de prensa, presentaciones de informes, proyectos y actividades, etc.
- Canales propios: la página web [www.cruzrojabizkaia.org](http://www.cruzrojabizkaia.org) con 252.657 visitas en 2020 y 46 newsletter enviadas a lo largo del año.
- Redes sociales: Twitter, Facebook, Instagram, YouTube y Tiktok, adaptando los contenidos a la variedad de público objetivo. Los perfiles con mayor interacción con los usuarios en 2020 han sido: Facebook con 10.810 “me gustas”, Twitter con 7.532 seguidores, Instagram con 11.133 seguidores, 5.320 suscriptores en YouTube y 120.883 seguidores en TikTok.

La relación que CRB mantiene con instituciones y medios de comunicación es estrecha, con el objetivo de establecer sinergias de colaboración con distintos agentes que ejerzan de altavoz para con su lema y actividad, y se realiza de manera coordinada entre las distintas Áreas y la de Marca y Comunicación. CRB visibiliza la colaboración de todo tipo de instituciones y organizaciones en pro de lograr los objetivos que se ha marcado la propia Institución, y así, durante el año 2020 se obtuvieron 1.305 impactos en medios.

El Área de Marca y Comunicación de CRB está en constante análisis a la hora de buscar el mejor posicionamiento de la imagen y para dar a conocer los servicios y novedades que ofrece la Institución, como ejemplo, cabe destacar su participación en el proyecto “**AHORA**”, el nuevo medio de comunicación digital con toda la actualidad de CR. Además, es el encargado de evaluar el impacto que dicha imagen está generando en la población vizcaína. (**Anexo 13: Datos CRB en “Ahora”, nuevo medio de comunicación digital**).

A través de nuestros canales de comunicación, abrimos la participación a nuestros grupos de interés, así en el 2020 uno de los 5 retos del Plan de Acción de CRB fue fijado a través de un sistema abierto de votaciones en Instagram (Presentación). Además, son varias las Áreas que realizan tareas de prospección para acercar nuestra actividad y cartera de servicios a organizaciones y entidades que forman parte de nuestros Grupos de Interés mediante: visitas, llamadas telefónicas, videollamadas, jornadas de puertas abiertas, etc., es el caso del programa de Plan de Empleo, el área de CFF, desde Servicios Preventivos y el Plan de formación.

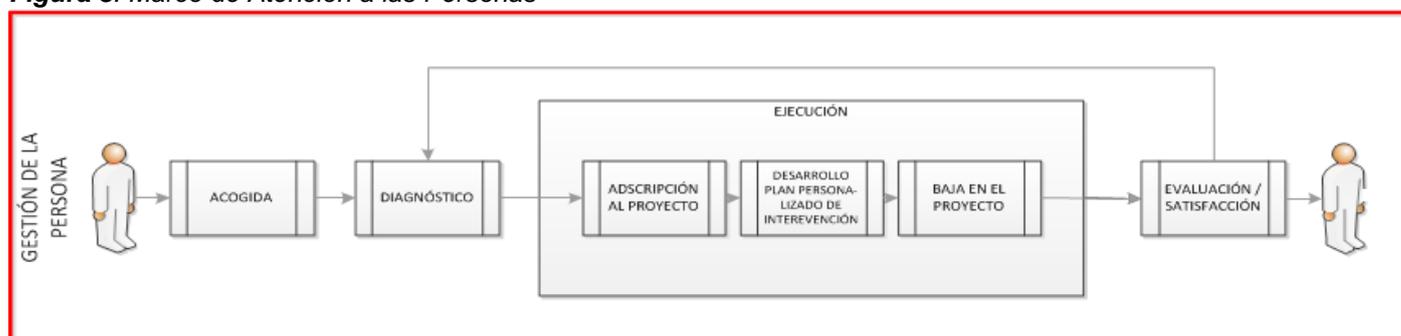
### C3 CÓMO PRODUCIMOS Y DISTRIBUIMOS LOS PRODUCTOS Y PRESTAMOS LOS SERVICIOS

El marco de referencia para la prestación de los servicios en CRB está recogido en su **Mapa de Procesos** donde se han identificado los servicios operativos que desarrolla la Institución, los procesos estratégicos o de dirección y los procesos de apoyo.

CRB cuenta en la actualidad con la certificación por parte de AENOR de su Sistema Integrado de Gestión (ISO 9001 e ISO 14001), para los Servicios de Asistencia, Salvamento y Socorrismo en las Playas de Bizkaia, Formación. Además, somos partícipes y formamos parte del alcance de la certificación de CR en Formación y Teleasistencia, y a nivel Autonómico, en los Servicios Preventivos y Transporte Sanitario (**Anexo 14: Mapa de Procesos**).

Cada servicio tiene definido su proceso, con sus actividades, tareas y herramientas de control y son sus responsables junto con sus equipos los encargados de desarrollarlos y alcanzar los objetivos definidos para cada uno de ellos. CRB para la prestación del servicio que más le identifica “**Inclusión Social**” aplica una metodología única para toda su red, el **Marco de Atención a las Personas** (MAP). Esta metodología se describe en el siguiente cuadro:

**Figura 3: Marco de Atención a las Personas**



#### **Acogida**

El proceso de Acogida es el primer contacto de la Institución con “la persona que demanda una ayuda”. Este proceso configura el primer nivel de atención y supone una toma de contacto y de escucha activa del equipo de CRB con la persona que acude demandando información o planteando cualquier cuestión relacionada con su situación personal, social, jurídica...

El proceso de acogida es de vital importancia y supone el inicio para conocer y atender las necesidades que presentan sin cubrir por falta de medios propios, (alimentación, vivienda, salud, abrigo, trabajo, etc.) y la necesidad de ser acompañadas por nuestra parte, ante situaciones adversas o estresantes en las que la persona puede encontrarse. En esta acogida se produce la posibilidad de entablar un vínculo relacional que podrá facilitar el conocer las demandas que las personas plantean, facilitar información sobre las posibilidades que CRB ofrece ante las mismas y acordar, o no, su incorporación al proceso de valoración.

#### **Diagnóstico - Valoración**

El Proceso de Diagnóstico - Valoración se inicia en el momento de la Acogida, es un instrumento que facilita el conocimiento de las personas y sus necesidades en el ámbito social; dicho de otra manera, el motivo que genera esa situación y la dimensión que tiene en la vida de las personas que lo están viviendo en ese momento.

El objetivo de la Valoración es identificar situaciones, problemas, capacidades, fortalezas y los factores causales en una persona mediante un proceso de medición e interpretación (Identificar). Aportar elementos fundamentales y suficientes que expliquen una situación determinada (Interpretar). Plantear una estrategia, programar una acción que cambie (transforme) esa situación (Planificar). Para todo este proceso utilizamos la herramienta informática IMAP

### **Intervención-Actuación-Ejecución**

El alcance de la valoración nos lleva desde que la persona acuerda iniciar el itinerario ante una necesidad sentida, hasta el establecimiento, con ella, de un **Plan Personalizado de Intervención (PPI)** consensuado que moviliza los recursos necesarios. Sin olvidar que este proceso se repite y construye cada vez que cambia la realidad a la que nos enfrentamos y por lo tanto no es finalista en su concepción.

### **Evaluación - Satisfacción**

La evaluación es un proceso consciente enfocado a la toma de decisiones que, en este caso, presta atención a dos ámbitos interrelacionados: por un lado, permite recoger información acerca de en qué medida se han ejecutado las acciones programadas, identificando el grado de cumplimiento de la planificación establecida y por otro, nos permite determinar la pertinencia de las acciones desarrolladas en función de los resultados obtenidos y su impacto.

Para otros servicios, como el de Socorros y Emergencias, los Equipos de Respuesta Inmediata en Emergencias, (ERIEs), dependiendo de la emergencia, disponen de su propia Metodología de actuación para cada una de ellas y en particular, para el Jefe de Operaciones. (**Anexo 15: Metodologías Equipos de Respuesta Inmediata en Emergencias - ERIE**).

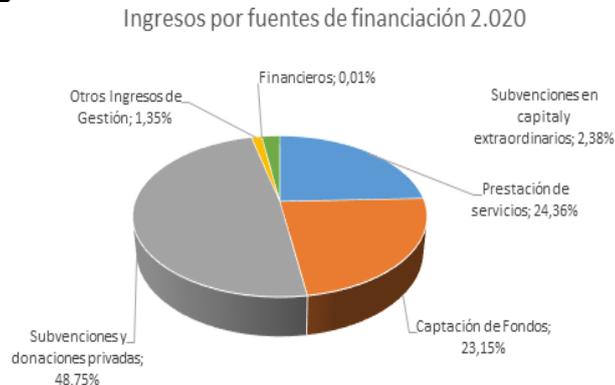
El desarrollo, la adaptación y la mejora de los servicios es un proceso gradual y constante, propio de cada realidad del territorio donde se aplica, pero a su vez, compartido con el resto de la Red.

### **Dotación presupuestaria**

CRB tiene como objetivo desempeñar su actividad con autonomía a través del equilibrio entre los fondos públicos y propios que la financian, de ahí la diversificación en la obtención de recursos financieros a través de diferentes servicios e iniciativas para garantizar la sostenibilidad económica.

El presupuesto es una herramienta clave en el engranaje de la gestión de los servicios para garantizar la intervención más eficaz. El proceso comienza cuando la Presidencia Nacional de CR comunica, a través de una resolución, las normas presupuestarias a aplicar en un ejercicio y con ello activa un proceso participativo interno en CRB para la definición del presupuesto, que culmina en su aprobación por parte del Comité Provincial.

**Figura 4: Fuentes financiación 2020**



A lo largo del año, el Consejo de Dirección lleva a cabo los seguimientos presupuestarios trimestrales de los proyectos y planes, con los diferentes responsables, utilizando la herramienta informática habilitada a tal efecto.

(**Anexo 16: Normas presupuestarias y de ejecución de presupuesto**),

(**Anexo 17: Planificación realización presupuestos anuales y seguimientos presupuestarios**)

### **Mantenimiento de equipos, sistemas e infraestructuras**

CRB cuenta con un Plan de Mantenimiento de los equipos, sistemas e infraestructuras. Parte de esta actividad se encuentra externalizada, como es el caso de la limpieza de instalaciones. Para otros servicios, los contratos se realizan a nivel autonómico o central y se renuevan de manera periódica, como puede ser la calibración de los equipos sanitarios. Periódicamente, en función del contrato, se hace una revisión del resultado del servicio de estas empresas, para valorar la calidad del mismo. (**Anexo 18: Proceso de Mantenimiento de equipos instalaciones y sistemas**)

Todas las incidencias que se notifican en relación a los equipos, sistemas e instalaciones se gestionan a través de un sistema de comunicación de incidencias SERVICEDESK donde se puede consultar la evolución del estado de la misma.

Con respecto a la gestión de la Seguridad de los Sistemas informáticos (Protección de Datos), CRB cuenta con una persona responsable que forma parte de un equipo autonómico y de zona (Zona Noreste), formando parte de un proyecto conjunto y único a nivel estatal. Hemos sido auditados externamente en materia de Protección de Datos en los años 2018 y 2019. A nivel de sensibilización sobre estos aspectos, la última formación y sensibilización que se realizó a todos los profesionales en noviembre de 2019. (**Anexo 19: Buenas prácticas en la gestión de datos y manual para prevenir brechas**)

## C4 CÓMO GESTIONAMOS LAS RELACIONES CON ORGANIZACIONES PROVEEDORAS

CRB gestiona su Proceso de Contratación y Compras a través de la Aplicación de Gastos y Pedidos de la Intranet. Este proceso pasa por una solicitud de producto/servicio que, a través de un flujo, es aprobado por los diferentes niveles de responsabilidad (Dirección de Área, Coordinación, Secretaría). Para garantizar una total transparencia en la adjudicación del pedido, se adjuntan a esa solicitud tres presupuestos para aquellos pedidos con valor mayor a los 3.000 euros. Una vez aprobada la solicitud, se hace el pedido al proveedor, que se encuentra homologado por la Junta de Compras de CRB, y que debe de cumplir con unos requisitos éticos y de compromiso social. Existen también proveedores a nivel autonómico y estatal homologados por sus respectivas Juntas y que pueden ser prestadores de servicios o productos a CRB.

Esta Junta de Compras, también se encarga de hacer seguimiento anual de los proveedores, evaluando precios, incidencias, cumplimiento de plazos, etc., así mismo, se solicita a los proveedores que evalúen a CRB para mejorar nuestro trabajo y la relación con ellos. (**Anexo 20**: Ficha de proceso de contratación y compras)

La relación con nuestros proveedores está basada en la colaboración y confianza mutuas. Entidades proveedoras contribuyen de manera económica, en especie o a través del voluntariado corporativo en determinados proyectos y, viceversa, entidades que comenzaron como colaboradoras han pasado a formar parte del listado de proveedores de CRB, como muestra de nuestro apoyo al entramado empresarial de nuestro territorio.

# Personas

## P1. CÓMO ATRAEMOS, SELECCIONAMOS, RETRIBUIMOS Y ATENDEMOS A LAS PERSONAS

CRB es una Institución viva centrada en las personas y orientada a la acción, siendo el voluntariado su personalidad y principal motor, uno de los siete PPF de la Institución y su razón de ser tal y como refleja su Visión. Así lo determina el artículo 1 de los Estatutos y está desarrollado posteriormente en el RGO (**Anexo 3**).

### Personas Voluntarias

CRB define la figura del voluntariado en su RGO, como *“toda persona que, de forma reflexiva, solidaria y desinteresada, desarrolla una actividad en beneficio de la comunidad, dentro del marco de los fines y objetivos de CRB”*. Promover y ampliar su participación más allá de la actividad tradicional, es uno de los objetivos principales recogidos en el vigente Documento Estratégico de CR (2020-2023).

CRB tiene sistematizada la gestión del voluntariado a través del “Área de Voluntariado y Participación” encargada de coordinar las acciones dirigidas a la promoción, incorporación, participación, reconocimiento y salida de la Institución del voluntariado para lograr una mejora en las capacidades de respuesta en la intervención con las personas vulnerables. Este **Sistema de Gestión del Voluntariado** es un proceso normalizado, definido, adaptado a cada realidad y procedimentado en cada una de sus fases. El objetivo es lograr una mayor satisfacción de las personas voluntarias y un mayor índice de permanencia en la Institución para garantizar los mecanismos de participación en todos los aspectos de la vida asociativa de CRB y a todos los niveles. CRB dispone de una aplicación informática BIMVO donde recoge datos globales y segmentados de las personas voluntarias. (**Anexo 21**: Proceso Gestión de Voluntariado)

Nuestra actividad humanitaria atrae a personas con la inquietud de desarrollar su labor voluntaria en cualquiera de los ámbitos de la Institución, no obstante, CRB diseña y desarrolla Acciones de Sensibilización y Captación de Voluntariado, bien con campañas generalistas de captación, dirigidas a la población en general, como la campaña galardonada con varios premios “Encrucijada”, o bien con campañas de captación específicas, dirigidas a un colectivo o programa/ proyecto concreto. Las personas voluntarias que se incorporan van destinadas a cubrir y dar respuesta a unas necesidades detectadas, determinándose los puestos de acción voluntaria a cubrir y los perfiles específicos a través del *Catálogo de Puestos de Acción Voluntaria*. (**Anexo 22**: Catálogo de Puestos de Acción Voluntaria).

Una vez que pasan a ser miembros activos del voluntariado de la Institución, son acogidas y orientadas, se les tramita el alta en la Aplicación de Recursos Humanos, se les asigna un Voluntario Tutor y se le incorpora a la actividad. De manera paralela, disponen de un proceso formativo que comienza con la Formación Básica Institucional, píldora formativa habilitada tanto para personas voluntarias como laborales. Cuando la persona voluntaria lo estime oportuno, podrá solicitar la baja de la Institución de manera voluntaria. (**Anexo 23**: Formación Básica Institucional (FBI))

Como Institución, nos hemos ido adaptando en nuestra manera de relacionarnos con el voluntariado, combinando medios tradicionales basados en la presencia con el uso equilibrado de las TIC's, ofreciendo actividades solidarias a medida, formación y/o atención personalizada. Se realizan de manera anual encuestas de satisfacción a las personas voluntarias participantes en el programa de Atención a Personas Mayores (Pausoka). Desde CR se han realizado encuestas de satisfacción a colectivos de personas voluntarias a nivel diferentes niveles territoriales.

## Personal Laboral

El personal laboral de CRB es el encargado de dar continuidad y apoyo técnico a toda la actividad realizada por el voluntariado en Bizkaia. Las condiciones laborales, sistema retributivo y la selección del personal laboral de CRB están regulados por un Convenio Colectivo propio desde el año 2017 a excepción de las figuras de Secretario/a y Coordinador/a que se rigen por Convenio de Oficina Central. (**Anexo 24:** Convenio Colectivo Personal Laboral CRB).

Los procesos de selección del personal laboral están estandarizados (Anexo : Proceso de Gestión de Personas). La acogida del personal laboral se encuentra protocolarizada ofreciendo información y orientación sobre los aspectos básicos de la Institución a través del Share Point: Manual y video de acogida, Código de Conducta, convenio, Protocolo de acoso y mobing, organigrama, prevención de RRL, aplicaciones informáticas, etc... (**Anexo 25 :** Plan de Acogida CRB).

CRB defiende y actúa por la consecución de igualdad de oportunidades laborales entre hombres y mujeres:

- Conciliando la vida laboral, personal y familiar con planteamientos flexibles y acordados, atendiendo de manera personalizada cada petición de reducción de jornada y flexibilidad horaria.
- Adoptando medidas que promuevan una presencia equilibrada entre hombres y mujeres en todos sus ámbitos, tal y como refleja nuestro **Plan de Igualdad de CRB**, y a través de la colaboración con Emakunde, impulsamos, coordinamos y evaluamos políticas de igualdad y sensibilización en esta materia tanto para personal laboral como voluntario. (**Anexo 26:** Plan de Igualdad CRB).

CRB dispone de un **SPRL** propio de CR que contempla la evaluación de los riesgos de cada puesto de trabajo, planificación y desarrollo de medidas preventivas con el objetivo de la promoción de la seguridad y salud en el trabajo, reducción de la siniestrabilidad laboral y la mejora de las condiciones de trabajo. Este servicio de Prevención se adapta a las situaciones de emergencia a las que da respuesta social CRB, promoviendo medidas específicas tanto para personal laboral como voluntariado. (Covid\_19: pruebas serológicas, PCR, vacunación,...).

Por primera vez en el año 2018 en CRB se realizaron encuestas psicosociales al personal laboral cuyos resultados ya han sido valorados y sus medidas correctoras se encuentran en proceso de implantación. Entre ellas, por ejemplo, la implementación de un servicio de respiro y acompañamiento a equipos con trato directo con colectivos en extrema vulnerabilidad.

Las personas que desarrollan servicios de contratación temporal, como el de playas, incluido en el Sistema Integrado de Gestión (ISO 9001 e ISO 14001), certificado por Aenor desde el año 2010, al final de cada temporada se les realiza una encuesta, que se utiliza para medir su grado de satisfacción por la prestación del servicio y para identificar mejoras a aplicar en la temporada siguiente.

## P2. CÓMO PRESERVAMOS Y DESARROLLAMOS EL CONOCIMIENTO, LAS COMPETENCIAS Y EL TALENTO DE LAS PERSONAS

Decimos que una persona es competente en CRB porque dispone de los conocimientos, destrezas y motivaciones necesarias (valores y creencias), y para ejercer una actividad con éxito, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos del Plan de Acción. El **Diccionario de competencias de CRB**, define los perfiles competenciales, competencias básicas y funcionales, teniendo en cuenta la diversidad de perfiles y puestos de actividad de CRB (**Anexo 27:** Diccionario de Competencias CR)

CRB, desde el año 2018 tiene definido y trabaja con un sistema de valoración del puesto de trabajo a través de sus **Cuadros de Evaluación (Anexo 28:** Cuadros de Evaluación de Competencias) que se realiza en al menos dos momentos del ejercicio profesional y a todos los niveles organizativos:

- Antes de vencer el periodo de prueba del personal temporal, con una entrevista abierta que valora la adaptación, e identifica puntos fuertes y de mejora determinando su continuidad o no en la Institución
- En el momento en que se pasa a ser indefinido, con un sistema de evaluación más completo que contempla evolución, expectativas, promoción, liderazgo, rotación de puestos en aquellos identificados como sensibles por perfil del colectivo, etc... (**Anexo 29:** Formato entrevistas de evaluación de competencias)

Ambas entrevistas tienen como punto de partida una autoevaluación y evaluación por parte del responsable directo que se ponen en común. La distorsión que se detecte en determinados puntos de la entrevista se valora entre ambas partes y se proponen medidas correctoras. Esta gestión por competencias se extiende a nuestro Plan de Formación a través del cual trasladamos a la realidad las necesidades competenciales identificadas.

Determinados servicios de contratación temporal como es el caso de playas o albergues desarrollan este sistema de valoración después de cada temporada.

Para CRB, garantizar una formación de calidad le permite el logro de sus fines y objetivos, como queda recogido en la **línea estratégica 4**, en su cuarto compromiso: "*Impulsar la gestión del conocimiento*". El **Programa de Formación de CRB** es el resultado de la adaptación y despliegue del Plan de Formación de CR al territorio. El objetivo es repartir los

recursos formativos de manera equitativa y dar respuesta al mayor número de demandas posible. (**Anexo 30:** Programa de Formación de CRB)

El Programa de Formación de CRB es abierto, se pueden ir implementando acciones formativas cuya necesidad vaya surgiendo a lo largo del período y su seguimiento está gestionado a través de indicadores. Todas las acciones de formación son analizadas desde el punto de vista de su eficacia. Los cursos se imparten en modalidad Online y/o presencial, adaptándonos así a las nuevas tecnologías y necesidades del servicio.

A través del portal del empleado cada persona trabajadora tiene acceso a su información en materia de retribución y en la aplicación de RRHH se refleja su historial formativo actualizado.

Los voluntarios acceden a los cursos a través del Portal del Voluntariado o bien a través de los itinerarios formativos de cada actividad. Según la Ley 45/2015 de Voluntariado Estatal, CRB cumple con su compromiso y obligación de acompañar, orientar, formar y reconocer las competencias a su voluntariado a través de la emisión de un certificado que puede extraerse desde la aplicación de RRHH, y acredita la prestación de servicios voluntarios, área, programa o proyecto en el que participa y número de horas realizadas. Dicho certificado sirve para dispositivos de Evaluación, Reconocimiento y Acreditación de la Competencia, Créditos universitarios, prácticas de módulos FCT, etc...

La Carta de Derechos y Deberes del Voluntariado establece el marco en el que el voluntariado se relaciona con otras personas voluntarias, así como con la propia Institución. Existe una Comisión de Garantías de Derechos y Deberes a nivel autonómico, que es el órgano que tiene las competencias para la resolución de posibles conflictos. (**Anexo 31:** Carta de Derechos y deberes del voluntariado)

Con el objetivo de desarrollar el conocimiento, y el espíritu crítico y creativo de las personas, CRB tiene habilitados diferentes foros como: la Comisión de Salud, Grupos de trabajo transversales de Intervención Social, Canal de Buenas Prácticas, Ideateca, Zona CR... que apoyados en nuevas tecnologías, fomentan espacios de comunicación, de compartir conocimiento, desarrollo del talento y la creatividad entre personal laboral y voluntario a nivel local, provincial y nacional.

### **P3. CÓMO FAVORECEMOS EL COMPROMISO Y LA MOTIVACIÓN DE LAS PERSONAS**

El trabajo en CRB tiene un fuerte componente vocacional que favorece el compromiso y la motivación de las personas laborales y el personal voluntario. El propio Sistema de Gestión de CRB fomenta la participación, el compromiso, el desarrollo de la autonomía y la comunicación de las personas, así, cada programa/ proyecto cuenta con un responsable y un equipo, dependiendo de la complejidad del propio programa. CRB tiene establecido un sistema de reuniones periódicas programadas entre las personas que ejercen el liderazgo y sus equipos, que posibilita una comunicación más fluida y eficaz en ambas direcciones, haciendo partícipes a todas las personas de las decisiones más estratégicas de la Institución. Un ejemplo son los seguimientos presupuestarios trimestrales y a todos los niveles, que contribuyen a la implicación de los equipos en la gestión de los resultados.

El sistema de reuniones de CRB está organizado tanto por áreas de conocimiento, como es el caso de las reuniones ya citadas donde se revisa la Hoja de Ruta establecida y se planifican distintas acciones del área; como de manera transversal entre distintos ámbitos de conocimiento, como son los Consejos de Dirección mensuales, foro de toma de decisiones a nivel territorial, donde por áreas, se comparten aspectos relevantes con el fin de estar todos debidamente informados. En las reuniones participan tanto personal laboral como voluntariado que formen parte de los equipos implicados. (**Anexo 32:** Reuniones áreas y equipos)

El compromiso de CRB con su equipo humano pasa por la conciliación de la vida personal y laboral. Dicho compromiso se plasmó en el Convenio Colectivo propio del año 2017. En él se recogen beneficios sociales relativos al aumento de número de días de libre disposición, al Fondo Social, al aumento de licencias por permisos, etc... que han supuesto un cambio cualitativo importante con respecto a convenios anteriores.

El compromiso y la motivación son dos valores inherentes a la persona voluntaria, en el momento que alguno de ellos desaparece, la persona pierde la razón de su acción voluntaria, por lo que CRB promueve estos dos valores desde dos ámbitos:

- Vida asociativa: Posibilitando espacios de reunión y encuentro de Voluntariado a nivel local, provincial, autonómico y nacional; Actos de reconocimiento a su labor con entrega de medallas. El último reconocimiento se produjo en Diciembre del 2019 con la celebración del Centenario del Centro de Formación donde se rindió homenaje a las Damas de Cruz Roja en Bizkaia (**Anexo 33:** Tabla reconocimiento voluntariado)
- Cuidado del voluntariado de manera individual y más cercana, para lo que realizamos acciones tales como: envío de felicitaciones de cumpleaños personalizadas firmadas por el presidente provincial, carta de bienvenida y carnet de voluntario a las nuevas altas, envío de Pin conmemorativo de los años de acción voluntaria, comunicados y Boletines informativos, convocatorias de acciones puntuales de voluntariado, envío de las guías de Seguridad y Bienestar para el voluntariado, etc.

Los principales órganos de gobierno están constituidos por personas voluntarias y todo el proceso estratégico está soportado por ellas, por lo que su vinculación en la misión, visión y valores de la Institución está plenamente garantizada a través de Comités Locales, Comarcales, Provinciales, ... que se reúnen con carácter ordinario al menos dos veces al año con las funciones establecidas en el art. 21.9 del Reglamento General Orgánico.

La Comisión de Garantías de Derechos y Deberes del Voluntariado tiene las competencias para la resolución de posibles conflictos por infracciones contra los PPF o de derechos y deberes en el ámbito de la Institución. El incumplimiento del Código de Conducta se puede denunciar a través de canales internos de denuncia para miembros de la Institución, y canales externos.

Por último, en CRB cuidamos tanto las relaciones formales como las informales del equipo humano. De manera formal se organizan charlas invitando a personal externo experto en temas que interesan para el desarrollo de la actividad (Trata, Extranjería, Frontera sur, etc...). De manera informal, comidas de Navidad, sesiones de Risoterapia, Sesiones de Mindfulness, excursiones, ... que permiten la convivencia entre personal contratado y personal voluntario.

#### **P4. CÓMO AMPLIAMOS LA CAPACIDAD DE LIDERAZGO DE LAS PERSONAS**

CRB como Institución e instrumento que impacta en la sociedad, dispone de personas, su principal recurso, que actúan de manera conjunta y bajo unos mismos valores en esa sociedad. Dichas personas están organizadas y dirigidas bajo los PPF que guían todos sus actos. En CRB se practica pues, una dirección por valores, participativa, flexible, abierta al diálogo, motivadora e implicada en dirigir con responsabilidad y sensibilidad a las personas, para alcanzar con eficacia y eficiencia los objetivos propuestos.

Una persona dirigente de CRB es una persona líder, alguien capaz de planificar, organizar, dirigir y supervisar de manera abierta, participativa y tolerante la actividad desempeñada tanto por el personal laboral como voluntario. Las personas líderes de CRB determinan y detectan con antelación los recursos necesarios en cada momento (planificar); Desarrollan los planes de acción en función de los recursos materiales, humanos y financieros (organizar); Toman decisiones coordinadamente (ejecutar); recogen los resultados de cada actuación y realizan las correcciones pertinentes (evaluar y mejorar).

En el año 2000, la *“Guía de Utilidades para Directivos y Responsables de CR”* definía un liderazgo que potencia la autonomía de las personas y la libertad en la gestión del talento. Actualmente en CRB, se identifican dos niveles de liderazgo: (**Anexo 8**)

- **Un primer nivel:** que comprende el liderazgo ejercido desde los ámbitos de Secretaría y Coordinación de la Actividad de la Oficina Provincial: 17 personas pertenecientes al Consejo de Dirección (9 direcciones de Área, Secretario, Coordinador, Presidente Provincial, Responsable de Personal, Responsable de Sistemas Informáticos), Responsables de Programas y/o Proyectos
- **Un segundo nivel:** resultante del despliegue de la estructura a las AACC: 10 presidentes de Asambleas Comarcales y 1 de Asamblea Local. Dentro de cada AACC y dependiendo de su envergadura, se replica este modelo organizativo. Así, a través de esta estructura se garantiza el despliegue de las líneas de comunicación por toda la Institución.

Cada dirección de Área es nombrada en base a las competencias definidas para el puesto, mediante convocatoria abierta y según el proceso de selección que tiene definido CRB. De manera descendente, los responsables de programas y proyectos se nombrarán de igual manera. Las personas con inquietud por promocionar se detectan en el momento en el que, durante la entrevista de valoración con su responsable directo, así lo expresan. Además, las propias direcciones de Área identifican entre sus equipos aquellas personas con capacidades para el liderazgo. De estas dos formas, se identifican y se apoyan en su desarrollo a los futuros/ as líderes de CRB.

Para las personas voluntarias, su liderazgo es intrínseco a la Institución y así queda contemplado en el tercer compromiso de la **línea estratégica 4:** *“Empoderar al personal, especialmente al voluntariado”*. La propia denominación de los ámbitos locales y comarcales lo refleja, llamándose Asambleas. El liderazgo de estas personas voluntarias se empieza a asumir desde el momento de su incorporación.

En CRB el liderazgo se aprende, de ahí las diferentes formaciones que se han puesto en marcha con el objetivo de intercambiar experiencias y de formación en coaching de personas y equipos. La última fue impartida por el Coordinador provincial de Barcelona en enero de 2020: (Counseling y liderazgo situacional) y estuvo abierta a todos los niveles de responsabilidad de la Institución: responsables de proyectos y programas, directores de área, secretario y coordinador provinciales y Presidentes Locales y Provincial. En materia de formación sobre Liderazgo y dentro del propio Plan de Formación de CRB, detallamos a continuación los cursos realizados en esta materia a lo largo de los años:

### Cuadro 7.- Formación en Liderazgo.

Fecha	Curso/ Proyecto
27 y 28 febrero 2013	Cohesión de equipos.
del 9 al 28 de octubre de 2014	Coaching y desarrollo organizacional.
Curso 2016- 2017	Rutinas de innovación: Proyecto de la Viceconsejería de Educación de GV.
30 de mayo de 2017	Liderazgo situacional.
Curso 2019-2020	Formando Personas.
27 y 28 febrero 2020	Counseling y liderazgo situacional.
del 20 de novbre. al 04 de diciembre de 2020	Manejo inteligente de emociones: gestión de equipos.
Curso 2020- 2021	Formando Personas: Instituto de Formación.

## Sociedad

### S1 CÓMO GESTIONAMOS NUESTRO COMPROMISO CON EL ENTORNO SOCIAL

La peculiaridad de CRB de obrar y no permanecer pasivos se hace extensible a la definición que hacemos de Sociedad como un elemento vivo y amplio, no estanco, yendo nuestro compromiso con ella más allá de aquello a lo que nos dedicamos, de nuestra razón de ser y de nuestra actividad principal. El Ecosistema en el que ejerce su influencia y sobre el que opera CRB, es la provincia de Bizkaia. En un primer plano, cuidamos nuestras relaciones de interdependencia con nuestro Ecosistema través de una cultura basada en la cooperación y co-creación, respondiendo ante las oportunidades y amenazas del mismo. En un segundo plano, hacemos extensible esas relaciones tanto a nivel autonómico como nacional.

#### Diplomacia Humanitaria

Impulsamos nuestros objetivos principales y establecemos nuestras relaciones en nuestro Ecosistema a través de la Diplomacia Humanitaria que nos proporciona un marco eficaz de actuación. La Diplomacia Humanitaria consiste en convencer a los responsables de tomar decisiones y a los líderes de opinión de que actúen en todo momento, en beneficio de las personas vulnerables con pleno respeto de los principios humanitarios fundamentales. Abarca a aspectos como: sensibilización, negociación, comunicación, acuerdos formales y asociaciones eficaces. Esta responsabilidad es la extensión de nuestro compromiso con los siete PFFF de la Institución. (**Anexo 34:** Política Diplomacia Humanitaria de CR)

La trayectoria vital de CRB con una posición humanitaria reconocida a lo largo de sus 102 años de trabajo nos proporciona capacidad de influencia en el entorno social de Bizkaia a través de nuestra relación con las Instituciones y órganos de poder y decisión del territorio histórico, y cercanía a entidades relevantes del mundo cultural, deportivo, educativo y social principalmente. Cabe desatacar a este respecto los reconocimientos desde diferentes grupos sociales que se nos han ido otorgando, tanto a nivel provincial como local, por el desarrollo de esta labor. (**Cuadro 10:** Crisis Graves gestionadas a través de la Diplomacia Humanitaria)

Cuadro 10: Crisis Graves gestionadas a través de la Diplomacia Humanitaria

Año	Crisis Grave	Entidades implicadas
2015	Aumento del nº de mujeres en situación de trata en Euskadi.	Cuerpos de seguridad del Estado y Autonómicos, Fiscalía de menores y de extranjería, Servicio de protección de menores de Diputación, Servicio de mujer de Diputación, Área de Igualdad del Ayto. Bilbao.
2016	Problemática personas inmigrantes sin TIS (Tarjeta Individual Sanitaria).	OSI Bilbao, Centros de Salud cercanos a los pisos de los proyectos de Asilo, Humanitaria y Harrera.
2017	Albaneses pernoctando en puerto de Santurtzi.	Ayto. Santurtzi, Gobierno Vasco, Cuerpos de seguridad del Estado y Autonómicos, Ongi Etorri Errefuxiatuak, Centros de Salud.
2018	Emergencia por llegada masiva de inmigrantes a las costas españolas.	Gobierno Vasco, Diputación Foral de Bizkaia, Ayto. Bilbao, Harresiak, Ongi Etorri Errefuxiatuak, osakidetza, Servicio Municipal de Urgencias Sociales (SMUS).
2019	Crisis Anesvad: Absorción del programa de medicamentos.	Dpto. Salud del Gobierno Vasco, Osakidetza, Ayto. Bilbao, Colegio de Farmacéuticos del País Vasco, Hospital de Basurto, Anesvad, Médicos del Mundo.
2020	COVID- 19	Gobierno Vasco, Diputación Foral de Bizkaia, Ayto. Bilbao, OSIS de Bizkaia, Colegio de Farmacéuticos de Bizkaia, Asociaciones de vecinos.

## Responsabilidad Social

CR recoge por primera vez sus trabajos en relación a la Responsabilidad Social con su **I Plan de RSC** en el año 2009, donde sienta las claves estratégicas para la posterior definición del **II Plan de RSC de 2017-2020**, cuyo objetivo es concretar y definir la estrategia de la Institución en el ámbito de la sostenibilidad, a través de cinco áreas de actuación: Buen Gobierno y Transparencia; Sostenibilidad Institucional y Financiera; Equipo Humano; Medio Ambiente y Cadena de valor (**Anexo 35**: II Plan de Responsabilidad Social de CR 2017-2020)

Nuestro desarrollo en CRB queda patente a través de la definición del **Buen Gobierno (Anexo 36**: Buen Gobierno CR). Se trata de un marco de referencia para la autoridad y control de CRB dirigido al cumplimiento de las obligaciones legales, financieras, éticas y administrativas, sustentado en los siguientes valores y principios:

Transparencia y Comunicación: con el objetivo de devolver a la sociedad vizcaína la confianza depositada en nuestra labor, publicamos y presentamos a medios de comunicación y colaboradores en general las Memorias anuales de actividad de CRB: de manera semestral los socios de CRB reciben digitalmente o por correo ordinario la revista con el resumen de actividad nacional y provincial; las AACC organizan Jornadas de Puertas Abiertas para mostrar sus recursos y actividad; y CRB a través de la página web, RRSS y newsletter mensuales, difunde las novedades más relevantes a personas socias, voluntariado, entidades y empresas colaboradoras. El Área de Marca y Comunicación es la encargada de la planificación, seguimiento y evaluación de las acciones de comunicación tanto interna como externa. CR está certificada por SGS en materia de Transparencia y CRB fue auditada por última vez en el año 2015. (**Anexo 37**: Certificado Buen Gobierno y Transparencia CRB de SGS)

Integridad: Mantenemos nuestro compromiso ético en todas nuestras actuaciones, teniendo como marco el respeto de los DDHH y los ODS promulgados por Naciones Unidas. En este sentido hemos hecho transversales a toda nuestra actividad los ODS incorporándolos en la Memoria de actividad a cada uno de nuestros programas, recibiendo formación desde Unesco Etxea y tomando conciencia del papel relevante de CRB en el cumplimiento de los mismos.

Igualdad de género: CRB ha desarrollado e implantado su propio Plan de Igualdad que promueve acciones formativas, de sensibilización, de investigación y de cumplimiento y seguimiento de manera transversal tanto para personal laboral, voluntariado, alumnado y usuarios. (**Anexo 26**: Plan de Igualdad de CRB). A este respecto cabe destacar los Informe de Vulnerabilidad, desarrollados por CRB en colaboración con la Universidad de Deusto y la DFB con datos desagregados en materia de género.

En CRB compartimos nuestro conocimiento con organizaciones y entidades interesadas que solicitan nuestra colaboración (participamos, además, en visitas a otras asambleas provinciales de CR para trasladar a nuestra actividad las BBPP desarrolladas allí y viceversa, como las Jornadas anuales de CFF de CR, el apoyo por parte de nuestra área de playas a otras asambleas, etc. (**Anexo 38**: Participación en actos, charlas y ponencias).

EL fruto de este intercambio de conocimiento y de la anticipación a necesidades de nuestro entorno, es la firma de acuerdos y convenios de colaboración con Colegios Oficiales, asociaciones, entidades y empresas proveedoras y colaboradoras con el fin de amplificar el impacto de los servicios, optimizar recursos y generar alianzas que aporten el máximo beneficio a las personas que atendemos. (**Anexo 39**: Aplicación: Alianzas y convenios de colaboración CRB)

## S2 CÓMO IMPULSAMOS LA SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

En CRB trabajamos nuestra sostenibilidad ambiental como un elemento clave de la Responsabilidad Social. **La línea estratégica 1** en su sexto compromiso con el medio ambiente recoge una serie de acciones que dejan claro el grado de responsabilidad de la Institución ante la sostenibilidad ambiental:

- Promover la protección del medio ambiente en la lucha contra el cambio climático y la vulnerabilidad, en favor de la salud y el bienestar social
- Reducir el impacto medioambiental generado por la actividad de la Institución aportando los recursos necesarios
- Promover una educación y comportamientos más sostenibles con el entorno

La primera actuación de CRB se realizó en el año 2010 con la certificación de los Sistemas de Gestión de Calidad y Medioambiental para los servicios de prevención y salvamento y socorrismo en las playas de la provincia de Bizkaia, Formación reglada: Ciclos formativos de grado medio y de grado superior: familias profesionales de sanidad y de servicios socioculturales y a la comunidad y Formación para el empleo en las áreas de sanidad y servicios socioculturales y a la comunidad. (**Anexo 40**: Certificación ISO 9001-ISO 14001)

CRB es conocedora de la importancia de las emisiones contaminantes CO<sub>2</sub>, a pesar de que el impacto ambiental de nuestra actividad es menor en comparación con otras organizaciones, no obstante, el desarrollo de los servicios, la ubicación de nuestras sedes, la movilidad de las personas que desarrollan su actividad en CRB, generan un impacto ambiental que tratamos de minimizar. Así, a principios de 2018, desplegamos en el territorio el llamamiento de CR **“Comprometidos con las personas y el medio ambiente” 2018-2020** para fomentar la corresponsabilidad de la Institución sobre el cambio climático y la pobreza energética. Los objetivos han sido dos:

- Reducir la emisión de gases de efecto invernadero de la propia institución.
- Compensar estas emisiones financiando proyectos de lucha contra la pobreza energética.

La ampliación de este llamamiento hasta el 2021 “**Proyecto Compensados**”, ha posibilitado su desarrollo desde el año 2018 hasta el presente, con los siguientes criterios a medir: Gas Natural, otras energías primarias, Gas Refrigerante, Flota; Electricidad, consumo de agua y papel y viajes externos. Por cada tonelada de CO2 emitida, CRB destina 120€ de su presupuesto a una familia en situación de pobreza energética, bien sea con la compra de kits de eficiencia energética, estudio de facturas de luz y agua, talleres de economía doméstica, etc... Como dato, CRB aportó 40.000€ para acciones en este sentido.

CR tiene el Certificado nacional en Verificación de Huella CO2 desde el año 2018 y está inscrita en el registro de Huella de Carbono del Mº de Transición Ecológica. La memoria de Huella de Carbono está desagregada por comunidades autónomas. En este sentido CRB ha sido auditada en materia de eficiencia energética en el año 2020 (**Anexo 41: Certificaciones en materia de eficiencia energética**). La sostenibilidad es transversal en todo CRB y diferentes proyectos integran actividades medioambientales dirigidas a las personas usuarias, llegando a ser proyectos en sí mismos, como:

### **Moviéndonos por el río en Bizkaia**

Busca combinar las estrategias de movilización ciudadana con la experiencia institucional de captación, formación y gestión del voluntariado para la acción y los criterios del plan nacional de Restauración de Ríos. Uno de sus objetivos principales es fomentar la participación social de las personas mayores y jóvenes en actividades relacionadas con la conservación y mejora del medio ambiente. En este proyecto participaron 21 personas en 2019

### **Sensibilización medioambiental**

Contempla actividades de sensibilización ambiental participando en diferentes campañas: Día Mundial del Agua, Día Mundial del Reciclaje y Día Mundial del Medio Ambiente. El objetivo es concienciar a la población Vizcaína de la responsabilidad individual y colectiva en relación al ahorro y conservación de los recursos naturales, con el fin de frenar el cambio climático; haciendo especial atención al uso y gestión de los recursos hídricos, y la sequía y la desertificación que se está produciendo en muchos lugares del planeta, el problema que generan los residuos que generamos.

### **Moviéndonos por el medio natural**

El objetivo del proyecto realizado en colaboración con la Fundación Biodiversidad del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente es el de realizar acciones de conservación del medio natural a través de la promoción de la figura del voluntariado ambiental, siendo principalmente las actividades para realizar las de educación y sensibilización ambiental.

En el momento actual nos encontramos inmersos en un plan de control de gasto con medidas de ahorro que afectan por ejemplo al consumo de papel a través del uso de espacios virtuales para compartir información, control de gasto de combustible en vehículos, incorporación de vehículos eléctricos a la flota, control de gasto de teléfono y suministros.

## Innovación

### **11 CÓMO DEFINIMOS NUESTROS OBJETIVOS Y LA ESTRATEGIA PARA INNOVAR**

Para CRB, mejorar la vida de las personas es un desafío y un deber. Trabajamos por y para generar una capacidad de transformación, bien como agentes innovadores dentro de la sociedad en su conjunto (a través de respuestas específicas, de interrelación con agentes implicados, de conectar know-how...), bien a través de la mejora continua y puesta en marcha de nuevos servicios y procesos en el terreno intraorganizativo. Se trata pues, de una innovación abierta en beneficio de las personas usuarias a las que atendemos, y por extensión, a otros ámbitos y colectivos para provocar un valor social, es lo que denominamos “Innovación Social”.

CRB participa junto con el Área de Innovación de CR en el desarrollo del Plan de Innovación del año 2016, que sitúa la innovación dentro de la agenda de la institución a nivel estratégico hasta nuestros días, concretamente, en su **línea estratégica 2** de la IX Asamblea General. En ella queda definida la Innovación social para la Institución, así como los objetivos y estrategia fijados, agentes implicados a nivel territorial para asegurar su despliegue y el retorno de la misma. (**Anexo 42: Plan de Innovación**)

La Innovación social en CRB es **generar nuevas ideas** que permitan y provoquen valor social, desde la promoción de nuevos procesos de aprendizaje y conocimiento, el desarrollo de nuevas formas de colaboración, intercambio y experimentación que faciliten la construcción de nuevas soluciones, servicios y estrategias vinculadas a las necesidades y demandas sociales. Innovamos generando nuevas capacidades de respuesta.

Dentro del Mapa de Procesos de CRB, la Innovación es uno de los tres procesos estratégicos establecidos y constituye uno de los criterios de actuación del Plan de Acción del actual ciclo estratégico. La innovación forma parte de la cultura de la propia Institución, de sus procesos de trabajo y de sus modelos de intervención.

En CRB tenemos sistematizado el **proceso de Innovación** a través del **Ciclo de Innovación Social** que consta de tres fases: Generar el clima de Innovación Social: promoviendo escenarios de innovación, Procesamiento de ideas: a través de un proceso colaborativo establecido y Retorno en la Innovación Social: cerrando el ciclo de la innovación con el análisis del retorno de la misma.

Los objetivos de la Innovación para CRB se desarrollan desde tres enfoques complementarios:

1. El enfoque de las demandas o necesidades sociales no atendidas de manera satisfactoria por la sociedad (sector público y privado).
2. El enfoque de los retos sociales: los “problemas sociales” se convierten en una oportunidad más que una restricción para generar valor.
3. El enfoque del cambio sistémico: que se refiere al fin último de la IS de generar cambios profundos en los sistemas en los cuales operan.

Estos objetivos quedan recogidos en el actual ciclo estratégico, apoyados en las siguientes acciones:

- Definir nuevas formas de gestionar el conocimiento, así como su presencia y difusión en RRSS vinculadas a la Innovación Social.
- Crear nuevos espacios de innovación abierta a través de nuevos canales de participación.
- Desarrollar espacios de intercambio y experimentación con el objetivo de obtener mayor permeabilidad institucional y generar soluciones estratégicas innovadoras.
- Promover estudios, publicaciones, investigaciones sobre el contexto y tendencias en Innovación Social.

Tanto el personal voluntario como el personal laboral participamos de manera sistemática en espacios en los que compartir y transferir conocimiento e ideas. Estos espacios son internos, dentro de la propia CRB o en contacto con otras provincias, o externos, en colaboración con otras entidades:

#### **Cuadro 8: Espacios de participación**

- Participación en grupos de trabajo de CR de mejora de procesos organizativos y de mejora en los servicios.
- Colaboración con las Instituciones Públicas en la implementación de servicios y propuestas de mejora en los procesos de los ya existentes.
- Colaboración con centros educativos.
- Espacios para compartir conocimiento y experiencia con otras organizaciones del Tercer Sector y entidades de nuestro entorno en general.

## **12 CÓMO CREAMOS EL CONTEXTO INTERNO PARA INNOVAR**

En CRB tenemos el compromiso de promover una innovación abierta, haciendo el mejor uso del conocimiento interno y externo de un modo oportuno, combinando creativamente ese conocimiento, promoviendo la cooperación y el intercambio de ideas y de buenas prácticas. La innovación forma parte del día a día de la Institución, desde los modelos de intervención creando valor social, hasta el desarrollo de distintas formas de colaboración, intercambio y experimentación.

CRB contempla tres escenarios principales de Innovación: dimensión social, dimensión organizativa y dimensión tecnológica. Integrando estas tres dimensiones, CRB persigue la consecución de un entorno de Innovación basado en su Ciclo de Innovación Social. Para cada una de las fases del ciclo están fijadas una serie de medidas de estímulo, de activación, de estudio e investigación, de intercambio y experimentación que ayudan a su consecución.

En CRB los propios retos sociales que se nos presentan constituyen los desafíos que estimulan la creatividad y generación de ideas dentro de la propia Institución. Encontrar la mejor solución a esos retos y la gestión por competencias del personal laboral y voluntario, propician espacios formales e informales y canales de participación donde se recogen las diferentes aportaciones por parte de todas las personas que configuran CRB. Estos entornos colaborativos se despliegan a todos los niveles y afectan a todas las áreas:

- En el año 2018 el profesorado del Instituto de Formación de CRB recibió formación en Rutinas de Innovación con el fin de introducir la cultura innovadora en la metodología y funcionamiento de la Formación Profesional. (Medidas de estímulo).
- Del sistema de reuniones establecido entre el personal técnico de Intervención Social salen soluciones creativas a necesidades que se detectan en el trato directo con los usuarios, como el uso de tablets para paliar la soledad de las personas mayores durante el periodo de confinamiento del 2020. (Medidas de activación)
- Nos apoyamos en la digitalización para habilitar nuevos canales de captación de fondos frente a los modelos habituales de donación. (Medidas de estudio e investigación).
- Participación en los retos Ideateca impulsados desde CR para todas las provincias a través de un sistema de premios a la mejor iniciativa presentada. (Medidas de estímulo).

- La mejora a lo largo de los años en la organización de la prueba de selección de socorristas es un ejemplo de la implementación de técnicas que aumentan la capacidad organizativa. (Medidas de intercambio y experimentación).
- Prácticas de simulaciones de rescate de las ERIE para mejorar tiempos de respuesta. (Medidas de intercambio y experimentación).
- Uso de drones en rescate de personas. (Medidas de activación).
- Espacios colaborativos en red a través de la herramienta SharePoint; etc... (Medidas de estímulo).
- El propio marco de atención a personas puesto en marcha desde CR, MAP, supone en sí mismo una mejora continua de la intervención con las personas.

Desde CRB hemos adquirido el compromiso de difundir tanto interna como externamente proyectos e ideas que hayan creado valor social, desde nuevos procesos de aprendizaje y conocimiento, hasta el desarrollo de nuevas formas de colaboración, intercambio y experimentación y así lo hacemos a través de nuestra Intranet para el público interno, y a través de la prensa escrita, radio y RRSS, coordinado desde el área de Marca y Comunicación.

### 13 CÓMO APROVECHAMOS EL POTENCIAL DEL ENTORNO PARA INNOVAR

De acuerdo a nuestra **línea estratégica 3** “CR moviliza a la sociedad en la lucha contra la vulnerabilidad”, CRB asume la responsabilidad de aprovechar el potencial del entorno para impulsar ideas y proyectos innovadores que creen sinergias con otros actores y el refuerzo de coordinación con órganos de la administración pública (compromisos de la **Línea estratégica 4**). Así mismo, entre nuestros criterios de actuación se encuentra la Innovación.

A lo largo de toda su historia CRB ha ido tejiendo redes de colaboración con sus propios grupos de interés y la sociedad en general estableciendo unas condiciones de entorno favorables para el desarrollo de soluciones innovadoras. La Diplomacia Humanitaria, tal y como hemos señalado con anterioridad, es nuestra principal herramienta.

En el año 2020, ese intercambio de ideas lo elevamos incluso al nivel estratégico, materializándolo en la fijación de los 5 retos del anterior Plan de acción de CRB, a través de un sistema participativo de votación abierto en el que implicamos a nuestros grupos de interés. (**Figura 3: Propuesta participativa en Retos**).

A través de la participación en foros, asistencia a jornadas, contacto con otras entidades del Tercer Sector, realizamos un análisis constante del contexto. Las alianzas resultantes se producen en ambas direcciones y se materializan en convenios y acuerdos de colaboración que nacen buscando la complementariedad de conocimientos y experiencias (**Cuadro 9: Hitos colaboración en innovación**).

CRB con el objetivo de dar una mejor respuesta a las necesidades de los colectivos más vulnerables, ha creado vínculos con Universidades, con centros de formación, con centros sanitarios, con colegios oficiales, con Fundaciones, con los servicios sociales de cada municipio, con Instituciones Públicas, con empresas y asociaciones culturales vecinales, Deportivas y juveniles. Los hitos más significativos quedan recogidos en el siguiente cuadro:

**Cuadro 9: Hitos colaboración en innovación**

AÑO	ÁMBITO	HITO	ENT. COLABOR.	DESCRIPCIÓN
2014	Centro Personas mayores - PAUSOKA	Curso smartphones	Fundación Tecsos - Vodafone	Formación en el uso de tecnología a personas mayores usuarias de Pausoka
2016	Intervención Social	Pobreza energética	Gobierno vasco e Iberdrola	Desarrollo de prestaciones y acciones formativas: energías y capacitación gestión doméstica,...
2016	Intervención Social	Teleasistencia		CR, botón de teleasistencia para personas mayores o con movilidad reducida
2016	Intervención Social	Fundación Tecnologías Social.	Vodafonde + CR	Respuestas adaptadas a cada persona a través de la tecnología: teleasistencia para móviles
2018	ERIE Encartaciones	Foodtrack	Cafés Baqué y empresas de la zona	Incorporación del foodtrack a las búsquedas para abastecer a bomberos, policía, etc...
2018	Intervención Social	Lagun Gunea	Banco de Alimentos+ BBK	Innovador sistema de reparto de alimentos a modo de tienda
2020	CRJuventud	Radio Tirita	Hospital de Cruces	Programa de radio retransmitido desde el Hospital de Cruces para niños/as hospitalizados
2020	Intervención Social	Desayunos y meriendas con corazón	Simplys	Recogida de alimentos que por el confinamiento pasa a realizarse a través de tarjetas monedero

## 14 CÓMO GESTIONAMOS LAS IDEAS Y PROYECTOS INNOVADORES

Nuestro Plan de Innovación es la estrategia que utilizamos en CRB para innovar, crear el contexto interno y aprovechar nuestro entorno para propiciar ideas innovadoras. (Anexo 9 Proyectos verdes)

CRB dispone de herramientas informáticas como el Sharepoint, página web, RRSS, etc., que le permiten el intercambio y la recogida de aportaciones que, de una manera u otra, cualquier persona perteneciente a la Institución, pueda hacer:

- Canal de consultas Web al que llegan sugerencias, consultas de personas socias, de usuarios, propuesta de iniciativas de colaboración, etc... Desde Marca y Comunicación se filtran y se distribuyen a las diferentes áreas para que sean atendidas debidamente. Cada área informa de que la consulta web ha sido cerrada.
- A través de la herramienta Intranet y One Drive, CRB tiene abiertos canales de propuesta de iniciativas innovadoras. “Think + Pentsatu”, un brainstorming digital a nivel provincial, se abrió en el año 2019 con la intención de facilitar al personal laboral y voluntario de otras áreas con inquietud creativa más allá de su “qué hacer” diario, la posibilidad de proponer y diseñar iniciativas de Captación de Fondos. “Ideateca” es un espacio colaborativo impulsado por CR para el intercambio de ideas mediante la propuesta de retos. Toda persona con acceso a la Intranet puede ver en la primera pantalla, las propuestas que llegan desde y quién las realiza.
- Sistema de correo electrónico de CR: Todo el personal profesional con cuenta de correo electrónico registrado en Oracle, recibe casos de “Buenas Prácticas” de las 52 provincias de CR.

En CRB no hay una partida presupuestaria con el término Innovación, las ideas se convierten en proyectos innovadores cuando suponen una respuesta o una mejora a un proyecto ya puesto en marcha o de nueva creación, que responda a una necesidad social. Son proyectos que requieren de la aprobación del área de Presidencia, Coordinación y de Secretaría y su desarrollo está ligado a fuentes de financiación que se buscan específicamente para su puesta en marcha:

- Proyecto Lagun Gunea: Reparto de alimentos desarrollado en colaboración con el Banco de Alimentos y financiado por la BBK y el Ayuntamiento de Bilbao.
- Plan CR Responde: ha marcado en CRB un antes y un después en la capacidad de adaptación y de gestión de una situación de emergencia.

El aprendizaje adquirido en los proyectos innovadores puestos en marcha con anterioridad nos ha hecho capaces de hacer frente a las diferentes circunstancias, necesidades y problemáticas de una situación compleja y en constante cambio. El Plan CR Responde es un vivo ejemplo a día de hoy de la confluencia en él de recursos propios, de medios tecnológicos y de la contribución de la sociedad en general, con fines humanitarios. Logramos de esta manera, el cumplimiento de la **Línea Estratégica 4**: “*Aumentar nuestras capacidades para una intervención eficaz*”, cumpliendo con compromisos tales como “*el uso de la tecnología a favor de la mejora organizativa*” y “*diversificar la obtención de recursos financieros para asegurar la sostenibilidad económica*”.

# Resultados

## LÓGICA DE RESULTADOS

### Periodicidad Mediciones

Los indicadores se recogen de manera anual. Los datos se obtienen a través de aplicaciones internas del Portal de Aplicaciones de CR en tiempo real, al que tiene acceso las personas según su actividad y permisos.

### Objetivos

Siempre definimos un valor objetivo en el Plan de Acción del periodo. Estos objetivos pueden ser constantes o progresivos y alguno de ellos se muestra como objetivo finalista del periodo estratégico. Los objetivos progresivos exigen una mejora, previamente establecida y razonable respecto a los datos reales y su evolución esperable. Indicadores de vulnerabilidad: Para estos indicadores no se establece un objetivo, por su propia naturaleza, que nos hace luchar contra ella, independientemente de su volumen, adaptando los recursos disponibles en cada momento.

### Segmentaciones

La información que presentamos en estos resultados se encuentra segmentada por servicios, área de conocimiento, sexo, Asambleas, fuente de financiación, etc., adaptando los resultados para facilitar su análisis.

### Comparaciones

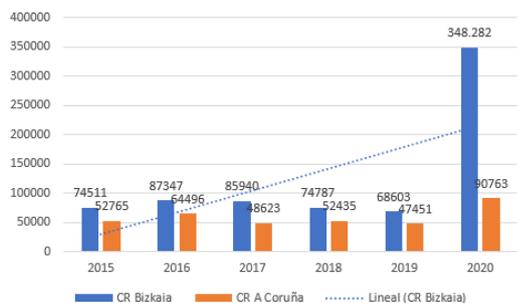
Hemos elegido compararnos con la provincia de la Coruña por disponer de un contexto sociológico similar (número de asambleas, población de referencia, distribución espacial, servicios de costa), como los que presta CRB

### Relación causa-efecto

La información que presentamos se encuentra explicada en cada uno de los indicadores presentados

## ESTRATEGIA

### E1 Número de Personas atendidas



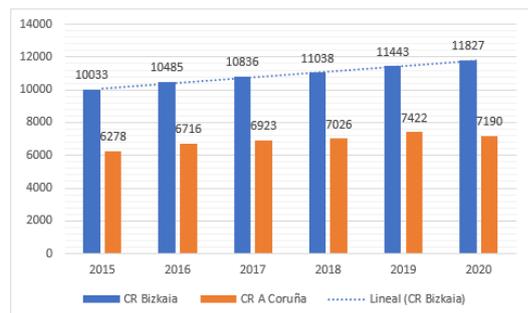
Debido a la naturaleza variable de la vulnerabilidad este indicador carece de objetivo. Constituye un resultado esencial. Se aprecia un incremento de actividad en el año 2020, provocado por el impacto de la COVID-19.

### E3 Porcentaje personas atendidas por áreas y años

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Intervención Social y Empleo</b>	51,34	46,24	49	56,08	55,55	88,6
<b>Formación</b>	10,95	9,6	9	10,48	10,79	0,15
<b>Medio Ambiente</b>	1,7	1,61	2	0,33	1,88	0,23
<b>Cruz Roja Juventud</b>	10,94	10,45	13	17,25	17,1	4,25
<b>Salud</b>	3,65	3,97	8	4,9	3,55	3,82
<b>Socorros y Emergencias</b>	18,13	13,32	11	10,8	10,85	2,95
<b>Cooperación internacional</b>	3,29	14,81	8	0,16	0,27	-

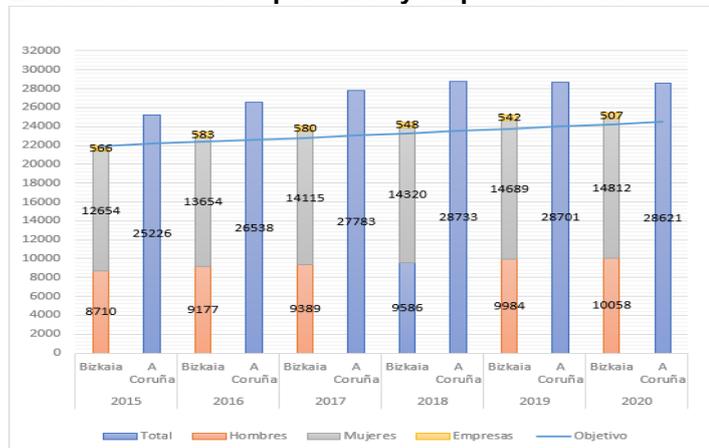
En la tabla que aquí se presenta se muestra la distribución porcentual de la actividad segmentada por áreas y años. Una vez más se observa que en 2020 la actividad está condicionada por la pandemia.

### E5 Personas Voluntarias

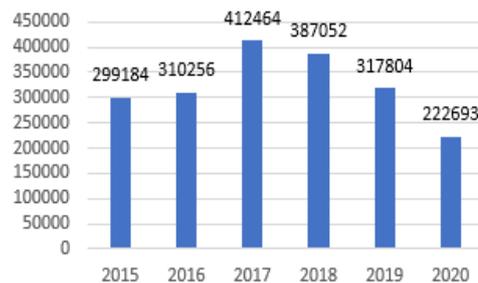


Cabe resaltar la tendencia positiva a lo largo de todo el periodo señalado. En este indicador no cabe objetivo ya que el objetivo de Cruz Roja es dar cabida a toda iniciativa de participación posible.

### E7 Número anual de personas y empresas socias



### E2 Numero anual de servicios prestados



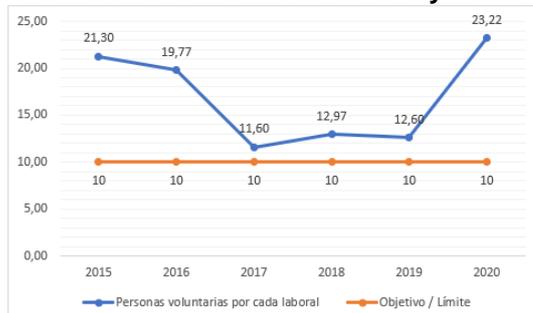
En 2020, se produce una reducción de servicios, focalizándose la atención a la personas en proyectos asociados a la crisis sanitaria.

### E4 Personas contratadas



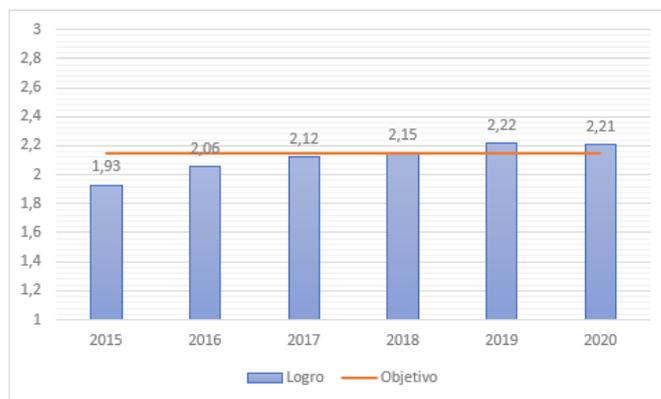
Es posible apreciar una creciente evolución en el volumen anual de personas contratadas desde 2015 hasta 2020.

### E6 Ratio entre Personas Voluntarias y Contratadas



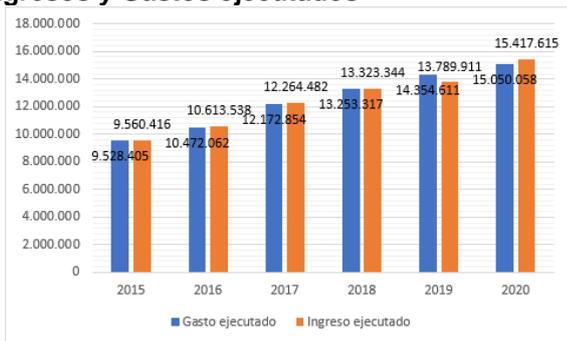
No existe objetivo, existe un indicador esencial, este es el ratio 1/10 según el cual, cada persona contratada debería dinamizar a 10 personas voluntarias activas. La gráfica muestra cómo se alcanza el objetivo.

### E8 índice de penetración de personas Socias



Las personas y empresas socias conforman la base social de la organización. Cabe señalar una tendencia positiva, así como el cumplimiento del objetivo en cada año del periodo.

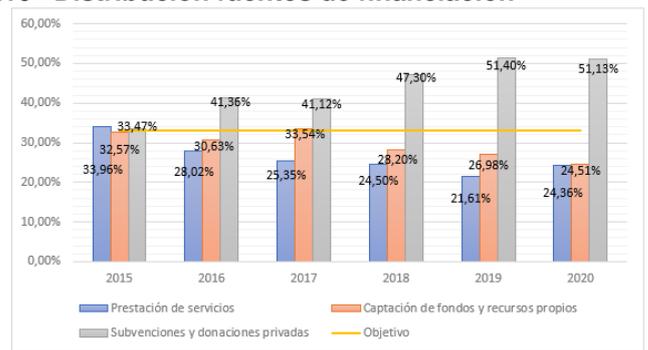
### E9 Ingresos y Gastos ejecutados



Como puede apreciarse la tendencia global es positiva en a lo largo de todo el ciclo 2019-2020. Salvo el año 2019, el resultado económico es positivo.

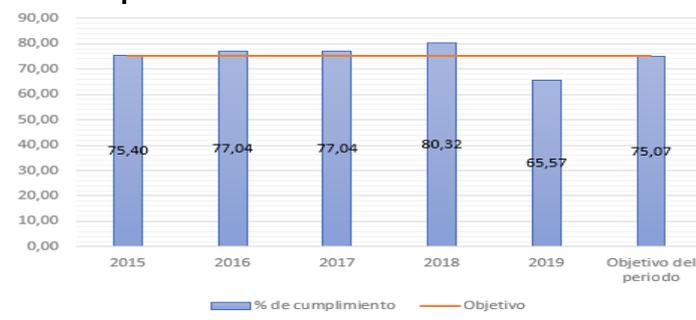
Se observa el índice de penetración las personas socias respecto a la población de Bizkaia. el objetivo de 2,15% que se alcanza 2018.

### E10 Distribución fuentes de financiación



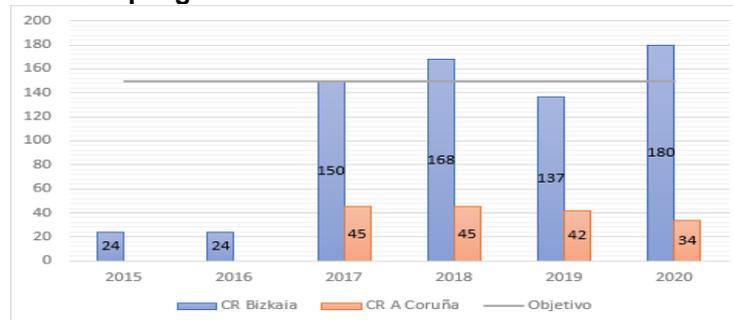
La gráfica muestra la distribución porcentual de las fuentes de financiación. Ascende progresivamente las Subvenciones y descenden la prestación de servicios o la captación de fondos y los recursos propios. EL objetivo es que los tres grupos se sitúen en torno al 33%.

### E11 Cumplimiento del Plan de Acción 2015 - 2019



El objetivo se sitúa en un 75%. Se alcanza a lo largo de todo el ciclo, excepto en el año 2019. La media anual de todo el ciclo se sitúa en el 75,07% de objetivos alcanzados.

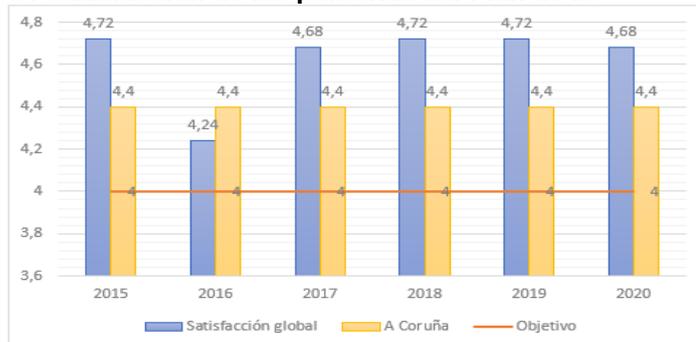
### E12 Despliegue territorial de CRB



En el gráfico puede verse la evolución de los puntos de actividad de CRB en Bizkaia. El sistema de recuento del indicador varió en el año 2017.

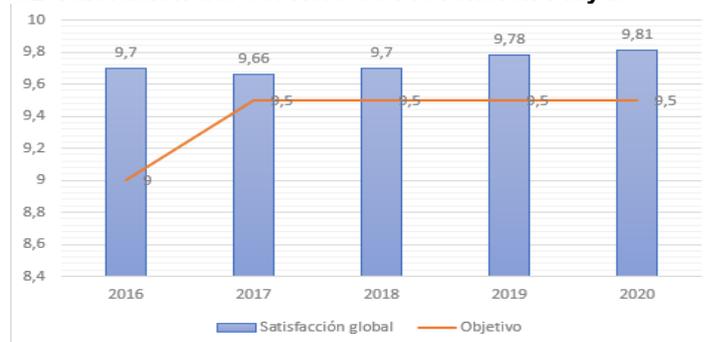
## CLIENTES

### C1 Satisfacción de las personas del Plan de IS



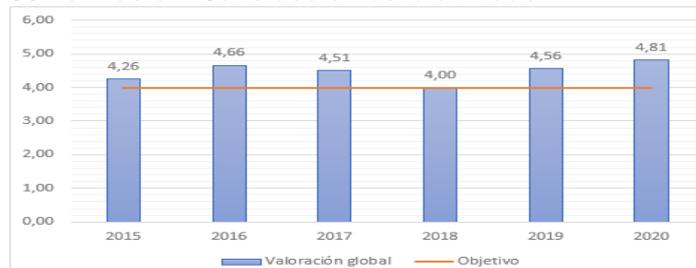
La gráfica revela la satisfacción global media sobre una puntuación max de 5, El objetivo es permanecer por encima de 4 puntos. Podemos la comparación con CR A Coruña.

### C2 Valoración del Servicio de Prevención Playas

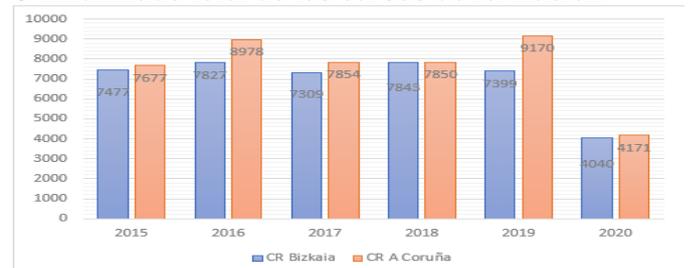


Cada año se obtiene la satisfacción de las personas usuarias del servicio se prevención y salvamento en las playas. Todos los años se logra el objetivo.

### C3 Formación: Satisfacción del alumnado



### C4 Alumnado total de los cursos de formación



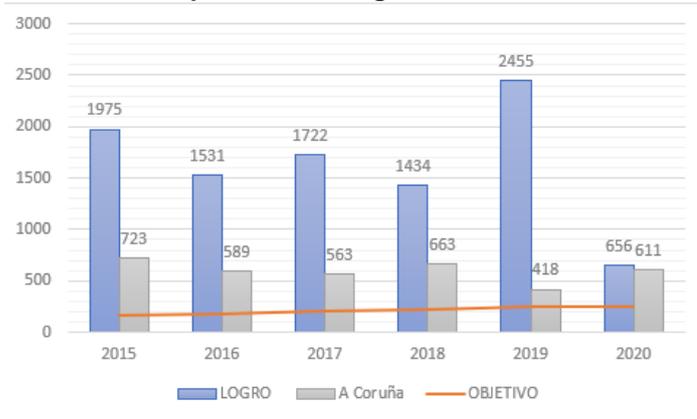
Se muestra un resumen de las encuestas de satisfacción de los alumnos de sos acuático. La media alcanzada por la satisfacción global no baja en ninguno de los casos del objetivo marcado

**C5 Distribución porcentual del gasto ejecutado por año**

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
CR Juventud	1,05	1,04	1,31	1,45	1,55	1,36
Voluntariado	1,63	1,51	1,35	1,31	1,21	1,40
Instituto Formación	19,61	17,99	14,83	12,09	12,33	12,06
Intervención Social y Empleo	18,35	23,61	33,26	41,02	41,18	46,04
Socorros Emergencias	39,90	33,08	27,49	24,86	22,74	20,76
Gestión, Admón. y Captación de fondos	14,94	17,74	19,01	16,51	18,02	15,33
Cooperación Internacional	3,86	4,48	2,29	2,25	2,49	2,59
Marca y Comunicación	0,66	0,55	0,46	0,52	0,48	0,46

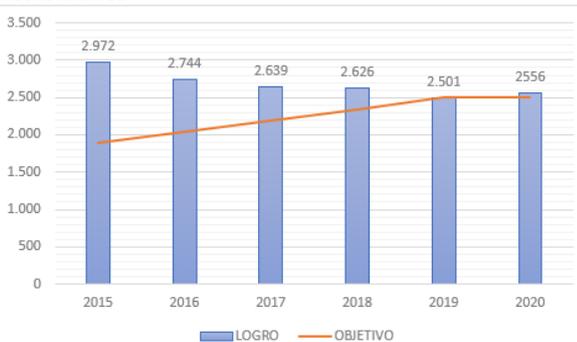
La tabla muestra la distribución porcentual del gasto ejecutado segmentado por áreas. Cabe destacar el incremento progresivo del área de Intervención social.

**C7 Atención a personas inmigrantes**



La gráfica muestra el número de personas atendidas y la comparativa con los resultados de CR A Coruña en el programa de personas inmigrantes

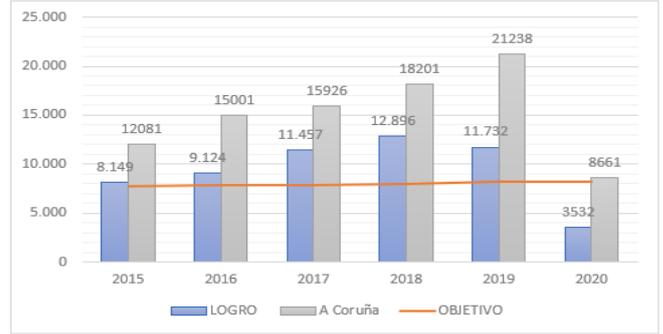
**C9 Seguimiento de proximidad a personas en riesgo de exclusión**



Se muestra el seguimiento telefónico que se lleva a cabo con este colectivo. nuevo podemos ver el grado de cumplimiento positivo del objetivo marcado para este indicador.

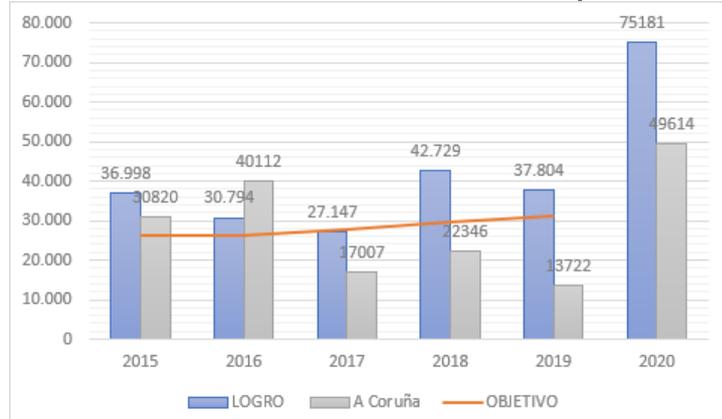
Se muestra volumen total de personas formadas en el Instituto de Formación de CRB.

**C6 Personas atendidas desde CRJ**



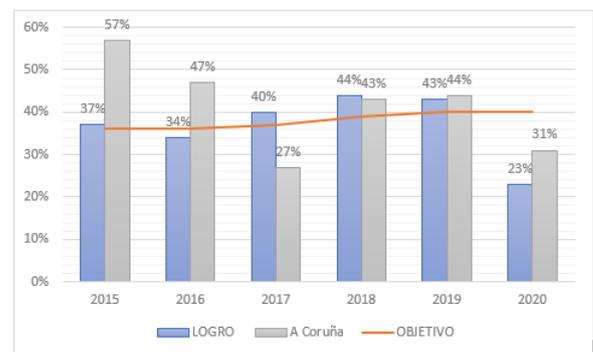
El área de Juventud. El descenso de personas en 2020 guarda relación con la pandemia, en la que hubo que suspender parcialmente la actividad habitual.

**C8 Personas atendidas en la lucha contra la pobreza**



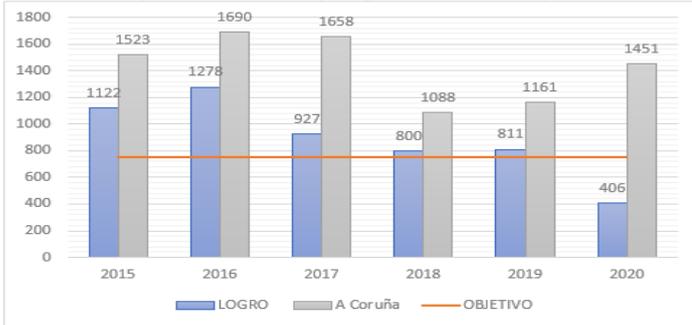
Se muestra el número total anual de personas atendidas en este programa. Se logra el objetivo en el periodo marcado.

**C10 Ratio de inserción de empleo**



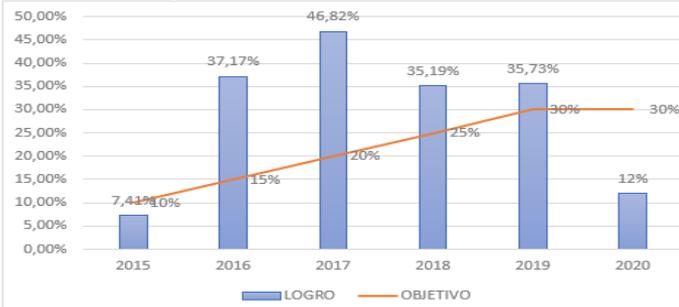
El objetivo establecido para el ratio de inserción laboral se situaba en el 40% al finalizar el periodo, siendo alcanzando durante los años 2017, 2018 y 2019

### C11 Participantes de los programas de empleo



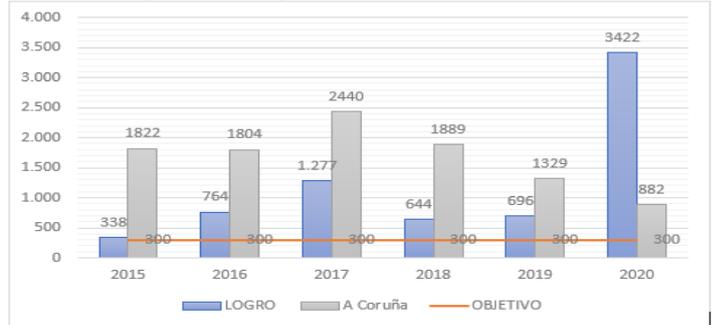
El objetivo establecido para cada año del periodo, situado en 750 personas anuales, es alcanzado prácticamente en la totalidad del ciclo 2015-2019

### C13 Porcentaje anual de valoraciones nuevas



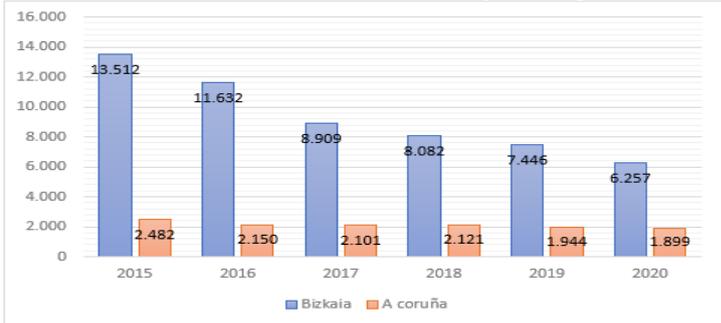
Este gráfico muestra el % de valoraciones nuevas de personas usuarias al año.

### C12 Participantes en promoción de la salud



El objetivo se ha cumplido a lo largo de todo el periodo estratégico 2015-2019.

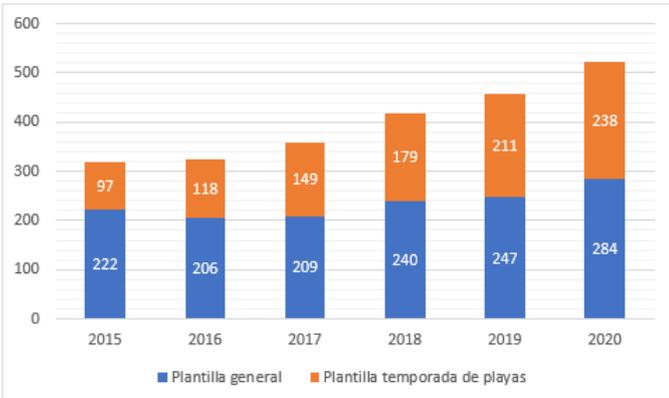
### C14 Personas atendidas en Socorros y Emergencias



El área de Socorros y Emergencias de CRB ofrece en esta gráfica el número anual total de personas atendidas en los servicios prestados.

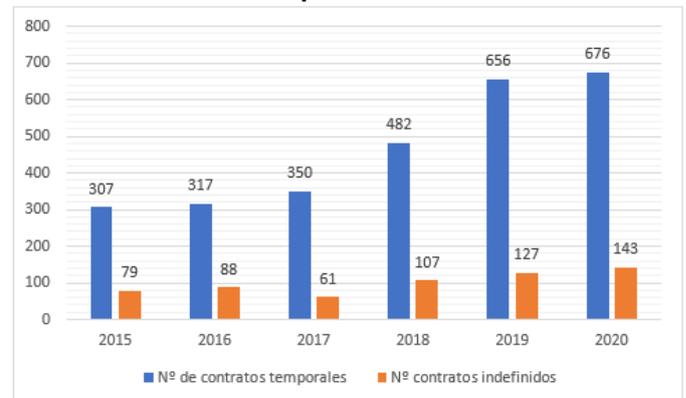
## PERSONAS

### P1 Personas contratadas



Se muestran por separado la plantilla "estable" y las personas contratadas en el servicio de salvamento y prevención en playas.

### P2 Contrataciones temporales e indefinidas

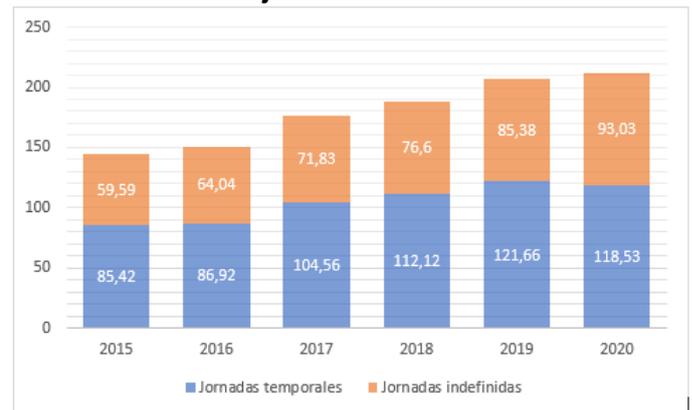


El volumen de contratación temporal se debe al servicio estival del servicio de prevención y salvamento en playas y, de las contrataciones específicas para cursos específicos.

### P3 Medidas de conciliación laboral



### P4 Número total de jornadas laborales



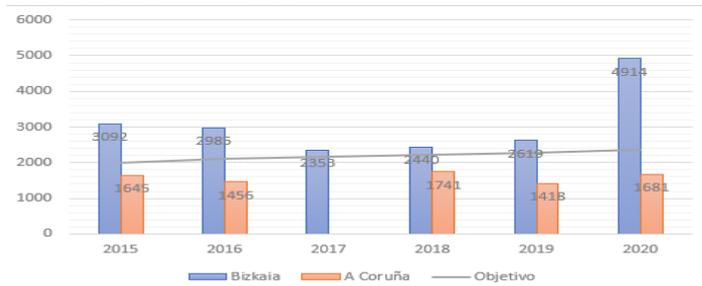
Para CRB, la posibilidad real de conciliación de las vidas familiar y laboral es una prioridad. En este gráfico es posible visualizar la evolución del número de personas que han solicitado medidas específicas de conciliación.

### P5 Distribución del Voluntariado por Asambleas en %

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Bilbao	34,84	34,45	34,79	34,83	36,20	36,96
Valle Arriatia	1,36	1,49	1,50	1,62	1,62	1,59
Durangaldea	7,47	7,77	7,88	7,99	7,81	8,11
Gernika	2,97	3,24	3,16	3,14	3,00	3,10
Mungia	3,70	3,78	3,65	3,55	3,40	3,52
Encartaciones	6,70	5,74	5,78	5,81	5,53	5,46
Margen Izquierda	11,31	11,63	11,42	11,42	11,27	11,21
Valle Nervión	10,55	10,27	10,17	10,13	10,22	10,03
Lea Artibai	2,46	2,48	2,52	2,59	2,53	2,41
Bermeo	3,97	3,88	3,86	3,87	3,86	3,78
Uribe Aldea	14,67	15,28	15,27	15,05	14,57	13,83

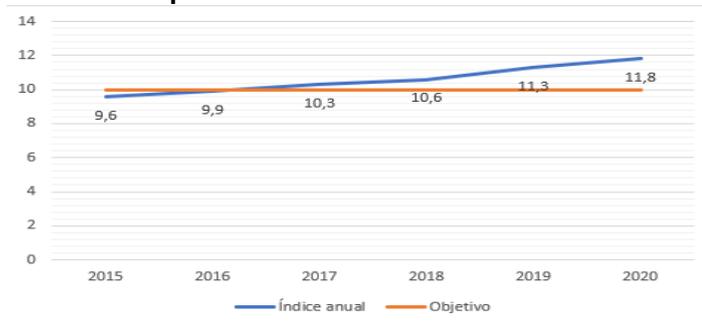
Se aprecia la distribución porcentual de las personas voluntarias en las Asambleas Comarcales y Locales.

### P7 Voluntariado activo



En este gráfico podemos comprobar la evolución del número de personas voluntarias activas. El objetivo es mantener al 20% de nuestro voluntariado.

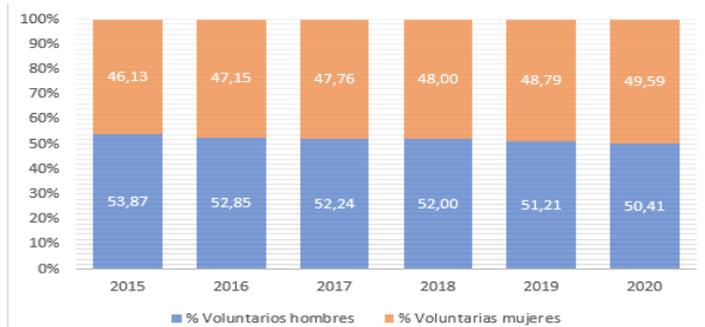
### P9 Incide de penetración del Voluntariado



El índice marca el número de personas que son voluntarias de CRB, por cada 1000 personas que potencialmente podrían serlo. Se observa la tendencia positiva a lo largo de todo el ciclo.

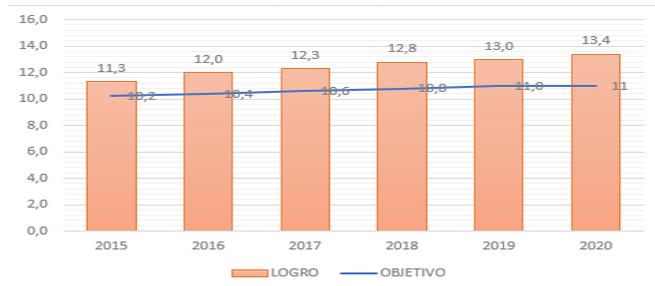
Este gráfico representa, dividido en temporales e indefinidas, el volumen anual de puestos de trabajo

### P6 Voluntariado



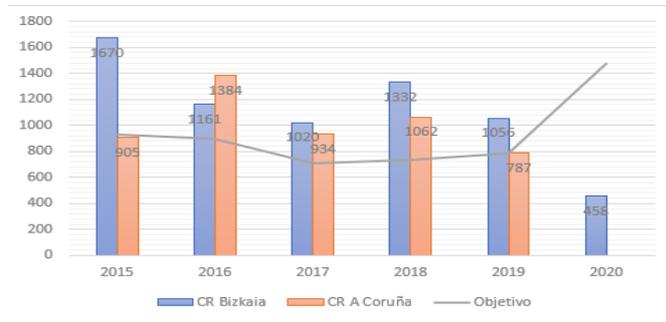
Se ofrece la distribución porcentual del voluntariado de CRB segmentado en mujeres y hombres

### P8 Permanencia del Voluntariado



La media de años de permanencia del voluntariado en la organización es un indicador significativo.

### P10 Vida Asociativa



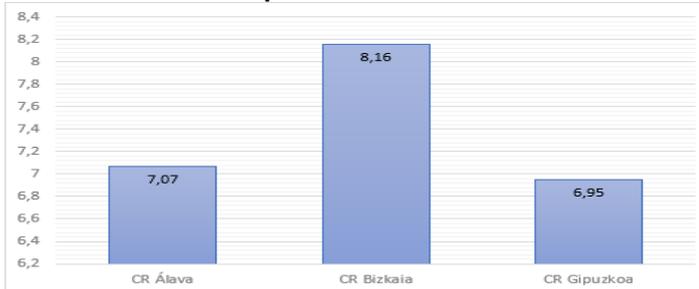
En la presente gráfica es posible visualizar número anual de personas que participan en actividades de "vida asociativa" La gráfica muestra el cumplimiento del objetivo, situado en un 30% del voluntariado activo.

### P11 Formación interna



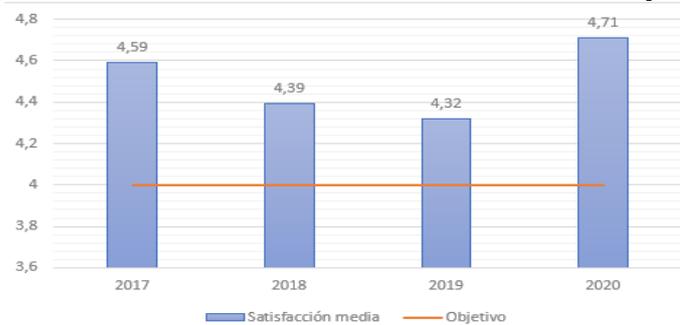
La gráfica que aquí se presenta muestra el número anual de personas voluntarias activas y laborales que han recibido cursos de formación o de reciclaje de competencias. El objetivo marcado se establece en el 30%.

### P13 Satisfacción de personas voluntarias 19



La nota global referente a la satisfacción de las personas voluntarias se sitúa por encima de 8 / 10. Se trata de una medición realizada en el año 2019 que contextualizamos con los territorios del País Vasco.

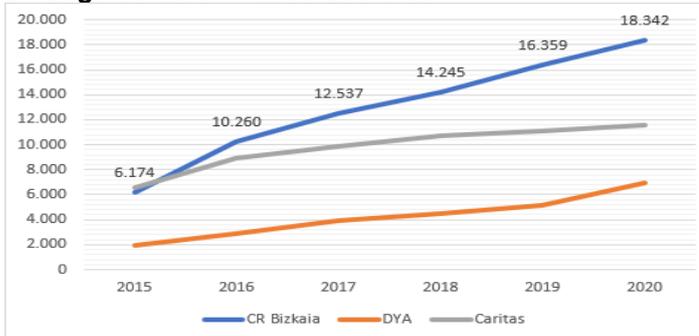
### P15 Satisfacción Personas laborales Servicios Playas



En la gráfica se muestra la evolución de la media global sobre la satisfacción del personal laboral de playas desde 2017 a 2020. Se alcanza el objetivo en todos los años.

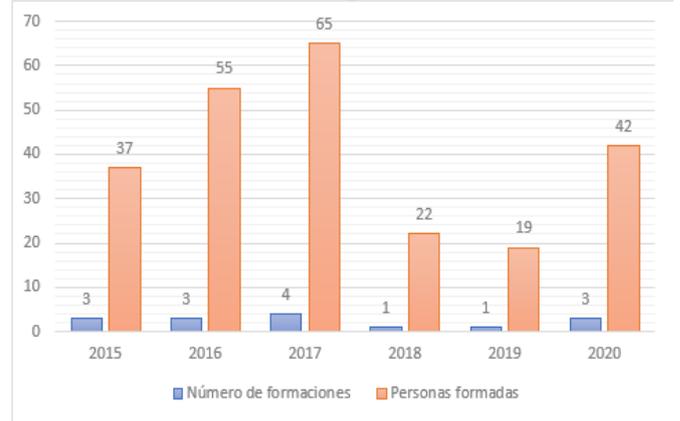
## SOCIEDAD

### S1 Seguidores en Redes Sociales



La presencia en las redes sociales constituye una herramienta útil para devolver a la sociedad.

### P12 Promoción del liderazgo



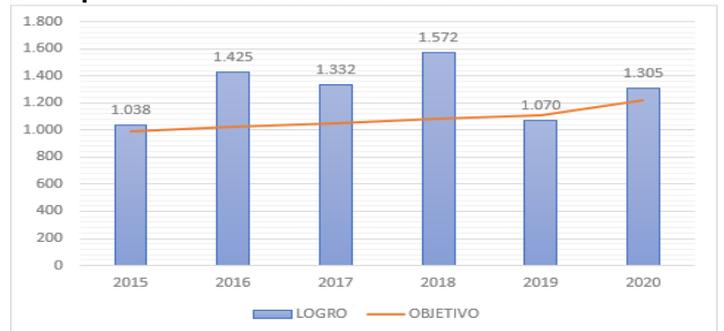
Se muestra tanto el número anual de formaciones, como el volumen de personas que cada año han participado en dichos cursos o seminarios.

### P14 Satisfacción de personas voluntarias 2020



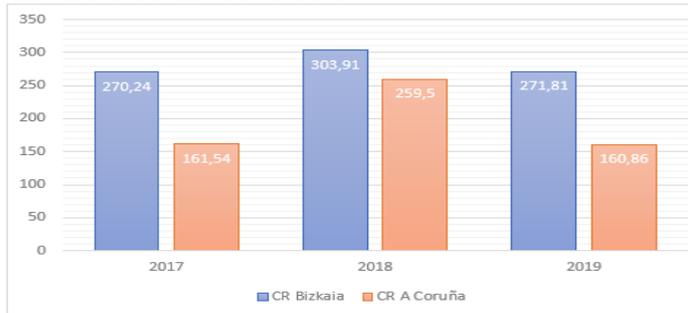
Tras la crisis sanitaria de 2020 se realizó un estudio en torno al voluntariado.

### S2 Impactos en medios de comunicación



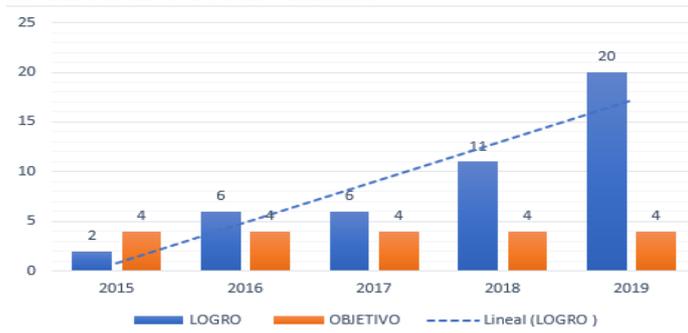
La imagen de marca y la comunicación representan un ámbito fundamental en la labor de difusión del conocimiento.

### S3 Huella de Carbono de CRB



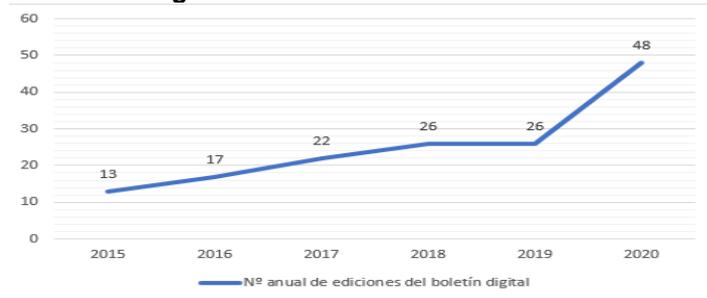
Desde el año 2017 CRB viene midiendo, en millones de toneladas de CO2, cuál es el impacto de su actividad sobre el medio ambiente. La gráfica muestra la evolución de nuestras emisiones y de CR A Coruña.

### S5 Difusión del conocimiento



El gráfico arriba mostrado dibuja el número de foros, charlas, seminarios, etc. Se cumple todos los años el objetivo marcado.

### S4 Boletín digital



El Boletín digital constituye un esfuerzo dentro de nuestra estrategia comunicativa. Por medio de éste, al igual que las redes sociales o la página web, se socializa la actividad de la organización y el conocimiento acumulado de CRB.

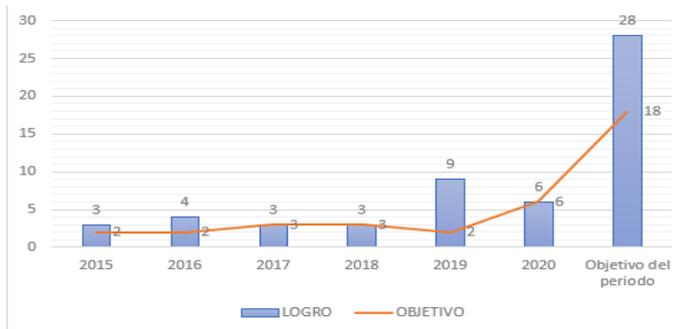
### S6 Huella de Carbono (Asambleas)



EL gráfico muestra evaluación de la huella de carbono por asamblea.

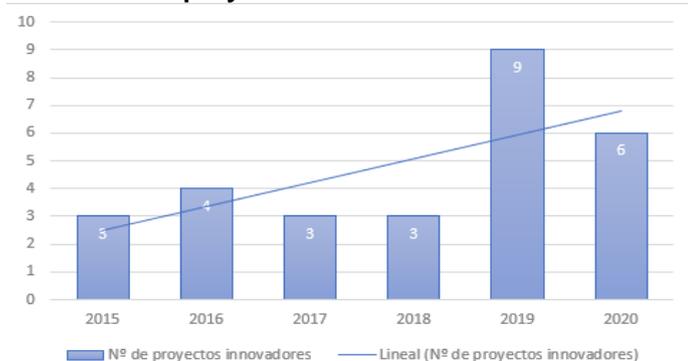
## INNOVACIÓN

### I1 Laboratorio de ideas



La gráfica muestra la evolución del número de iniciativas exploratorias de carácter innovador puestas en marcha de manera anual.

### I3 Número de proyectos innovadores



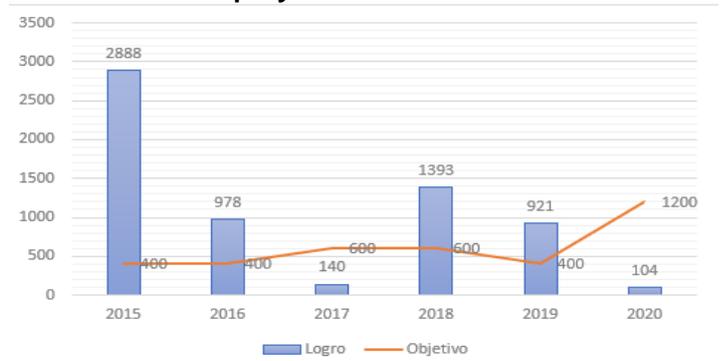
La gráfica sobre estas líneas muestra el número anual de proyectos de carácter innovador. Se perfila una tendencia general creciente y prometedora

### I2 Participantes en los laboratorios de ideas



En el gráfico que aquí se presenta se muestran las personas que han participado en la ideación de los distintos proyectos de carácter innovador.

### I4 Alcance de los proyectos innovadores



Como objetivo medio se calcula un impacto de 200 personas por cada proyecto. Excepto en el año 2017, esta meta se alcanza en todos los años del periodo.

## GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

AACC	Asambleas Comarcales
BBPP	Buenas Prácticas
BIMVO	Boletín Informativo Mensual del Voluntariado
CFF	Captación de Fondos
CR	Cruz Roja ámbito nacional
CRB	Cruz Roja Bizkaia, Asamblea provincial de CR
DDHH	Derechos Humanos
DFB	Diputación Foral de Bizkaia
ERIE	Equipos de Respuesta Inmediata en Emergencias
FCT	Formación en Centros de Trabajo
FBI	Formación Básica Institucional
IS	Intervención Social
MAP	Marco de Atención a las Personas
OC	Organización Central
ODS	Objetivos de Desarrollo Sostenible
POA	Planes Operativos Anuales
PPFF	Principios Fundamentales
PPI	Plan Personalizado de Intervención
RGO	Reglamento General Orgánico
RRSS	Redes Sociales
SGS	Entidad Certificadora de Sistemas de Gestión: SGS Tecnos, S.A.
SMUS	Servicio Municipal de Urgencias Sociales
SPRL	Servicio de Prevención de Riesgos Laborales
SSPP	Servicios Preventivos
TIC	Tecnologías de la Información y Comunicación

## RELACIÓN DE CUADROS EN EL TEXTO

<b>Cuadros</b>	<b>Título del cuadro</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	
<b>Cuadro 1</b>	<i>Personas que desempeñan su trabajo en CRB en el 2020</i>
<b>Cuadro 2</b>	<i>Personas atendidas por CRB durante el año 2020 en sus servicios</i>
<b>Cuadro 3</b>	<i>Recorrido de CRB en actividades relacionadas con el MGA</i>
<b>ESTRATEGIA</b>	
<b>Cuadro 4</b>	<i>Fuentes de información para la estrategia</i>
<b>Cuadro 5</b>	<i>Hitos para el desarrollo del Plan de Acción</i>
<b>CLIENTES</b>	
<b>Cuadro 6</b>	<i>Colaboración con Grupos de Interés en los Servicios</i>
<b>PERSONAS</b>	
<b>Cuadro 7</b>	<i>Formación de liderazgo en CRB</i>
<b>SOCIEDAD</b>	
<b>Cuadro 8</b>	<i>Espacios de participación</i>
<b>INNOVACIÓN</b>	
<b>Cuadro 9</b>	<i>Hitos colaboración innovación</i>
<b>Cuadro 10</b>	<i>Crisis Graves gestionadas a través de la Diplomacia Humanitaria</i>

## RELACIÓN DE FIGURAS EN EL TEXTO

<b>Figuras</b>	<b>Título de la figura</b>
<b>PRESENTACIÓN</b>	
<b>Figura 1</b>	<i>Asambleas comarcales y locales</i>
<b>ESTRATEGIA</b>	
<b>Figura 2</b>	<i>Propuesta participativa en Retos</i>
<b>CLIENTES</b>	
<b>Figura 3</b>	<i>Marco de Atención a las Personas</i>
<b>Figura 4</b>	<i>Fuentes de financiación 2020</i>

## RELACION DE ANEXOS:

- Anexo 1: Mapa de Grupo de Interés.
- Anexo 2: Reglamento General Orgánico y Estatutos.
- Anexo 3: Plan- Programa- Proyecto.
- Anexo 4: Documento Estratégico IX Asamblea General.
- Anexo 5: Documento de Análisis y Reflexión para la definición de los compromisos.
- Anexo 6: Propuesto para la elaboración del plan de Acción y Estratégico 2020 - 2023
- Anexo 7: Indicadores de los Planes Operativos de CRB.
- Anexo 8: Organigrama Cruz Roja Bizkaia.
- Anexo 9: Proyectos Prioritarios CR
- Anexo 10: Plan de Acción – Evaluación y Seguimiento.
- Anexo 11.- II Informe de Vulnerabilidad de CRB
- Anexo 12: Colaboración con Grupos de Interés en el diseño, adaptación y/o mejora de los Servicios de CRB.
- Anexo 13: Datos de CRB en “Ahora”, nuevo medio de comunicación digital
- Anexo 14: Mapa de procesos
- Anexo 15.- Metodologías Equipos de Respuesta Inmediata en Emergencias - ERIEs
- Anexo 16: Normas Presupuestarias y de Ejecución del Presupuesto
- Anexo 17: Planificación realización presupuestos anuales y seguimientos presupuestarios
- Anexo 18: Proceso y ficha de Mantenimiento de Equipos, Instalaciones y Sistemas.
- Anexo 19: Buenas Prácticas en la gestión de datos y manual para prevenir brechas.
- Anexo 20: Ficha proceso de contratación y compras.
- Anexo 21: Proceso Gestión Voluntariado
- Anexo 22: Catálogo de Puestos de Acción Voluntaria.
- Anexo 23: Formación Básica Institucional.
- Anexo 24: Convenio colectivo Personal Laboral CRB.
- Anexo 25: Plan de Acogida CRB
- Anexo 26: Plan de Igualdad de CRB.
- Anexo 27: Diccionario de Competencias de CRB
- Anexo 28: Evaluación de Competencias.
- Anexo 29: Formato de entrevistas de evaluación por competencias
- Anexo 30: Programa de Formación de CRB.
- Anexo 31: Carta de Derechos y Deberes del voluntariado
- Anexo 32: Reuniones de áreas y equipos
- Anexo 33: Tabla de reconocimientos al voluntariado
- Anexo 34: Política Diplomacia Humanitaria de CR.
- Anexo 35: Plan de Responsabilidad Social de CR 2017-2020.
- Anexo36: Buen Gobierno y Transparencia de CRB.
- Anexo37: Certificación de CRB en materia de Transparencia por SGS.
- Anexo 38: participación en actos, charlas y ponencias.
- Anexo 40: Certificación ISO 9001- ISO 14001
- Anexo 41: Certificaciones en materia de eficiencia energética y cálculo de la Huella de Carbono.
- Anexo 42: Plan de Innovación de CR.
- Anexo 43: Cuadro mejora continua

## Anexo 1: Mapa de Grupo de Interés.

20 | Memoria de Sostenibilidad 2018

Memoria de Sostenibilidad 2018 | 21

GRUPO DE INTERÉS [102-40]	CANALES PARA LA PARTICIPACIÓN [102-43]	ASPECTOS DE INTERÉS [102-44]
<b>PERSONAS BENEFICIARIAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encuestas de satisfacción.</li> <li>Marco de Atención a las Personas (MAP).</li> <li>Canal de quejas.</li> <li>Canal de denuncias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formación y desarrollo.</li> <li>No discriminación.</li> <li>Evaluación de derechos humanos.</li> <li>Privacidad del cliente.</li> </ul>
<b>PERSONAS VOLUNTARIAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asambleas locales.</li> <li>Procesos electorales (derecho activo y pasivo).</li> <li>Encuestas de satisfacción.</li> <li>Portal del voluntario.</li> <li>Canal de quejas.</li> <li>Canal de denuncias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Empleo.</li> <li>Formación y desarrollo.</li> <li>Diversidad e igualdad de oportunidades.</li> <li>Lucha contra la corrupción.</li> </ul>
<b>PERSONAS EMPLEADAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encuestas de satisfacción<sup>2</sup>.</li> <li>Encuesta de riesgos psicosociales<sup>3</sup>.</li> <li>Portal del empleado.</li> <li>Comités de Empresa, Comités de PRL, Comisión de Igualdad.</li> <li>Canal de quejas.</li> <li>Canal de denuncias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desempeño económico.</li> <li>Energía.</li> <li>Agua.</li> <li>Emisiones.</li> <li>Empleo.</li> <li>Formación y desarrollo.</li> <li>Diversidad e igualdad de oportunidades.</li> <li>No discriminación.</li> <li>Libertad de asociación y negociación colectiva.</li> <li>Lucha contra la corrupción.</li> </ul>
<b>PERSONAS SOCIAS Y DONANTES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asambleas locales (solo personas socias).</li> <li>Procesos electorales (derecho activo y pasivo, solo personas socias).</li> <li>Rendición de cuentas a donantes.</li> <li>Encuestas de satisfacción.</li> <li>Portal de socios / Portal de donantes.</li> <li>Canal de quejas.</li> <li>Canal de denuncias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desempeño económico.</li> <li>Lucha contra la corrupción.</li> <li>No discriminación.</li> <li>Trabajo infantil.</li> <li>Trabajo forzoso.</li> <li>Privacidad del cliente.</li> </ul>
<b>EMPRESAS SOCIAS Y DONANTES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encuestas de satisfacción asociadas a proyectos.</li> <li>Web Empresas.</li> <li>Canal de quejas.</li> <li>Canal de denuncias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desempeño económico.</li> <li>No discriminación.</li> <li>Trabajo infantil.</li> <li>Trabajo forzoso.</li> <li>Lucha contra la corrupción.</li> </ul>
<b>PROVEEDORES</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Procesos de compras.</li> <li>Procesos de gestión y evaluación de proveedores.</li> <li>Canal de quejas.</li> <li>Canal de denuncias.</li> </ul>
<b>ADMINISTRACIONES PÚBLICAS</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Desempeño económico.</li> <li>Evaluación social de proveedores.</li> <li>Lucha contra la corrupción.</li> <li>Privacidad del cliente.</li> </ul>
<b>OTRAS ENTIDADES Y ONGD</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Desempeño económico.</li> <li>Empleo.</li> <li>Inversión.</li> <li>Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos.</li> <li>Lucha contra la corrupción.</li> </ul>
<b>SOCIEDAD</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Desempeño económico.</li> <li>Diversidad e igualdad de oportunidades.</li> <li>No discriminación.</li> <li>Evaluación de derechos humanos.</li> </ul>

2 - Solo en algunos ámbitos o proyectos.  
 3 - Solo en algunos ámbitos (44 oficinas en 2018).  
 4 - El Consejo de Protección de Cruz Roja Española es un órgano colegiado de carácter interministerial, adscrito al Ministerio de Sanidad, Asuntos Sociales e Igualdad, creado con el fin de facilitar el desarrollo de los fines de la Cruz Roja Española, velar por la observancia de la legalidad y la correcta aplicación de sus recursos.  
 5 - Regulado por la Ley 43/2018, de 9 de octubre, del Tercer Sector de Acción Social.  
 6 - Regulado por la Ley 43/2018, de 9 de octubre, del Tercer Sector de Acción Social.  
 7 - Regulado por la Ley 43/2018, de 9 de octubre, del Tercer Sector de Acción Social.  
 8 - Regulado por la Ley 43/2018, de 9 de octubre, del Tercer Sector de Acción Social.

## Anexo 2: Reglamento General Orgánico y Estatutos.

### DISPOSICIONES GENERALES.

#### Artículo 1º Definición del Reglamento General Orgánico.

El Reglamento General Orgánico es la norma interna y específica de Cruz Roja Española que desarrolla sus Estatutos, aprobados por la Asamblea General Extraordinaria de la Institución celebrada en San Lorenzo de El Escorial, el 28 de junio de 1997, con informe favorable del Consejo de Protección, de la Comisión Mixta de la Federación Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja y del Comité Internacional de la Cruz Roja, y publicados en el "Boletín Oficial del Estado" del 17 de septiembre de 1997, por Orden del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de 4 del mismo mes y año. El presente texto ha sido aprobado por el Comité Nacional en reunión de 29 de julio de 1998, en ejercicio de la facultad que le confiere el artículo 14. Dos. 11. de los Estatutos.

#### Artículo 2º Normas reguladoras de Cruz Roja Española.

Las normas reguladoras de Cruz Roja Española son las siguientes:

- Uno.** Los convenios internacionales sobre la materia en los que sea parte España; el Real Decreto 415/1996, de 1 de marzo (BOE núm. 56, de 05.03.96), modificado por Real Decreto 2219/1996, de 11 de octubre (B.O.E. núm. 247, de 12.10.96), por el que se establece las normas de ordenación de la Cruz Roja Española y, en general, la legislación que le sea aplicable.
- Dos.** Los Estatutos de Cruz Roja Española, aprobados el 28 de junio de 1997, y publicados en el "Boletín Oficial del Estado" del 17 de septiembre siguiente.
- Tres.** El presente Reglamento General Orgánico de Cruz Roja Española.
- Cuatro.** Las resoluciones y acuerdos, de carácter normativo, que adopte la Asamblea General.
- Cinco.** Las Resoluciones que dicten el Comité Nacional o el Presidente de Cruz Roja Española, en las funciones que tienen atribuidas en los Estatutos de la Institución y en el presente Reglamento General Orgánico.

III. OTRAS DISPOSICIONES

MINISTERIO DE SANIDAD, CONSUMO Y BIENESTAR SOCIAL

**10964** Orden SCB/801/2019, de 11 de julio, por la que se publica el texto refundido de los Estatutos de Cruz Roja Española.

El Real Decreto 415/1996, de 1 de marzo, contiene las normas de ordenación de Cruz Roja Española y la configura como una Institución humanitaria de carácter voluntario y de interés público, que desarrolla su actividad bajo la protección del Estado, como auxiliar y colaboradora de las Administraciones Públicas en las actividades humanitarias y sociales impulsadas por las mismas.

La mencionada protección del Estado corresponde en este momento al Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, tal como determina el Real Decreto 1047/2018, de 24 de agosto, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social y se modifica el Real Decreto 595/2018, de 22 de junio, por el que se establece la estructura orgánica básica de los departamentos ministeriales, y se ejerce a través de un Consejo, cuya composición y funciones se regulan en el artículo 9 del antes citado Real Decreto 415/1996, de 1 de marzo.

Entre las facultades del Consejo de Protección de Cruz Roja Española se encuentra la de informar favorablemente los proyectos de Estatutos de la Institución, así como sus modificaciones, disponiendo su posterior publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

En base al anterior marco normativo, la IX Asamblea General de Cruz Roja Española celebrada los días 12, 13 y 14 de abril de 2019, ha aprobado por unanimidad una modificación parcial de los Estatutos de la Institución y un nuevo texto refundido de los mismos. Todo ello, con cumplimiento estricto de los trámites y requisitos exigidos por el ordenamiento jurídico aplicable respecto a las reformas estatutarias de Cruz Roja Española, pues la misma ha partido del Comité Nacional de la Institución, con el previo estudio de las modificaciones por la Comisión Mixta para los Estatutos de las Sociedades Nacionales, integrada por el CICR y la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, y con el previo informe favorable del Consejo de Protección de Cruz Roja Española, de fecha 11 de diciembre de 2018.

Respecto a la justificación de la modificación estatutaria, se fundamenta en la necesidad de adaptar los vigentes Estatutos, aprobados por la Asamblea General Extraordinaria de la Institución de 28 de junio de 1997, a la realidad actual de la sociedad española, resolviendo cuestiones que planteaban conflictos, aclarando aspectos que generaban dudas y corrigiendo los errores detectados en los mismos. En cuanto a su contenido y alcance, los principales ejes sobre los que se ha desarrollado afectan a la competencia disciplinaria, a la limitación de los mandatos de los miembros de órganos de gobierno, de asesoramiento y control, y de los cargos directivos, a la variación de la membresía de los integrantes de los Comités Territoriales y a la composición a nivel nacional de las Comisiones de Finanzas y de Garantías de Derechos y Deberes, suprimiendo las de ámbito provincial.

Se describe con mayor detalle algunas de las materias modificadas, dada su relevancia.

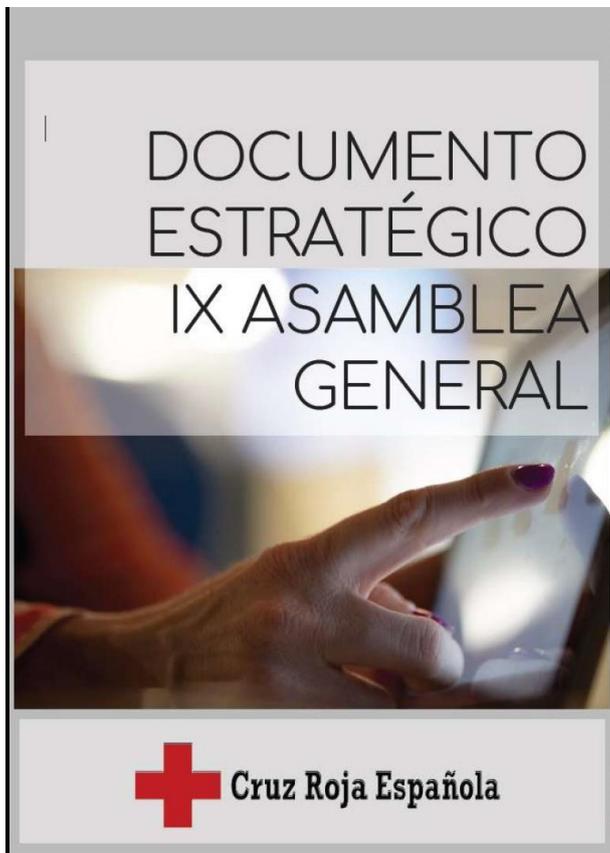
En la competencia disciplinaria, se suprime la de los Comités Autonómicos y Provinciales, alejando la competencia sancionadora de la inmediatez de esos órganos de gobierno, y reforzando la competencia disciplinaria en exclusiva de las Comisiones de Garantías, eliminando las Comisiones de Garantías de nivel provincial que, en realidad, nunca llegaron a constituirse. En cuanto a la limitación de mandatos, se pretende favorecer la renovación de los órganos de gobierno, de asesoramiento y control, y de los cargos directivos por lo que se incluye una limitación de 3 mandatos consecutivos. Respecto a la variación de los integrantes de los Comités Territoriales, se limita la

www.boe.es - 2019-07-26 09:06:48  
Verificación de integridad: 81661

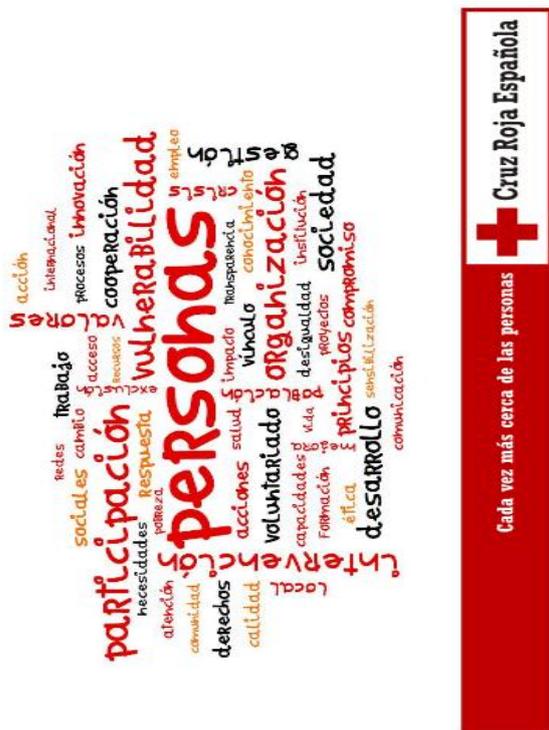
**Anexo 3: Plan- Programa- Proyecto.**

Plan	Programa / Proyectos	Formación	Medioambiente	Cruz Roja Juventud
Salud	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programa de actuación en enfermedades transmisibles:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Proyecto de prevención de hábitos saludables relacionados con la gripe y enfermedades respiratorias.</li> </ul> </li> <li>Programa de prevención y promoción de la salud y educación para la salud:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Proyecto de Promoción de Salud: Consejos Ola de Frío y Ola de Calor.</li> <li>Proyecto sobre el Día Mundial de la Salud y de la diabetes.</li> <li>Proyecto de formación y promoción de Salud: Talleres y Jornadas de Primeros Auxilios - RCP.</li> <li>Proyecto de salud constate y Zainduz +</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formación profesional:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Ciclos Formativos de Grado Medio.                                     <ul style="list-style-type: none"> <li>Técnico en Cuidados de Auxiliar de Enfermería (grupo de mañana y tarde).</li> <li>Técnico en Emergencias Sanitarias.</li> </ul> </li> <li>Ciclos Formativos de Grado Superior                                     <ul style="list-style-type: none"> <li>Técnico Superior en Integración Social (oferta educativa modelo B)</li> <li>Técnico Superior en Dietética</li> <li>Técnico Superior en Laboratorio y Diagnóstico Clínico (grupo de mañana modelo B y grupo de tarde modelo A)</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>Formación para el empleo:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Certificados de profesionalidad</li> <li>Formación competencias laborales</li> </ul> </li> <li>Titulaciones Cruz Roja:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Formación para la intervención</li> <li>Formación para la inclusión y la participación social</li> <li>Formación para la población en general</li> <li>Formación para el desarrollo institucional</li> </ul> </li> <li>Escuela de Tiempo Libre "HENRY DUNANT".</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programa de Mejora Socio ambiental:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Proyecto de moviéndonos por los ríos.</li> <li>Proyecto de moviéndonos por el medio natural.</li> </ul> </li> <li>Programa de sensibilización medioambiental:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Proyecto de talleres de sensibilización colectivos en situación de vulnerabilidad.</li> <li>Proyecto de celebración y sensibilización en Días Mundiales: agua, reciclaje, medioambiente...</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programa de inclusión social con menores y jóvenes:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Proyecto de "Éxito escolar con niños y niñas".</li> <li>Proyecto de "Éxito escolar con jóvenes".</li> <li>Proyecto de infancia hospitalizada.</li> </ul> </li> <li>Programa de participación:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Proyecto PINEO de ocio y tiempo libre.</li> <li>Proyecto de participación del voluntariado joven.</li> </ul> </li> <li>Programa de sensibilización:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Proyectos de:                                     <ul style="list-style-type: none"> <li>Educación en Derechos Humanos y Derechos de la infancia</li> <li>Educación Intercultural. La diversidad nuestra mejor opción</li> <li>Juguete Educativo</li> <li>Educación vial y prevención de accidentes</li> <li>Educación y prevención del VIH/Sida y otras enfermedades</li> <li>Sensibilización y prevención de violencia de género</li> <li>Educación afectivo sexual</li> <li>Prevención del consumo de drogas</li> <li>Prevención Comunitaria</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>
Socorros y Emergencias	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programa de actuaciones preventivas:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Proyecto de servicios preventivos terrestres y marítimos.</li> <li>Proyecto de salvamento y prevención en playas.</li> </ul> </li> <li>Programa de emergencias:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>ERIES - Equipos de Respuesta Inmediata en emergencias: Psicosocial, albergue, búsqueda y salvamento terrestre, búsqueda y salvamento acuáticos, asistencia sanitaria.</li> <li>ERIES - Equipos de Respuesta Básicos en emergencias: despliegue comarcal.</li> </ul> </li> <li>Programa de salvamento marítimo.</li> <li>Programa de transporte sanitario.</li> </ul>			
Inclusión Social y Empleo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programa de atención a personas en situación de extrema vulnerabilidad:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Proyectos:                                     <ul style="list-style-type: none"> <li>Atención a personas sin hogar: alojamiento y primeras necesidades (kits de invierno).</li> <li>Atención urgente a las necesidades básicas: alimentos, productos de higiene, limpieza.</li> </ul> </li> <li>Programa de infancia y familia:                                     <ul style="list-style-type: none"> <li>Proyectos:   <ul style="list-style-type: none"> <li>Munduari Jirabira: talleres interculturales.</li> <li>Alkartegaz: impulsando las relaciones de los y las jóvenes de sexto de primaria.</li> <li>Clases de euskera y castellano.</li> <li>Préstamo de productos de bebe.</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>Programa de inmigrantes y refugiados:                                     <ul style="list-style-type: none"> <li>Proyectos de:   <ul style="list-style-type: none"> <li>Ayuda Humanitaria y acogida a Inmigrantes.</li> <li>Proyecto de Acogida e Integración de Personas Solicitante o beneficiarias de Protección Internacional.</li> <li>Asesoramiento jurídico - Aholku Sarea.</li> <li>Taller Cultural Conviviendo, Goihabe, proyecto de acceso a medicamentos.</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>Programa con personas mayores y/o con diversidad funcional:                                     <ul style="list-style-type: none"> <li>Proyectos relacionados con el envejecimiento activo:   <ul style="list-style-type: none"> <li>Atención a personas en proceso de envejecimiento: actividades socio culturales (salidas, charlas relacionadas con la salud), y de promoción del ocio y tiempo libre (senderismo, relajación, baile) así como de promoción del voluntariado de las personas mayores y/o con diversidad funcional.</li> <li>Actividades medioambientales.</li> <li>Actividades relacionadas con las nuevas tecnologías: cursos de Tablet y smartphones.</li> </ul> </li> <li>Proyectos relacionados con prevención y apoyo a la dependencia   <ul style="list-style-type: none"> <li>Red social para personas mayores: acompañamientos.</li> <li>Atención personas con funciones cognitivas deterioradas: estimulación cognitiva a domicilio y en grupo, Talleres de memoria.</li> <li>Información y capacitación a cuidadores informales: cursos para personas cuidadoras y web www.gulaparamayores.org</li> </ul> </li> <li>Soluciones tecnológicas para personas mayores y/o con diversidad funcional: Teleasistencia domiciliar y/o móvil, Teleasistencia avanzada, Localizador GPS para personas con desorientación.</li> <li>Transporte adaptado:   <ul style="list-style-type: none"> <li>Servicios regulares y puntuales.</li> <li>Ocio y tiempo libre: actividades de ocio y tiempo libre para personas con diversidad funcional.</li> </ul> </li> <li>Productos de apoyo: sillas de ruedas, andadores, camas articuladas, muletas, etc.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>			

**Anexo 4: Documento Estratégico IX Asamblea General.**



**Anexo 5: Documento de Análisis y Reflexión para la definición de los compromisos.**



**ANÁLISIS Y REFLEXIÓN PARA LA ELABORACIÓN DE  
LOS COMPROMISOS DE CRUZ ROJA ESPAÑOLA PARA  
LA IX ASAMBLEA GENERAL**

2019-2023

# Propuesta para la elaboración del PLAN DE ACCION Y ESTRATÉGICO 2020 – 2023

Rev: 16 sept / 2020



Cada vez más cerca de las personas



**Anexo 7: Indicadores de los Planes Operativos de CRB.**

Portal de Aplicaciones Cruz Roja Española fnd12.cruzroja.es Cruz Roja Española Solicitante Actuacion Plan Acción

**Plan de Acción**

Plan de Acción 2019-2023 Centro Oficina Provincial Bizkaia - Vizcaya Año 2021 Consolidado SI No

Centros Jerarquicos SI No

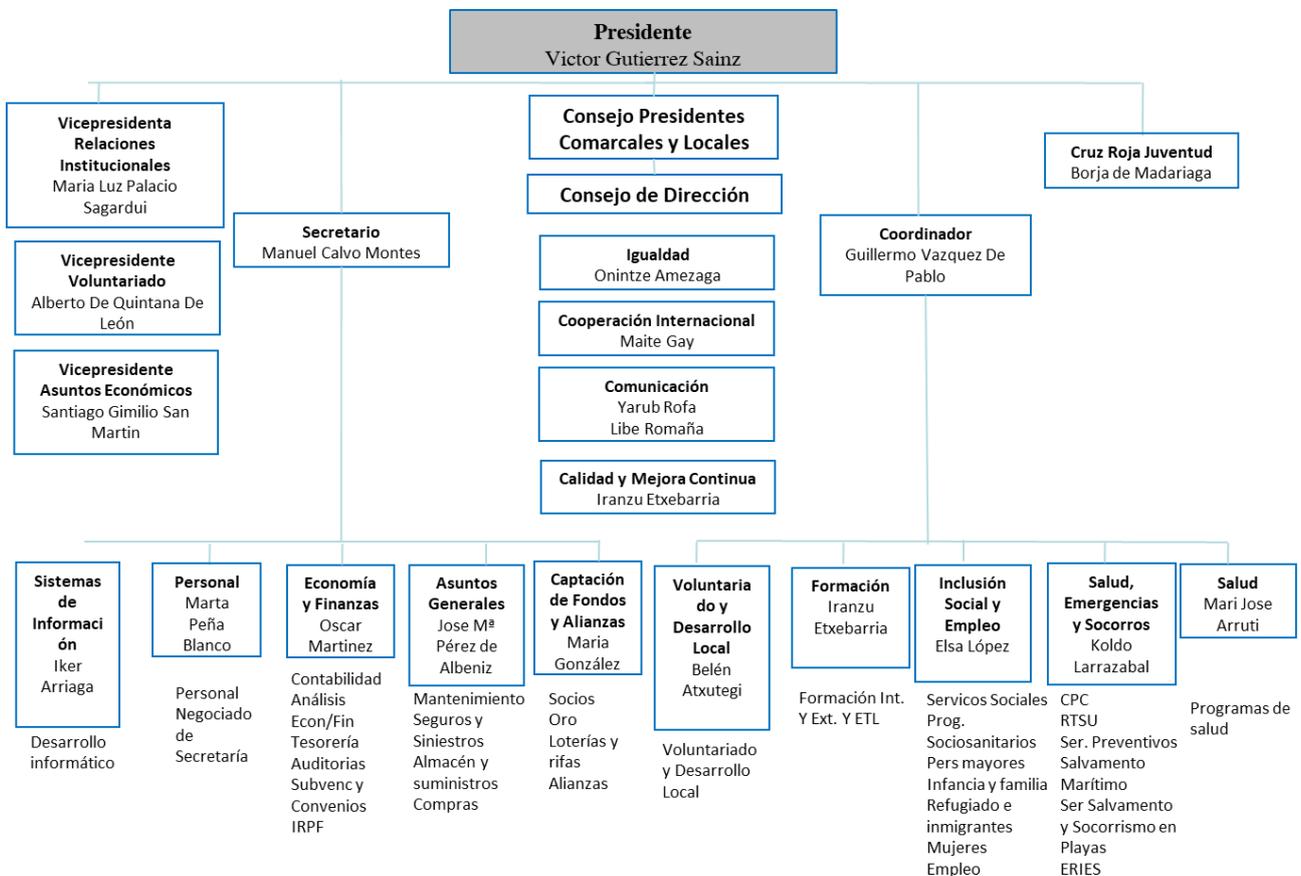
Buscar

Informes

Indicadores Compromisos Plan Operativo Anual

Año	Consolidado	Centro	Plan De Acción	Le	Línea Estratégica	A	Área	Comp	Compromiso	Indic	Indicador	Auto/Manual	Aplica	Objetivo	Valor Del Dato	% Cumplimiento	Cumplimiento
2021	N	Asamblea Comarcal Bermeo	Plan de Acción 2019-2023	LE01	Cruz Roja responde a la evolución de las situaciones de vulnerabilidad en la sociedad	A01	Socorros	CO1	Flexibilizar y adaptar las distintas situaciones de emergencia como parte del sistema de emergencias y protección civil	101	Número de convenios suscritos en materia de emergencia y protección civil (anual)	Automático	S	1,00	0,00	0	1. NO HAY CUMPLIMIENTO
2021	N	Asamblea Comarcal Bermeo	Plan de Acción 2019-2023	LE01	Cruz Roja responde a la evolución de las situaciones de vulnerabilidad en la sociedad	A01	Socorros	CO1	Flexibilizar y adaptar las distintas situaciones de emergencia como parte del sistema de emergencias y protección civil	102	Número de personas integradas en equipos básicos de emergencias local, nacional e internacional (a fecha de cierre)	Automático	S	65,00	50,00	76,92	4. ALTO
2021	N	Asamblea Comarcal Bermeo	Plan de Acción 2019-2023	LE01	Cruz Roja responde a la evolución de las situaciones de vulnerabilidad en la sociedad	A01	Socorros	CO2	Fomentar y desarrollar mecanismos de alerta temprana y recomendaciones a la población ante desastres	103	Número de emergencias (nacional o internacional) en las que CR lanza recomendaciones y alertas a la población afectada (anual)	Manual	S	5,00	-	-	-
2021	N	Asamblea Comarcal Bermeo	Plan de Acción 2019-2023	LE01	Cruz Roja responde a la evolución de las situaciones de vulnerabilidad en la sociedad	A01	Socorros	CO2	Fomentar y desarrollar mecanismos de alerta temprana y recomendaciones a la población ante desastres	104	Número de población receptora de recomendaciones y alertas de emergencia (anual)	Manual	S	500,00	-	-	-

**Anexo 8: Organigrama Cruz Roja Bizkaia.**



**Anexo 9: Proyectos Prioritarios CR.**



**PROYECTOS PRIORITARIOS**  
Septiembre 2020

**2. Intervención Social**  
**2.1. Infancia en dificultad social**

Nombre proyecto

Apoyo a la parentalidad positiva
Soporte Psicoeducativo al Acogimiento Residencial
Acompañamiento Socioeducativo Jóvenes Extutelados y/o Riesgo Social
Intervención Familiar con Infancia en Riesgo
Primera Infancia
Ser Acogedor/a: Serv. Multicanal Información y Aten. Familias Acogida
Soporte psicosocial a P. Mayores que ejercen labores parentales
Acogimiento Familiar
Cooperación Jurídica, RCF y Búsqueda de Origen

- Serán proyectos de interés para la organización (contribuyen a conseguir los compromisos de la Asamblea General). Se buscará financiación para realizarlos.
- Serán proyectos de interés para la organización y se intentará lograr financiación.
- Serán proyectos que se realizarán si se consigue el 100% de la financiación.

Cada vez más cerca de las personas



Cada vez más cerca de las personas



**Anexo 10: Plan de Acción – Evaluación y Seguimiento.**

EVALUACION Y SEGUIMIENTO - Plan de Acción Cruz Roja Bizkaia, 2015 -2019

**Cruz Roja Bizkaia**

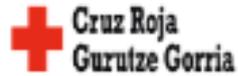


**Plan de Acción**  
**2015 – 2019**

**EVALUACION Y SEGUIMIENTO N1 – N2**

Cada vez más cerca de las personas





Informe sobre  
**LA VULNERABILIDAD SOCIAL**  
de los programas  
**DE CRUZ ROJA BIZKAIA EN**  
**2014-2015**

Instituto Deusto de Drogodependencias

Informe de Vulnerabilidad social. Perfil de las personas  
y de los distintos factores que suponen riesgos de exclusión.

Autores:

Juan Manuel González de Audikana de la Hera

Mikel Montero Matellanes

Marta Ruiz Narezo

**Anexo 12: Colaboración con Grupos de Interés en el diseño, adaptación y/o mejora de los Servicios de CRB.**

Año	Área	Servicio	Grupos de Interés
2010	CRJ	Infancia Hospitalizada	Hospitales de Cruces y Basurto.
2015	IS	Proyecto Atención a personas sin hogar: habilitación de espacios de calor.	Ayto. de Bilbao y colectivo de personas sin hogar.
2016	IS	Personas Inmigrantes sin TIS ( tarjeta individual sanitaria)	OSI Bilbao, Centros de Salud cercanos a los pisos de los proyectos de Asilo, Humanitaria y Herrera.
2016	IS	Proyecto Pobreza Energética	Gobierno Vasco e Iberdrola
2016	SSEE	Uso de tablas eléctricas en servicio de playas.	Diputación, empresa Oceam y usuarios del servicio de playas.
2018	IS	LagunGunea: reparto de alimentos a personas sin recursos.	Kutxabank, Ayuntamiento de Bilbao, DFB y Banco de Alimentos
2018	SSEE	Adquisición Foodtrack para su uso en emergencias.	Empresas colaboradoras, Admon. Pública y voluntariado.
2019	SSEE	Centro móvil de operaciones en rescates (CMO): ERIES.	Kutxabank, voluntariado.
2020	IS	Pausoka: Tablets para personas mayores.	Kutxabank, Universidad de Deusto y colectivo de personas mayores.
2021	Todas	COVID-19	Admon. Pública, cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado y Autonómicas, Entidades y empresas, Asociaciones vecinales y personas socias.
2021	SSEE	Implementación de RTSU en la AL de Bilbao y AACC de Durango.	Osakidetza y colectivo voluntariado.
2016-2017	FORMACIÓN	Metodología Activo- Colaborativo: ETHAZI.	Gobierno Vasco, Asociación de padres del Instituto de CRB.
2020-2021	FORMACIÓN	Participación en proyectos de Biotecnología y salud 4,0 en TKNIKA.	Viceconsejería de Gobierno Vasco y alumnado y profesorado del Instituto.
Anuales	SSEE	Servicio de Playas	Diputación Foral de Bizkaia
Anuales	EMPLEO	Contratos de prácticas	Empresas y entidades de Bizkaia (Anexo 37: Alianzas y Convenios)
Anuales	IS	Transporte adaptado en AACC.	Ayuntamientos de las zonas implicadas, mancomunidades, residencias de mayores y colectivo de personas mayores y familias.

**Anexo 13: Datos de CRB en "Ahora", nuevo medio de comunicación digital.**



**Anexo 14: Mapa de procesos.**

**MAPA DE PROCESOS**

Cada vez más cerca de las personas  Cruz Roja Gurutze Gorria

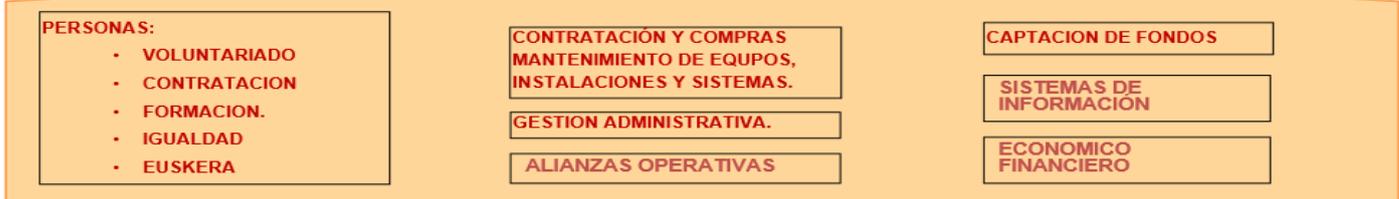
**PROCESOS DE DIRECCIÓN - ESTRATÉGICOS**



**PROCESOS OPERATIVOS**



**GESTIÓN DE RECURSOS**



**PROCESOS DE APOYO**

**Anexo 15.- Metodologías Equipos de Respuesta Inmediata en Emergencias - ERIEs.**

**Metodología Equipos.**



Se establece que todos los equipos de respuesta inmediata de Cruz Roja del País Vasco, para el 20 de abril se establecerá una misma propuesta de metodología para todos los equipos con las especificaciones técnicas de cada especialidad como únicas diferencias, que afectará a la formación especializada y al recurso específico de la actividad, se establece en común lo siguiente:

Objetivo y capacidad de respuesta, estructura operativa, acceso al equipo (unidad o Grupo); Recursos materiales (personales y grupales), proceso operativo y activación, tareas por perfiles, Formación por especialidades y competencias y procedimiento de movilizaciones

**Protocolo movilizaciones:**

Los siguientes procedimientos y protocolos son los aplicables para todos los miembros de los Equipos de Respuesta Inmediata en Emergencias (ERIE) en cada uno de los casos abajo indicados, así como las especialidades de los equipos:

- Procedimiento operativo de recepción de llamada y recopilación de datos.
- Procedimiento operativo de activación de la ERIE y movilización de los recursos
- Procedimiento operativo de refuerzo o relevo de recursos durante una emergencia
- Procedimiento operativo de fin de emergencia y desmovilización
- Protocolo de actuación
- Protocolo de pre-alerta
- Protocolo de intervención
- Procedimiento operativo de intervención durante una emergencia:

(durante el primer trimestre 2018 se implantará la metodología de cada especialidad de equipos de respuesta inmediata en emergencias, se desarrollarán talleres con los protocolos de intervención)

Estructura organizativa:

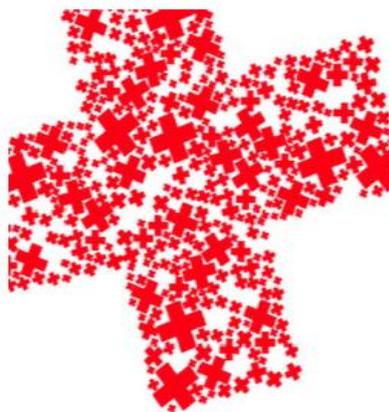


**Tareas de los equipos (ERIE) y los referentes**



Para el buen funcionamiento de las unidades, el responsable con sus miembros debe planificar y ejecutar una serie de tareas cuyo objetivo es mantener la unidad motivada, formada y adiestrada. A continuación, se describen algunas de las tareas.

**Anexo 16: Normas Presupuestarias y de Ejecución del Presupuesto.**



**Normas Presupuestarias y de Ejecución del Presupuesto de Cruz Roja Española Ejercicio 2021**



# Cruz Roja Bizkaia



## PLANIFICACION REALIZACIÓN PRESUPUESTOS ANUALES Y SEGUIMIENTOS PRESUPUETARIOS V.2

Cada vez más cerca de las personas



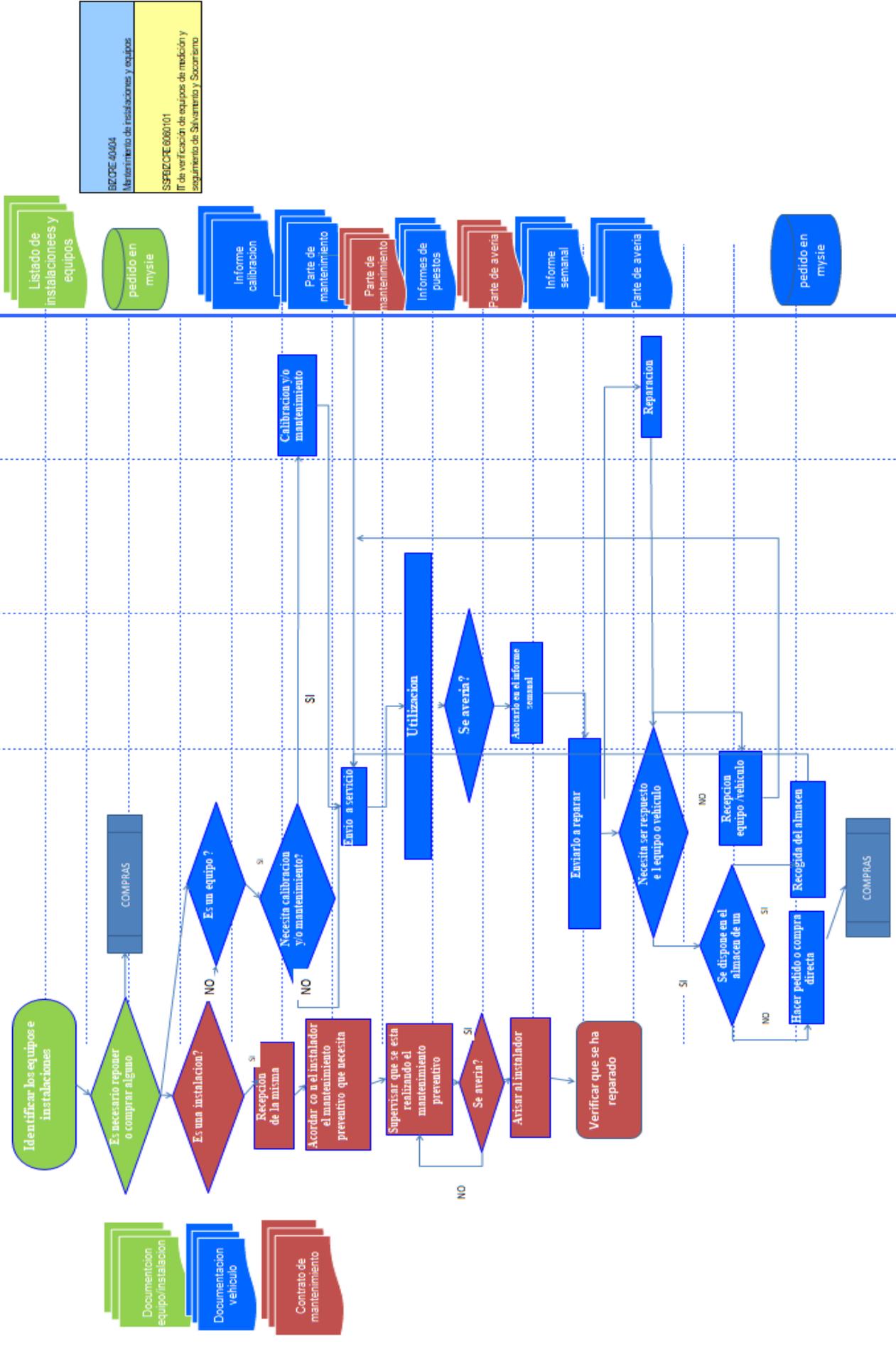
**Anexo 18: Proceso y ficha de Mantenimiento de Equipos, Instalaciones y Sistemas.**

	FICHA DE PROCESO: MANTENIMIENTO		CODIGO:	FECHA:	REV: 0
<b>OBJETIVOS DEL PROCESO</b>					
MISION	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qué, Para qué:</li> <li>• Para quién:</li> </ul>	Garantizar que todo el equipamiento e instalaciones funcionan de manera optima y se averian lo menos posible por medio de la realizacion del mantenimiento preventivo que les corresponda.			
ENTRADAS PROCESO	Documentacion vehiculo/equipo Contrato de mantenimiento	SALIDAS PROCESO	Listado de equipos Pedidos Informes de calibracion Partes de mantenimiento Partes de Averias Informes semanales		
INTERACCIONES CON OTROS PROCESOS	PLANIFICACION TEMPORADA ATENCION A PERSONAS USUARIAS				
PARTES INTERESADAS	Personal de Cruz Roja, Proveedores y subcontratistas				

**FLUJOGRAMA DE PROCESO: MANTENIMIENTO**

CODIGO: REV: 0 FECHA:

<b>ENTRADAS</b>	<b>EMPRESA EXTERNA</b>	<b>DOCUMENTACION ASOCIADA</b>
<b>ASUNTOS GENERALES</b>	<b>AREA IMPLIADA</b>	<b>SALIDAS</b>



Listado de instalaciones y equipos

pedido en mysie

Informe calibracion

Parte de mantenimiento

Parte de mantenimiento

Informes de puestos

Parte de averia

Informe semanal

Parte de averia

pedido en mysie

SIZOPE 0404  
Mantenimiento de instalaciones y equipos

SSPBOCPE 0000101  
IT de verificación de equipos de medición y equipamiento de Salvamento y Socorrismo

**Anexo 19: Buenas Prácticas en la gestión de datos y manual para prevenir brechas.**

 Cruz Roja Española	PROCEDIMIENTO PARA LA NOTIFICACION DE LAS BRECHAS DE SEGURIDAD DE DATOS PERSONALES.	
		Versión 3.0

**INDICE DEL DOCUMENTO**

**1. DISPOSICIONES GENERALES ..... 3**

1.1. Objeto del presente documento. .... 3

1.2. ¿Qué es una brecha de seguridad? ..... 3

1.3. ¿Qué incidentes deben notificarse y a quién? ..... 4

1.4. Plazo general de notificación. .... 5

**2. PROCEDIMIENTO INTERNO DE NOTIFICACION DE BRECHAS DE SEGURIDAD ..... 6**

2.1. Notificación inicial al Delegado de Protección de Datos (DPO): ..... 6

2.2. Investigación y análisis de la causa y origen de la violación de seguridad. .... 8

2.3. Notificación a la AEPD y, en su caso, a los afectados. .... 9

**3. NOTIFICACION POR EL ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE UNA BRECHA DE SEGURIDAD ..... 9**

**4.- PROCESO DE NOTIFICACIÓN DE LA BRECHA A LA AUTORIDAD DE CONTROL ..... 9**

4.1. Contenido de la notificación a la Autoridad de Control..... 10

**5. PROCESO DE NOTIFICACIÓN A LOS AFECTADOS..... 13**

**6.- EXCEPCIONES A LA NOTIFICACIÓN / COMUNICACIÓN..... 14**

**ANEXO.- FORMULARIO DE NOTIFICACION INICIAL AL DPO DE UNA VIOLACIÓN DE DATOS PERSONALES..... 15**



**PROCEDIMIENTO PARA LA NOTIFICACION DE VIOLACIONES DE SEGURIDAD DE LOS DATOS PERSONALES**

Aprobado por	OPD
Revisión	8/6/21

**Anexo 20: Ficha proceso de contratación y compras.**

 <b>Cruz Roja – Gurutze Gorria</b> <small>Bizkaia</small>	<b>DIRECTRICES PARA CONTRATISTAS</b>	BIZCRE 6030102 Fecha: 29/03/2011 Revisión: 01 Página 1 de 1
<p>EMPRESA: _____</p> <p>Representante: _____</p> <p>Actividades a desarrollar en las instalaciones: _____</p> <p><b>Requisitos a comunicar al personal de la contrata:</b></p> <p>Con el fin de asegurarnos de que las empresas que colaboran con nosotros cumplen las directrices que marca nuestro Sistema Integrado de Gestión, les transmitimos la siguiente documentación e información, que deberán tener en cuenta y aplicar en aquellas partes que les afecten.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Calidad y Medio Ambiente</li> <li>• Instrucción Técnica de Gestión de Residuos, BIZCRE 61101</li> <li>• Instrucción Técnica de Consumo Sostenible de Recursos, BIZCRE 6100101</li> <li>• Plan de Emergencia (último vigente)</li> <li>• .....</li> </ul> <p><b>INSTRUCCIONES GENERALES:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La empresa contratada tiene la obligación de aportar copia de aquellas autorizaciones ó permisos que sean necesarias por requisito legal para llevar a cabo su actividad.</li> <li>2. Los residuos generados fuera de las instalaciones de deberán ser gestionados por la empresa según lo indica la normativa vigente.</li> <li>3. Los residuos generados dentro de las instalaciones se depositarán en los lugares destinados a ello según la documentación o instrucciones adjuntas. Concluido el trabajo, no deben quedar residuos del mismo en el área.</li> <li>4. Los vehículos, maquinaria y equipos utilizados deberán estar debidamente mantenidos y contar con las licencias y documentación necesarias.</li> <li>5. En lo posible, se emplearán productos, materiales y equipos respetuosos con el medio ambiente (reciclables, minimizando los envases y embalajes, productos no peligrosos en lugar de peligrosos, equipos o máquinas de bajo consumo, etc.)</li> <li>6. Cualquier incidencia ocurrirá durante el trabajo a realizar, y que se considere debe ser conocida por la organización deberá comunicarse lo antes posible para su pronta resolución.</li> </ol> <p><i>Para tener constancia de la recepción del presente documento, solicitamos la devolución de una copia del mismo sellada y firmada por la empresa.</i> <b>Muchas gracias por su colaboración.</b></p>		
Ateñidamente,		
Fdo.	Responsable de la contratación de <b>CRUZ ROJA BIZKAIA</b>	Fecha:
Fdo.	Responsable de la empresa	Fecha:
RECIBÍ:		

**Anexo 21: Proceso Gestión Voluntariado.**

## Plan de Voluntariado y Participación



Gestión del Voluntariado  
Briefing Direcciones y Responsables Territoriales  
Plan de Voluntariado. 28 y 29 Julio 2020

Cada vez más cerca de las personas  Cruz Roja Española

**Anexo 22: Catálogo de Puestos de Acción Voluntaria.**

 Cruz Roja Española	<b>CATÁLOGO DE PUESTOS DE ACTIVIDAD VOLUNTARIA</b>	01/02/2021 12:04:10 Pág. 1 de 2
<b>Puesto</b>	<b>471</b>	<b>VOLUNTARIO/A DE ACOMPAÑAMIENTO</b>
<b>Edad Inicial</b>	<b>20</b>	<b>Edad Final</b> <input style="width: 50px;" type="text"/>
<b>Hombres</b>	<b>S</b>	<b>Mujeres</b> <b>S</b>
<b>Activo</b>	<b>S</b>	
<b>Descripción del Puesto</b>		
<p>La tarea del voluntario o voluntaria en este puesto de actividad es estar con la persona, participando junto a ella, apoyándola y/o haciendo algo con ella. La acción de acompañamiento puntual, continua y/o periódica podrá ser en diferentes áreas (salud, social, psicológico, ocio y cultura, etc.) y se realizará en los espacios definidos en cada proyecto (domicilio, calle, casa de acogida, etc.)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Participar con la persona usuaria en actividades</li> <li>- Apoyar y reforzar el proceso de intervención.</li> <li>- Informar, orientar y asesorar respecto a las áreas/ámbitos de interés del colectivo específico.</li> <li>- Apoyar en la realización de gestiones, búsqueda de recursos, etc.</li> <li>- Realizar el seguimiento de la persona usuaria.</li> <li>- Detectar y trasladar al/la referente posibles necesidades de las personas acompañadas.</li> <li>- Comunicar incidencias y/o dificultades a la persona responsable del proyecto o de la actividad.</li> </ul>		
<b>Características Personales</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Interés y sensibilidad hacia el colectivo específico de atención.</li> <li>- Tolerancia a la diversidad</li> <li>- Confidencialidad, discreción y respeto a la intimidad de las personas y grupos destinatarios de la acción voluntaria.</li> <li>- Persona abierta y dinámica y con habilidades de comunicación, relación, escucha activa y empatía, así como capacidad para mantener una distancia emocional.</li> <li>- Capacidad de detección y diagnóstico de necesidades, así como capacidad para la resolución de conflictos y/o situaciones problemáticas.</li> <li>- Capacidad de fomentar autonomía y de evitar paternalismos, y contribuir a que las personas y colectivos adquieran más competencias y habilidades.</li> <li>- Capacidad de trabajo en equipo.</li> <li>- Organización para proponerse tareas y cumplir horarios.</li> </ul>		
<b>Formación Previa</b>		
Se valora formación en el área específica de intervención.		
<b>Experiencia Previa</b>		
Deseable experiencia en el área y/o colectivo específico.		
<b>Perfil Competencial</b>		

**Anexo 23: Formación Básica Institucional.**



**Formación  
Básica  
Institucional**

**Anexo 24: Convenio colectivo Personal Laboral CRB.**



**SECCIÓN III  
ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA DEL PAÍS VASCO**

Departamento de Trabajo y Justicia

Resolución del Delegado Territorial de Trabajo, y Seguridad Social de Bizkaia del Departamento de Trabajo y Justicia, por la que se dispone el registro, publicación y depósito del Convenio Colectivo de la empresa Cruz Roja Española en Bizkaia (código de convenio n.º 48101412012017).

**Antecedentes**

Por vía telemática se ha presentado en esta delegación el acuerdo citado, suscrito por la dirección y el comité de empresa.

**Fundamentos de derecho**

Práximo: La competencia prevista en el artículo 90.2 de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, Real Decreto Legislativo 2/2015 de 23 de octubre («BOE» de 24 de octubre de 2015) corresponde a esta autoridad laboral de conformidad con el artículo 15.1.h del Decreto 84/2017, de 11 de abril («BOPV» de 21 de abril de 2017) por el que se establece la estructura orgánica y funcional del Departamento de Trabajo y Justicia, en relación con el Decreto 9/2011, de 25 de enero, («BOPV» de 15 de febrero de 2011) y con el Real Decreto 713/2010 de 28 de mayo («BOE» de 12 de junio de 2010) sobre registro de convenios colectivos.

Segundo: El acuerdo ha sido suscrito de conformidad con los requisitos de los artículos 85, 88, 89 y 90 de la referenciada Ley del Estatuto de los Trabajadores.

En su virtud,

**RESUELVO**

Práximo: Ordenar su inscripción y depósito en la Sección Territorial de Bizkaia del Registro de Convenios Colectivos, con notificación a las partes.

Segundo: Disponer su publicación en el «Boletín Oficial de Bizkaia».

En Bilbao, a 23 de junio de 2017.—El Delegado Territorial de Bizkaia, Josu de Zubero Obachoa

**CONVENIO COLECTIVO CRUZ ROJA ESPAÑOLA EN BIZKAIA 2017-2019**

**CAPÍTULO I**

**CONDICIONES GENERALES**

**Artículo 1.—Determinación de las partes**

De una parte la representación legal de la entidad Cruz Roja Española en Bizkaia y de otra la representación legal de los trabajadores y trabajadoras en esta provincia han negociado y acordado el presente convenio colectivo.

**Artículo 2.—Ámbito personal y territorial**

El presente convenio afectará a todo el personal en régimen de contrato de trabajo que preste sus servicios en los centros de trabajo dependientes de Cruz Roja Española en Bizkaia.

Quedan expresamente excluidos del ámbito de aplicación del presente convenio:

- Los profesionales libres que presten su colaboración y servicios a Cruz Roja Española, los cuales se regirán exclusivamente por los contratos formalizados al efecto.
- Quiénes presten sus servicios de modo voluntario y no retribuido

**Anexo 25: Plan de Acogida CRB.**

# Manual de Acogida

## Cruz Roja en Bizkaia

### V 2021

Manual de Acogida. Cruz Roja en Bizkaia

Ongi etorri Bizkaiko Gurutze Gorrira,

Estamos encantados y encantadas de darte la bienvenida al Movimiento Internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja. En este caso, hoy te incorporas a la Cruz Roja en Bizkaia. Como te habrás podido informar, nuestra Institución, y desde hoy mismo también la tuya, tenemos un compromiso por aliviar el sufrimiento de las personas, haciendo hincapié en mejorar la situación de las personas vulnerables y trabajar por un mundo más solidario y justo. Nuestro reto es estar **cada vez más cerca de las personas** y tratamos de lograr esa proximidad gracias al esfuerzo diario de nuestro voluntariado, las aportaciones de nuestros socios y socias y personal remunerado de nuestro personal.



Este **Manual de Acogida** tiene por objeto hacer más sencilla tu incorporación a Cruz Roja en Bizkaia, que conozcas nuestra estructura, los procedimientos prácticos para facilitar tu actividad, y nuestra filosofía de trabajo.

Con el fin que puedas comprender un poco mejor nuestra institución humanitaria, te aconsejo que eches un vistazo a nuestros **7 Principios Fundamentales**, que marcan tanto nuestro fin como metodología.

Estamos convencidos y convencidas de que este Manual será muy útil para ti pero, en cualquier caso, la persona responsable de tu área estará a tu disposición para facilitarte toda la información y orientación complementaria.

Deseamos agradecerte, ahora que tienes este Manual en tus manos, tu disposición e interés por compartir con nosotros y nosotras este proyecto de trabajo real y por compartir las ilusiones que defendemos en Cruz Roja.

*Victor Gutierrez Sainz  
Presidente  
Cruz Roja en Bizkaia*

Cada vez más cerca de las personas



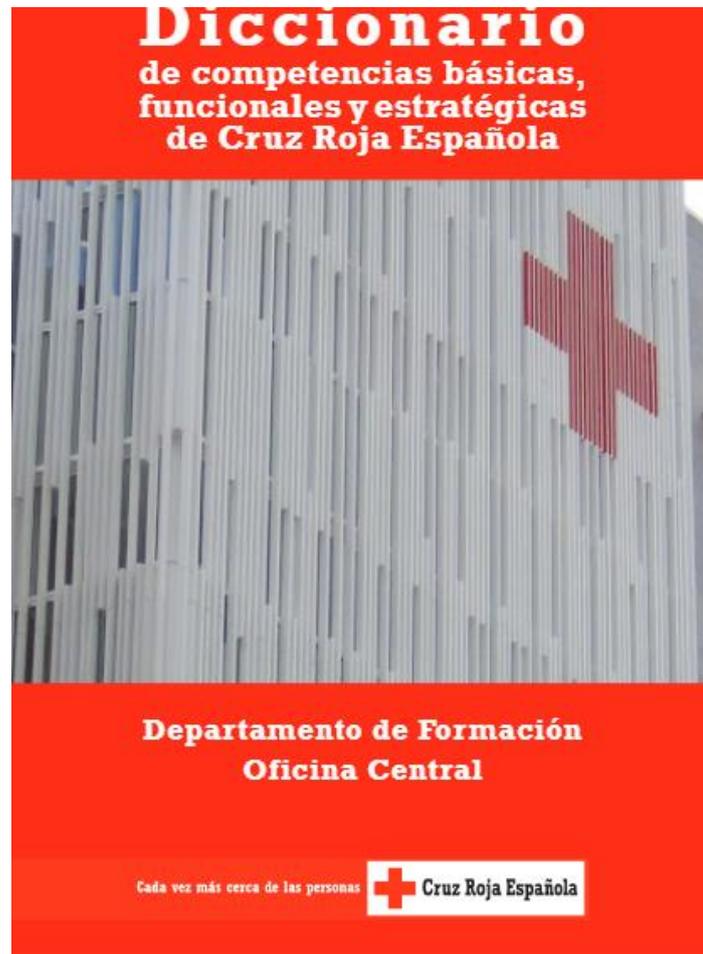
**Anexo 26: Plan de Igualdad de CRB.**



**PLAN PARA LA IGUALDAD DE  
MUJERES Y HOMBRES  
EN CRUZ ROJA BIZKAIA  
2015-2019**

noviembre 2015

**Anexo 27: Diccionario de Competencias de CRB**



## Anexo 28: Evaluación de Competencias.

### INFORME DE SEGUIMIENTO Y VALORACIÓN DE JAVIER HOWARD

Con el presente informe se pretende llevar a cabo una valoración de la trayectoria laboral en el desempeño de su puesto de trabajo como Integrador social en el Programa de Atención Humanitaria Inmigrantes. De forma específica destacar que Javier desarrolla su trabajo como monitor en turno de noche en el recurso de acogida de 24 horas dirigido a mujeres con o sin menores a su cargo.

Cabe señalar que las personas responsables del Programa valoran de forma muy positiva el trabajo que realiza. Destacando su disposición a participar en las diferentes acciones formativas que ha desarrollado la entidad con el objetivo de ampliar la capacitación profesional. Además que de forma personal y habiendo sido consciente de la necesidad de aprendizaje del francés en la actualidad continua en la Escuela Oficial de Idiomas ampliando su conocimiento del idioma, herramienta de comunicación importante para el desempeño de su trabajo diario en el recurso.

En primer lugar y con respecto a la valoración de las competencias de Javier se considera que estaría situado en los siguientes parámetros:

	1	2	3	4	5	6
Compromiso con Cruz Roja			x			
Orientación al logro-perseverancia				x		
Capacidad de planificación y organización				x		
Colaboración			x			
Iniciativa-autogestión				x		
Gestión emocional-autocontrol				x		
Gestión del conocimiento					x	

En segundo lugar y atendiendo a la valoración que el trabajador lleva a cabo de las competencias señaladas se sitúa en los siguientes parámetros:

	1	2	3	4	5	6
Compromiso con Cruz Roja					X	
Orientación al logro-perseverancia					X	



## Anexo 29: Formato de entrevistas de evaluación por competencias.

Como hemos llegado hasta aquí?			En este ejercicio, utilizamos como punto de partida el listado de competencias básicas y transversales (Producto 1) para poder jerarquizar las competencias que consideramos se deben trabajar con un "perfil general" de participante (columna D). Posteriormente hemos analizado las competencias específicas por perfiles de vulnerabilidad y llegamos a la conclusión que todas las competencias básicas y transversales son objeto para valorar y abordar en todos los perfiles. Y además, algunas competencias en particular son prioritarias para determinados perfiles. En nuestro debate de nuevo sale reforzada la tan necesaria flexibilización de los objetivos competenciales. Cada persona, aunque pertenezca al mismo perfil, seguro tiene unas cualidades únicas que hemos de tomar en cuenta antes de utilizar esta tabla. Este ejercicio para orientar la intervención con un enfoque de competencias también estará condicionada a: la valoración del equipo multiprofesional, la autovaloración de la persona y las prioridades/objetivos del propio Programa.							
PERFIL	TIPO DE COMPETENCIA	COMPETENCIAS	RASGOS DE LA COMPETENCIA	PERFIL GENE	VG	TRATA	VP	DF	MONOPARENTA	ANALFABET/MAYORES
BÁSICA	COMUNICACIÓN	COMPRESION ORAL	SI							+
		COMPRESION ESCRITA	SI							+
		EXPRESION ORAL	SI							+
		EXPRESION ESCRITA	SI							+
		COMUNICACION NO VERBAL	SI							+
BÁSICA	RAZONAMIENTO LOGICO MATEMÁTICO	RESOLUCION Y APLICACION DE OPERACIONES MATEMÁTICAS PARA LA VIDA COTIDIANA (RESOLVENTE LAS IDEAS)	SI							+
		PENSAMIENTOS PARA LLEGAR A UNA CONCLUSION (Deducir)	SI							+
BÁSICA	INTERÉS POR EL CAMBIO	APRENDER COSAS NUEVAS - INTERÉS	SI							x
		MOTIVACIÓN POR EL CAMBIO	SI							x
BÁSICA	CONFIANZA	SEGURIDAD EN UNO MISMO	SI		+	+	+			
		AUTOCONOCIMIENTO	SI		+	+	+			
		AUTOVALORACIÓN	SI		+	+	+			
		CONFIANZA EN LOS DEMAS	SI		+	+	+			x
BÁSICA	GESTION DE EMOCIONES	RESPUESTA A SITUACIONES ADVERSAS Y/O COMPLEJAS	SI				+			
		RECONOCIMIENTO DE EMOCIONES Y SENTIMIENTOS PROPIOS	SI							
		RECONOCIMIENTO DE EMOCIONES Y SENTIMIENTOS AJENOS - EMPATÍA	SI							
BÁSICA	RESPONSABILIDAD	RESPONDE DE SUS ACTOS	SI							
BÁSICA	ORIENTACION A LA TECNOLOGÍA	APERTURA AL MUNDO DIGITAL	SI							x
		UTILIZACIÓN	SI							x
		INTERACCIÓN EN REDES	SI							x
TRANSVERSAL	CUMPLIMIENTO DE NORMAS Y TAREAS	RESPECTO Y CUMPLIMIENTO DE NORMAS	SI							
		RESPECTO POR LA JERARQUÍA	SI							
		CUMPLIMIENTO CON LAS TAREAS Y CORRESPONSABILIDAD	SI							
TRANSVERSAL	ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS	IDENTIFICA Y ANALIZA EL PROBLEMA	SI							
		BUSCA SOLUCIONES A LOS PROBLEMAS	SI							
		APLICA SOLUCIONES A LOS PROBLEMAS	SI							

**Anexo 30: Programa de Formación de CRB.**



**PROGRAMA ANUAL DE FORMACIÓN**

Ámbito Territorial: BIZKAIA  
 Año: 2021

**ACCIONES FORMATIVAS**

Plan	Programa	Proyecto	Denominación	Objetivo	Destinatarios	Responsable	Horas	Plazas	Fecha	Lugar
FORMACIÓN	Formación Externa	Formación para empresas y particulares	Licencia de navegación	Capacitar a la población en general para el manejo de embarcaciones	Población en general	Josu Ibargutxi	6	20	20 de febrero 22 de mayo 21 de agosto 20 de noviembre	BERMEO
FORMACIÓN	Formación externa	Formación para empresas y particulares	Socorrismo Acuático	Capacitar a la población en general para ser efectivos como primeros intervinientes en una situación de emergencia en mar o piscina	Población en general	Estibaliz Cámara	80	15	5 febrero al 28 de marzo	AMOREBIETA/DUMANGU
FORMACIÓN	Formación externa	Formación para empresas y particulares	Desfibrilador semiautomático	Dotar de conocimientos para una situación de emergencias y técnicas de RPC	Población en general	Estibaliz Cámara	8	15	24 abril al 23 mayo 04 septiembre al 03 octubre 20 noviembre al 19 diciembre	AMOREBIETA/DUMANGU
FORMACIÓN	Formación externa	Formación para empresas y particulares	Primeros auxilios + desfibrilación semiautomático	Capacitar a la población en general para hacer efectivos como primeros intervinientes en una situación de emergencia y técnicas de RPC	Población en general	Estibaliz Cámara	48	15	05 junio al 05 julio 06 noviembre al 05 diciembre	AMOREBIETA/DUMANGU
FORMACIÓN	Formación externa	Formación para empresas y particulares	Primeros auxilios básicos	Adquirir las competencias y las destrezas básicas en primeros auxilios que permitan dar una primera respuesta en una situación de emergencia	Población en general	Estibaliz Cámara	20	15	18 al 29 enero 17 al 28 mayo 15 al 26 noviembre	AMOREBIETA/DUMANGU

**Anexo 31: Carta de Derechos y Deberes del voluntariado.**

**Oficina de Garantías de Derechos y Deberes del voluntariado**

Para favorecer el ejercicio de los derechos de los voluntarios a la información, a la formación y a la participación, así como el desarrollo de su actividad en las condiciones adecuadas y todos aquellos derechos que con carácter general se contienen en los Estatutos, en el Reglamento General Orgánico, en la Carta de Derechos y Deberes del Voluntariado, existe la COMISIÓN DE GARANTÍAS DE DERECHOS Y DEBERES DEL VOLUNTARIADO.

**Funciones:**

- Garantizar la canalización de todas las demandas de la forma adecuada.
- Asegurar el carácter reservado de la información recibida, así como mantener el carácter anónimo de cuantos voluntarios o voluntarias se dirigen a ella. Recabar de cuantos órganos y departamentos de la Institución sean necesarios, la información suficiente para la resolución de su demanda.
- Asegurar a los voluntarios y voluntarias el amparo y defensa de sus derechos en el ejercicio de su acción voluntaria.
- Velar por el cumplimiento de los derechos y deberes tiene competencias en la resolución de conflictos motivados por infracciones contra los Principios Fundamentales del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y Media Luna Roja o por transgresiones de derechos y deberes por miembros u órganos de gobierno o cargos directivos de la Institución.

Es el órgano a quien compete la resolución de expedientes disciplinarios.

Las faltas se clasifican según la gravedad de la infracción cometida en:

Faltas Leves, Faltas Graves, Faltas muy Graves.  
 (Más información en R.G.O. - Capítulo III.)

Si deseas ponerte en contacto con la Comisión de Garantías de Derechos y Deberes del Voluntariado



www.cruzroja.es 902 22 22 92



**Cada vez más cerca de las personas**

**Anexo 32: Reuniones de áreas y equipos.**
**REUNIONES EQUIPO INTERVENCION SOCIAL**

PROYECTO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	PERIODICIDAD
ALBERGUE	10:00					SEMANAL
PAUSOKA	13:00					SEMANAL
EXTREMA VULNERABILIDAD					13:00	SEMANAL
MUJER:		13:00				SEMANAL
-educadoras mujer					13:00	SEMANAL
EMPLEO			13:00			SEMANAL
INMIGRANTES:				13:00		SEMANAL
-Humanitaria					13:00	SEMANAL
-Asilo:					Todos	MENSUAL
Bermeo				12:00		QUINCENAL
Bilbao					13:00	QUINCENAL
Transversal juridico						TRIMESTRAL
Transversal psicologico						TRIMESTRAL
Transversal empleo						TRIMESTRAL
TECNICAS INTERVENCION SOCIAL:				10:00		MENSUAL
-Valle Nervión		10:00				QUINCENAL
-Margen Izquierda	13:00					SEMANAL
-Uribe Aldea		13:00				QUINCENAL
-Uribe Kosta				10:00		QUINCENAL
-Gernika				12:00		QUINCENAL
-Valle Arratia		11:00				QUINCENAL
-Durango				11:00		QUINCENAL
-Encartaciones		12:00		13:00		QUINCENAL
-Bermeo		10:00				QUINCENAL

**Anexo 33: Tabla de reconocimientos al voluntariado.**

Año	Reconocimientos
2016	Premios CRE "con V de Voluntariado."
2016	Deia premio IX a la AACC de Durango.
2016	Premio de valores humanos y dedicación a Cruz Roja del Mar.
2017	Reconocimiento de la Comandancia Naval a CRB.
2018	De Cruz Roja a la UVP
2018	Premio de la Diputación Foral de Bizkaia para el Centro de FP por el proyecto "ACTIVATE + " de Gestión Medioambiental en el Plan de Acción y Comunicación.
2019	Reconocimiento de Gorabide al Centro de Formación de CRB.
2019	De Kutxabank a Pausoka.
2019	Fundación Menchaca - Premios a la Solidaridad a Doña Begoña Goikoetxea Gandiaga como voluntaria de CRB.
2019	Premios DEMA Enpresari - Proyectos Centro FP.
2020	BBK Deia - Labora voluntaria COVID
2020	Enkarterriko Deia-Laboral Kutxa: Reconocimiento a la AACC de Encartaciones.
2020	Eskuinaldea Deia-Laboral Kutxa Hemendik: Reconocimiento a la oficina de Uribe Kosta.
2020	XIII Galardón Noble Villa de Portugalete
2021	Reconocimiento de las Juntas Generales a CRB por su trabajo durante la pandemia.
2021	Premios Zirgari al trabajo de la mujer durante COVID-19:Elena Gómez Reina (Trabajadora de CRB).

## Anexo 34: Política Diplomacia Humanitaria de CR.

 Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja

### Política de Diplomacia Humanitaria

#### Introducción

#### ¿Qué objetivos permitirá alcanzar una diplomacia humanitaria eficaz?

- Los responsables de tomar decisiones y los líderes de opinión toman en consideración con mayor frecuencia los intereses de las personas vulnerables.
- Se mejora el acceso a los responsables de tomar decisiones y la influencia sobre ellos.
- Se incrementa el acceso y espacio humanitario para las Sociedades Nacionales y la Federación Internacional<sup>1</sup>.
- Las actividades de la Cruz Roja y la Media Luna Roja son más visibles y comprensibles para el público.
- Se incrementa la capacidad para movilizar todos los recursos pertinentes.
- Se facilita el establecimiento de asociaciones eficaces para responder a las necesidades de las personas vulnerables.

Sólo si la diplomacia humanitaria forma parte integral de la labor cotidiana de las Sociedades Nacionales y la Federación Internacional, y está dotada de las capacidades necesarias, podrán alcanzarse efectivamente los objetivos humanitarios expuestos. El propósito fundamental de la presente Política es establecer la diplomacia humanitaria de manera permanente en la cultura de todas las Sociedades Nacionales y la Federación Internacional. La diplomacia humanitaria abarca la sensibilización, la negociación, la comunicación, los acuerdos formales y otras medidas.

Decidir practicar la diplomacia humanitaria no es una posibilidad, sino una responsabilidad. Una responsabilidad que dimana del acceso privilegiado que disfrutan las Sociedades Nacionales como auxiliares de los poderes públicos en el ámbito humanitario, y de la independencia del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, del alcance de sus actividades humanitarias en todo el mundo, de su base comunitaria con decenas de millones de voluntarios y de la condición de observadores en la Asamblea General de las Naciones Unidas de que gozan la Federación Internacional y el CICR.

Esta responsabilidad es la extensión lógica del compromiso de las Sociedades Nacionales y la Federación Internacional con el Principio Fundamental de Humanidad; un compromiso que en todo el mundo se acepta como imperante sobre todos los demás por su vinculación al derecho internacional humanitario, los Estatutos del Movimiento y los Estatutos de la Federación Internacional. Una organización como ésta, con su extraordinario potencial para ejercer considerable influencia en los responsables de tomar decisiones de todo el mundo, tiene la responsabilidad manifiesta de actuar en este sentido.

Dado que la característica peculiar de la Cruz Roja [y la Media Luna Roja] es obrar, y no permanecer pasiva<sup>2</sup>, la presente Política insta a las Sociedades Nacionales y a la Federación

<sup>1</sup> En la presente Política, "Federación Internacional" se refiere al Presidente, la Junta de Gobierno, el Secretario General y la Secretaría.

<sup>2</sup> *Comentario sobre los principios fundamentales de la Cruz Roja* (1979). Jean Pictet, Instituto Henry Dunant, Pág. 48.

**Anexo 35: Plan de Responsabilidad Social de CR 2017-2020.**



**Anexo36: Buen Gobierno y Transparencia de CRB.**

**3.1.1 Descripción :**

El concepto de Buen Gobierno engloba el conjunto de normas y prácticas de CRE orientadas a la adecuada toma de decisiones dentro de la organización, de manera que se tenga en cuenta los intereses de toda la organización, de los propios socios, de los voluntarios y de la sociedad.

El buen gobierno se caracteriza por el ejercicio del consenso, la responsabilidad, la eficiencia, la transparencia, la participación y el cumplimiento de la ley en la toma de decisiones. Dada la misión y estructura jurídica de CRE, la participación de voluntarios en la toma de decisiones de la organización es uno de los aspectos clave en esta área de responsabilidad social.

La transparencia dentro de una organización significa poner a disposición de los grupos de interés la información sobre las políticas, sistemas de gestión y resultados de nuestra actividad en las dimensiones social, económica y ambiental. Asimismo, supone nuestro compromiso de que esta información sea fidedigna, comprensible, fácilmente localizable y que sea comunicada adecuadamente a cada grupo de interés.

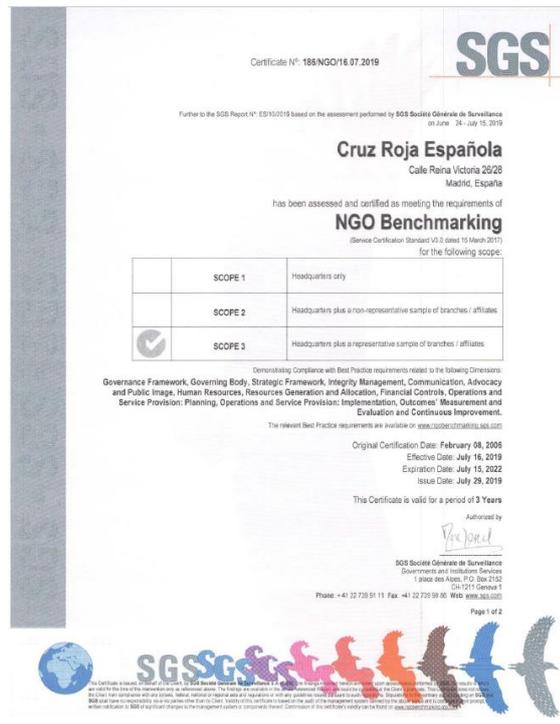
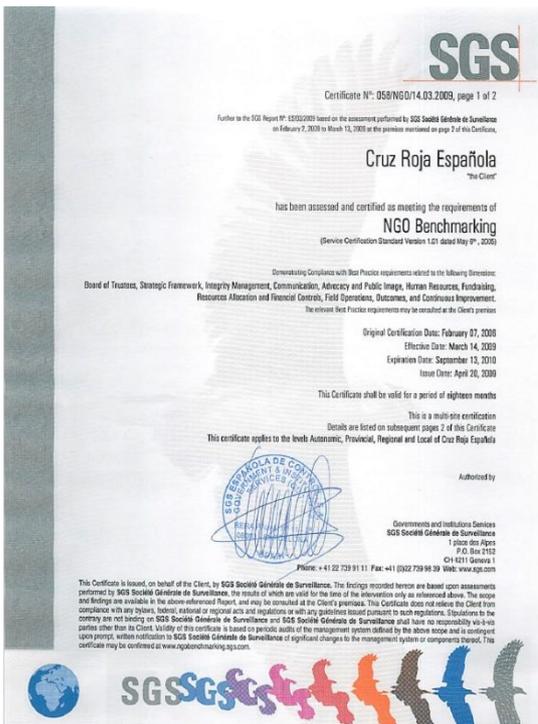
**3.1.2 Plan de Buen Gobierno y Transparencia :**

CRE dispone de la Comisión de Buen Gobierno como instancia que vela por el cumplimiento de estos principios. Asimismo, disponemos de diversas iniciativas específicas para distintos aspectos del Buen Gobierno y la transparencia: la política de transparencia está perfectamente definida en el documento “La transparencia de las ONG’s y la posición de CRE”.

Otros documentos donde se recogen aspectos de esta área:

- Estatutos; capítulos IV y V
- Reglamento General Orgánico: capítulos IV y V; disposiciones transitorias primera, segunda y quinta
- Código de conducta: puntos 5, 9, 10, 11 y 13
- Documento de trabajo sobre “Gobierno, Organización y Gestión”: punto 3, apartados “h”, “i” y “k”
- Dictamen de la comisión constituida para el estudio del documento “Gobierno, Organización y Gestión”, aprobado por la VI Asamblea General
- Normas sobre las sociedades nacionales que funcionan bien 19 PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE CRUZ ROJA ESPAÑOLA DICIEMBRE 2009 Humanidad Imparcialidad Neutralidad Independencia Voluntariado Unidad Universalidad
- Informe “ONG Benchmarking” de SGS que evalúa la gestión global de la actividad de CRE en su conjunto
- Informes de cada una de las auditorías de calidad que han evaluado distintos aspectos de CRE.
- Informe anual de auditoría externa e independiente.

**Anexo37: Certificación de CRB en materia de Transparencia por SGS.**



**Anexo 38: participación en actos, charlas y ponencias.**

Área	Ponencia/ Evento	Dirigido a
IS	Jornada Trata de Seres Humanos	Personal profesional de CRB
IS	El Derecho en materia de Asilo: Jornada convocada por el Ayto. de Lezama.	Público externo a la Institución.
IS	Mujer y Derecho en materia de Asilo: Jornada convocada por el Ayto. de Durango.	Público externo a la Institución.
CFF	Jornada de CFF de CRE: Presentación colaboración en materia de comunicación con la Liga ACT	Todas las provincias de CRE
IS	Derecho en materia de Extranjería	Personal profesional de CRB
IS	Charla por la Igualdad: Lilakrosa Durango.	Público externo de la Institución.
SSEE	CIPREA Tenerife: Presentación gestión de playas por parte de CRB.	Asistentes al Congreso Internacional de Prevención de Ahogamientos
IS	Ponencia sobre Asilo convocada por el Ayto. Portugalete.	Público externo de la Institución.
MC	Ponencia Política Comunicacional Servicio Playas CRB: Encuentro Nacional de Marca y Comunicación.	Responsables del área de Marca y Comunicación de CR.
IS	Derecho en materia de Asilo.	Personal profesional de CRB
IS	Jornadas sobre Trata de Seres Humanos: Convocadas por Univ. De Deusto.	Público externo a la Institución.
SSEE	CIPREA Málaga: Presentación del uso de tablas de rescate en medio acuático.	Asistentes al Congreso Internacional de Prevención de Ahogamientos
IS	Las Cicatrices: Paso en Patera.	Personal profesional de CRB
DSG	Gestión parque móvil: Vehículos ecológicos GLP/GNC/Híbridos: Presentación como BBPP.	Todas las provincias de CRE
IS	Derecho en materia de Asilo.	Personal profesional de CRB
IS	Derecho en materia de Extranjería: Convocada por Médicos del Mundo.	Público externo a la Institución.
IS	Derecho en materia de Extranjería: Convocada por Fund. Peñasal.	Público externo a la Institución.
FORMACIÓN	Seminario "Humanizando las emergencias para personas con diversidad auditiva y/o visual".	Profesionales de la sanidad
MC	Modelo Tik Tok de CRB: Encuentro Nacional de Marca y Comunicación.	Responsables del área de Marca y Comunicación de CR.
SALUD	10 Estrategias para adquirir bienestar: Semana BeHealthy del banco Santander.	Trabajadores del Banco Santander.
SALUD	Adolescentes frente al COVID- 19: Charlas a los IES de Bizkaia sobre medidas sanitarias de seguridad.	Adolescentes de institutos de Bizkaia.

**Anexo 39: Alianzas y convenios de colaboración de CRB.**

Año	Entidad concedente/colaboradora	Área	Descripción actividad	Convenio/ Alianza
2015	LEROY MERLIN	Empleo	Convenio Colaboración Practicas	Alianza
2015	KIABI BARAKALDO	Empleo	Convenio Colaboración Practicas	Alianza
2015	IKEA	Empleo	Convenio Colaboración Practicas	Alianza
2015	EULEN, S.A.	Empleo	Convenio Colaboración Practicas	Alianza
2015	FRUTAS IRU	Empleo	Convenio Colaboración Practicas	Alianza
2015	Fundación Miranda	Empleo	Convenio Colaboración Practicas	Alianza
2015	Hostelería Vizcaína SAU	Empleo	Convenio Colaboración Practicas	Alianza
2015	Accor Hoteles	Empleo	Convenio Colaboración Practicas	Alianza
2015	Hotel los Tamarises S.L	Empleo	Convenio Colaboración Practicas	Alianza
2015	Nuevo Zortzi S.L	Empleo	Convenio Colaboración Practicas	Alianza
2015	Restaurante Zortziko S.L	Empleo	Convenio Colaboración Practicas	Alianza
2015	Ayuntamiento de Durango	IS	LAGUNKIDE	Alianza
2015	Ayuntamiento de Durango	IS	parejas lingüísticas	Alianza
2015	SILKEN GRAN HOTEL DOMINE	Empleo	CONVENIO DE COLABORACION PRACTICAS	Alianza
2015	HOTEL JARDINES DE ALBIA BILBAO	Empleo	CONVENIO DE COLABORACION PRACTICAS	Alianza
2015	HOTEL GRAN BILBAO	Empleo	CONVENIO DE COLABORACION PRACTICAS	Alianza
2015	SUPERMERCADOS DIA	Empleo	CONVENIO DE COLABORACION PRACTICAS	Alianza
2015	RESIDENCIA CASER	IS	ACOMPANAMIENTO	Alianza
2015	RESIDENCIA CONDE ARESTI	IS	ACOMPANAMIENTO	Alianza
2015	AYUNTAMIENTO DE SESTAO	IS	APRENDER TRABAJANDO II	Alianza
2015	Igurco: Residencia Lea Artibai	IS	transporte adaptado	Alianza
2015	ARRATIAKO UDALEN MANKOMUNITATEA/ LANBIDE	IS	PROGRAMAS DE INTEV. SOCIAL	Alianza
2015	HOTEL HESPERIA ZUBIALDE	Empleo	CONVENIO DE COLABORACION PRACTICAS	Alianza
2015	HOTEL HESPERIA BILBAO	Empleo	CONVENIO DE COLABORACION PRACTICAS	Alianza
2011-2015	AYUNTAMIENTO DE BILBAO	Formación	TALLERES RCP Y SOPORTE VITAL BÁSICO CON ESCOLARES	Alianza
2015	ARRATIAKO UDALEN MANKOMUNITAT	IS	PROGRAMAS DE INTEV. SOCIAL Y PREVENTIVOS	Alianza
2015	Ayuntamiento Gernika	IS	CESION GRATUITA LOCALES (ALDAPE KALEA 6)	Alianza
2015	Ayuntamiento de Etxebarri	IS	DESARROLLAR HERRAMIENTAS Y APLICACIONES MÓVILES	Alianza
2015	KIABI BASAURI	Empleo	Convenio Colaboración Practicas	Alianza
2015	AYTO. BILBAO	IS	Ayuda a domicilio complementaria	Convenio
2015	ORCINA CENTRAL	SSEE	Financiación patron (SASEMAR)	Convenio
2015	AYUNTAMIENTOS	SSEE	Servicios preventivos y CRM	Convenio
2015	ORCINA AUTONOMICA	SSEE	Servicios preventivos (Protección Civil)	Convenio
2015	AUTORIDAD PORTUARIA	SSEE	Protección civil	Convenio
2015	AYUNTAMIENTOS	IS	Transp. Adaptado personas mayores y discapacitadas	Convenio
2016	CEBEK	MC	En materia de difusión de actividad de CRB y de RSC.	Alianza
2016	BILBAO BASKET	IS	Colaboración en Campaña de recogida de juguete nuevo.	Alianza
2016	AYTO. BILBAO	IS	Ayuda a domicilio complementaria	Convenio
2016	FERROVIAL SERVICIOS	IS	Colaboración Campaña recogida de juguete nuevo.	Alianza
2016	LIGA ACT TRAINERAS	SSEE	Acuerdo en materia de servicios de preventivos y comunicación.	Alianza
2016	ORCINA CENTRAL	SSEE	Financiación patron (SASEMAR)	Convenio
2016	ORCINA AUTONOMICA	SSEE	Servicios preventivos (Protección Civil)	Convenio
2016	LABORAL KUTXA	CFF	Colaboración en venta Sorteo de Oro en sus oficinas.	Alianza
2016	AUTORIDAD PORTUARIA	SSEE	Protección civil	Convenio
2016	AYUNTAMIENTOS	IS	Transp. Adaptado personas mayores y discapacitados	Convenio
2017	AYTO. BILBAO	IS	Ayuda a domicilio complementaria	Convenio
2017	ALSA- AUTOBUSES URBANOS DE BILEOLUNTARIAD	IS	Acuerdo en materia de voluntariado corporativo.	Alianza
2017	ORCINA CENTRAL	SSEE	Financiación patron (SASEMAR)	Convenio
2017	ORCINA AUTONOMICA	SSEE	Servicios preventivos (Protección Civil)	Convenio
2017	METRO BILBAO	MC	Colaboración en materia de difusión de campañas de CRB.	Alianza
2017	ORCINA AUTONOMICA	SSEE	Servicios preventivos (Protección Civil)	Convenio
2017	AUTORIDAD PORTUARIA	SSEE	Protección civil	Convenio
2017	AYUNTAMIENTOS	IS	Transp. Adaptado personas mayores y discapacitados	Convenio
2017	Demola Internacional	SSEE	Diseño de embarcación para rescate marítimo.	Alianza
2017	AYUNTAMIENTOS	IS	Ayuda a domicilio complementaria	Convenio
2017	AYUNTAMIENTOS	SSEE	Servicios preventivos	Convenio
2018	AYTO. BILBAO	IS	Ayuda a domicilio complementaria	Convenio
2018	Escuelas de Hostelería de País Vasco	CFF	Iniciativa de CFF Enamórate + Maitemindu.	Alianza
2018	ORCINA CENTRAL	SSEE	Financiación patron (SASEMAR)	Convenio
2018	ORCINA AUTONOMICA	SSEE	Servicios preventivos (Protección Civil)	Convenio
2018	AUTORIDAD PORTUARIA	SSEE	Protección civil	Convenio
2018	AYUNTAMIENTOS	IS	Transp. Adaptado personas mayores y discapacitados	Convenio
2018	AYUNTAMIENTOS	IS	Ayuda a domicilio complementaria	Convenio
2018	AYUNTAMIENTOS	SSEE	Servicios preventivos	Convenio
2019	EROSKI	CFF	Redondeo solidario en supermercados de la zona de Durango.	Alianza
2020	AYTO. BILBAO	IS	Acompañamiento - PAUSOKA	Convenio
2020	AYTO. BILBAO	IS	LAGUN GUNEAK	Convenio
2020	AYUNTAMIENTOS	IS	SIN HOGAR - Llamamiento "Ahora + que nunca"	Convenio
2020-2021	APNABI	FORMACIÓN	Guía visual para la atención de personas con discapacidad intelectual	Alianza

**Anexo 40: Certificación ISO 9001- ISO 14001**



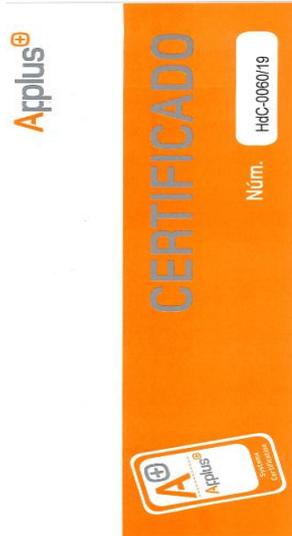
**Anexo 41: Certificaciones en materia de eficiencia energética y cálculo de la Huella de Carbono.**

**9.2. Resumen de las medidas propuestas**

La Tabla 37 resume todas las medidas propuestas en el Capítulo 8. Los aspectos recogidos en la misma son tanto los ahorros obtenidos de su aplicación como la inversión necesaria para instaurarlas. A raíz de estos datos se presenta el periodo de retorno simple y las repercusiones medioambientales:

N.º	Descripción de la MAE	Ahorro		Inversión	PRS	Reducción de emisiones	Reducción de residuos radiactivos	
		kWh/año	% sobre energía consumida					
1	Sustitución de lámparas fluorescentes T8 por LED	11.350	1,1%	1.352	6.829	5,1	212	0
2	Sustitución de lámparas de fluorescencia compacta por LED	12.237	1,2%	1.158	4.564	3,9	1.659	4
3	Sustitución de caldera convencional por condensación	31.456	3,1%	1.330	6.353	4,8	6.386	0
4	Instalación de variadores de frecuencia en climatizadoras	1.976	0,2%	187	960	5,1	0	0
5	Instalación de sistema de monitorización y control Hospital Bilbao	26.059	2,6%	2.467	3.000	2,0	6.254	14
6	Instalación fotovoltaica Hospital Bilbao	12.119	1,2%	1.165	11.852	10,6	2.909	7
7	Instalación fotovoltaica Salvamento Marítimo Guecho	8.622	0,8%	1.335	12.420	9,7	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>103.819</b>	<b>10,2%</b>	<b>8.995</b>	<b>45.977</b>	<b>5,1</b>	<b>17.419</b>	<b>25,3</b>

Tabla 37. Resumen de medidas de ahorro propuestas



LGAI Technological Center, S.A. (Appius+) certifica que la organización:

**CRUZ ROJA ESPAÑOLA**

Avenida, Reina Victoria 26,  
28003, Madrid

Para las actividades de:

Institución humanitaria de carácter voluntario y de interés público.

Ha verificado la evaluación de las emisiones de gases de efecto invernadero y conformidad del cálculo de huella de carbono, para los alcances 1 (emisiones directas: instalaciones estacionarias, fugas gases refrigerantes, aplicaciones móviles), alcance 2 (emisiones indirectas por consumo de energía eléctrica) y alcance 3 (emisiones indirectas asociadas a viajes de trabajo) según la norma ISO 14064-1, correspondiente a la campaña de 2016 con el resultado de:

CO<sub>2</sub> calculado: 19.611,47 Tm CO<sub>2</sub> equivalente

Este certificado es válido hasta el 4 de Julio de 2020

Madrid a 04 de julio de 2019

Director General  
Appius+ Certification, B.U.



Juan Sordín Catalero

Director Técnico  
Appius+ Certification, B.U.



Cristina Bachiller Martínez

El presente certificado es considerado válido siempre que se cumplan todas las condiciones del contrato del cual este certificado forma parte. LGAI Technological Center, S.A. (Appius+) Certifica U.A.B., Rondal de la Font del Coma s/n, 08193 Bellaterra, Barcelona

**Anexo 42: Plan de Innovación de CR.**

**AREA DE INNOVACION SOCIAL**

Reunión de coordinadoras y coordinadores territoriales  
Madrid Junio 2016

**INNOVACION SOCIAL \_DEFINICION**

La **Innovación Social en Cruz Roja Española es generar nuevas ideas** que permitan y provoquen valor social desde la promoción de nuevos procesos de aprendizaje y conocimiento, el desarrollo de nuevas formas de colaboración, intercambio y experimentación que faciliten la construcción de nuevas soluciones, servicios y estrategias vinculadas a las necesidades y demandas sociales.

**Innovar es** generar nuevas capacidades de **respuesta**.



**Anexo 43: Cuadro mejora continua**

Año	Área	Mejora	Objetivo	Elemento MGA
2015	IS	Implantación Marco de Atención a Personas (MAP)	Sistematización del proceso de intervención.	CLIENTES
2015	MC	Boletín informativo digital	Mejora en la comunicación con personas socias, voluntarias y entidades colaboradoras.	SOCIEDAD
2015	DSG	Contratación Vodafone Automotive para la gestión del parque móvil.	Agilidad en el mantenimiento de la flota y reducción de costes.	CLIENTES/ INNOVACIÓN
2015	IS	Teleasistencia	Mantener en su entorno familiar a las personas mayores	PERSONAS/INNOVACIÓN
2015	IS	Social TV	Red Social para personas mayores.	CLIENTES/ INNOVACIÓN
2015	DSG	Uso de terminales IP: Establecimiento de llamadas a través de Ineternet.	Ahorro energético	SOCIEDAD
2015	IS	PROXIMIDAD		CLIENTES/INNOVACIÓN
2016	SSEE	Uso de onedrive y sharepont en la gestión de las 3 bases de mar de CRB.	Unificación de la gestión	CLIENTES/PERSONAS
2016	SSEE	APP Gestión Información playas.	Mejora en la gestión de la recogida de información de las personas beneficiarias.	CLIENTES
2016	SSEE	Incorporación a la flota de embarcaciones de moto de agua waveboat.	Mejora en el rescate acuático para el transporte de personas heridas.	CLIENTES/ INNOVACIÓN
2016	SI	Eliminación de servidores y almacenamiento de la información en Office 365.	Minimizar riesgos en materia de seguridad informática	CLIENTES/ PERSONAS
2017	DSG	Incorporación de pulsadores en los grifos	Ahorro agua	SOCIEDAD
2017	CFF	Ampliación de la encuesta de satisfacción de SSEE Y Formación	Compartir información y aprovechar canales existentes para atraer entidades colaboradoras	CLIENTES
2017	SSEE	Tablas eléctricas para el servicio de playas.	Mejora en el rescate acuático.	CLIENTES/ INNOVACIÓN
2017	FORMACIÓN	Metodología Activo-Colaborativo: ETHAZI.	Implantación de metodologías colaborativas en el aula a través de retos.	CLIENTES/ INNOVACIÓN
2017	FORMACIÓN	Incorporación de rutinas de innovación.	Implementar la cultura de la innovación en el Centro de Formación.	CLIENTES/ INNOVACIÓN
2018	DSG	Medición Huella de Carbono	Mejora en nuestra política de RSC	SOCIEDAD
2018	SSEE	Embarcación "Galerna" diseñada exclusivamente para el rescate acuático.	Mejora en prestación del servicio de rescate marítimo.	CLIENTES

Año	Área	Mejora	Objetivo	Elemento MGA
2018	DSG	Incorporación de vehículos ecológicos a la flota de CRB.	Ahorro energético	SOCIEDAD
2018	IS	LAGUN GUNEA	Proyecto que innova en la manera del reparto de alimentos a familias	CLIENTES/ PERSONAS
2019	DSG	Cambio de las iluminarias de las instalaciones por LED y consumo de papel Eco.	Ahorro energético	SOCIEDAD
2019	CFF	Incorporación de equipos propios a la captación de fondos.	Reducción de costes en captación de fondos propios.	ESTRATEGIA
2019	VOLUNTARIADO	APP para el personal voluntario	Aumentar la capacidad de autonomía del personal voluntario en la gestión de su actividad	PERSONAS
2019	SSEE	Centro móvil de operaciones en emergencias para las ERIES.	Mejorar las comunicaciones con los diferentes agentes implicados en búsquedas, rescates, etc...	CLIENTES/ INNOVACIÓN
2020	CRJ	Radio Tirita	Innovar en la oferta de actividades a infancia hospitalizada y difusión del proyecto	PERSONAS/INNOVACIÓN
2020	SSEE	Uso de drones por parte de las ERIES	Mejora en las respuestas inmediatas en emergencias.	CLIENTES/ INNOVACIÓN
2020	DSG	Wacom- Tablet firma entrega de kits	Firma electrónica del recibí para uso de los usuarios	CLIENTES/ INNOVACIÓN
2021	DSG	Sustitución de las bolsas de plástico por bolsas de compostaje en el proyecto de reparto de alimentos	Reducción de uso de plásticos	SOCIEDAD