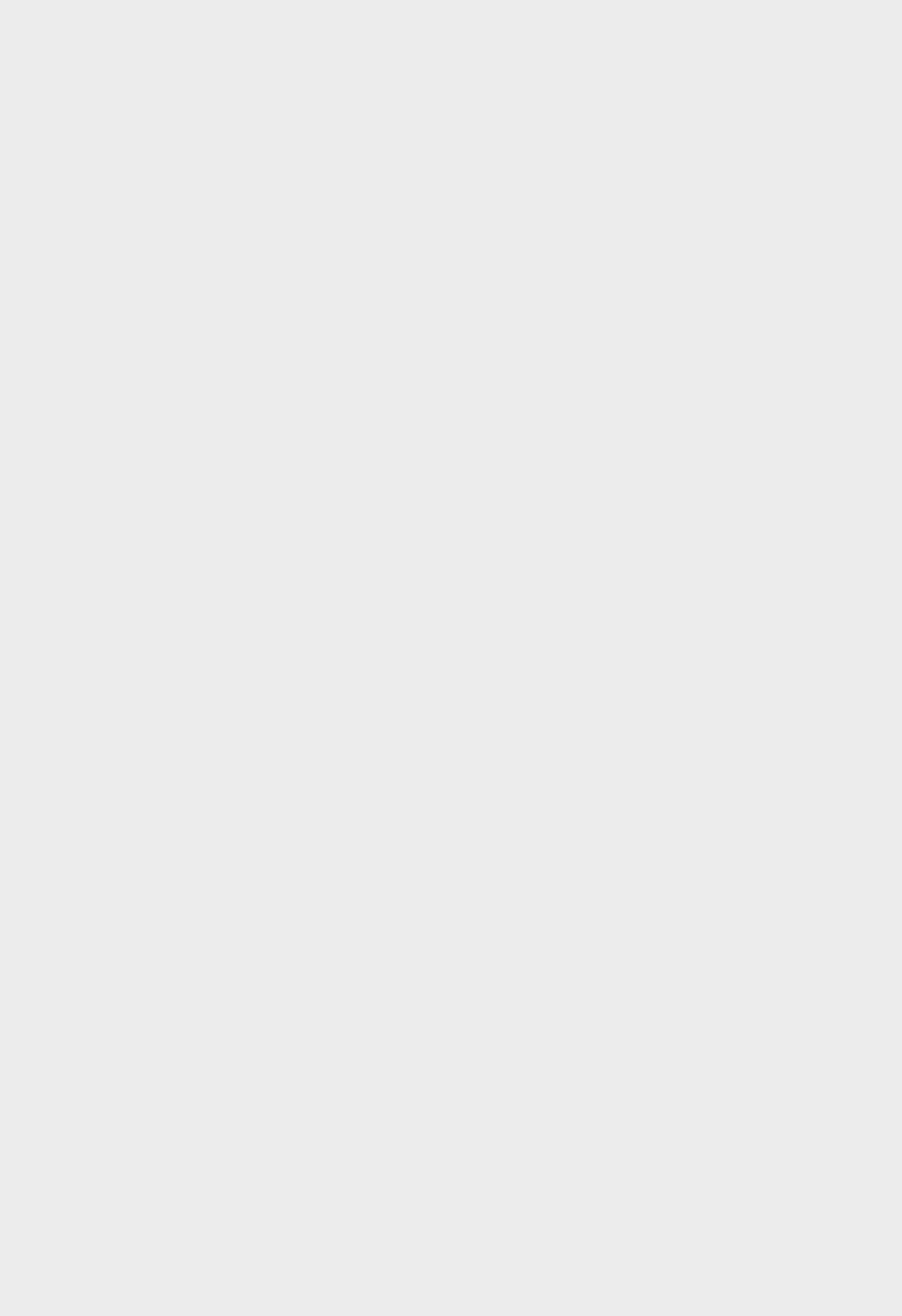




MANUAL DE GESTIÓN LOCAL

CRUZ ROJA
EN LA COMUNIDAD DE MADRID



Índice

Manual de Gestión Local Cruz Roja en la Comunidad de Madrid

Introducción
Objetivo

1 La Asamblea Local/Comarcal

- Definición
- Normativa
- Proceso Electoral
- Órganos de Gobierno
- Órganos de asesoramiento y control
- Estructura organizativa interna local
- Análisis de la realidad del ámbito de actuación

2 Modelo de Intervención

- MAP
- Herramientas

3 Áreas de Conocimiento. Actividad

- Introducción
- Inclusión Social
- Empleo
- Salud
- Educación
 - Formación
 - Cruz Roja Juventud
- Medioambiente
- Socorros

4 Áreas de soporte: Voluntariado y Desarrollo Territorial

- Voluntariado y Participación
- Campañas de captación
- Voluntariado corporativo
- Herramientas
- Carta de Derechos y Deberes del Voluntariado en Cruz Roja
- Normativa Externa
- Participación Institucional
- Plan de Desarrollo de la Red Territorial

5 Áreas de Gestión

- Administrativa
- Económica
- Comunicación
- Captación de Fondos
- Alianza empresarial y RSC
- Marketing
- Servicios Generales
- Sistemas de Información
- Recursos Humanos y Organización

6 Cooperación Internacional

- Áreas
- Mecanismos
- Operatividad/gestión desde las Asambleas Locales/Comarcales

Introducción

Las Asambleas Locales y Comarcales representan la base de nuestra organización en la Comunidad de Madrid. Aunque existen documentos que las sitúan en el marco general de Cruz Roja Española, es importante recoger algunos aspectos más específicos, tales como cuál es nuestra normativa, con qué estructura estatutaria y de gestión contamos o cómo nos relacionamos entre nosotros y con otras entidades.

Esta información complementaria es fundamental, máxime teniendo en cuenta nuestra evolución y desarrollo de los últimos años, en los que la incorporación de la figura de la Dirección Técnica en todas las Asambleas Locales y Comarcales es ya una realidad.

A lo largo de esta **Guía** se abordarán también aspectos relacionados con nuestro modelo de intervención, centrado en la persona, a la que ofrecemos respuestas integrales a través de nuestras áreas de conocimiento.

Se realiza un repaso al **marco normativo** de la Institución: Estatutos, Reglamento General Orgánico, Disposiciones y Resoluciones, así como Instrucciones Técnicas. Se recoge la estructura tanto de Cruz Roja Española como de Cruz Roja Juventud y los distintos órganos que las componen: órganos de participación, órganos de gobierno y órganos de asesoramiento y control.

Pero nos centraremos fundamentalmente en la **estructura organizativa** de una Asamblea Local, analizando tareas y funciones y todos aquellos aspectos que se requieren abordar para el buen funcionamiento de la misma, lo que facilitará tanto el trabajo cotidiano como la **coordinación** imprescindible entre personas, áreas de conocimiento y diferentes ámbitos territoriales.

Haremos también referencia a diferentes aplicaciones y herramientas que nos ayudan en nuestra gestión diaria.

Esta guía viene en definitiva a reforzar el **Plan de Desarrollo de la Red Territorial**, cuya implantación será diferente en cada una de las Asambleas Locales y Comarcales pero que homogeneiza y establece la sistematización de la gestión de todas ellas.

Objetivo

El objetivo de esta **Guía**, en su edición de 2021, es servir de orientación en la gestión a la persona que desempeñe las funciones de la Dirección Técnica Local/Comarcal a la vez que determina los procesos que intervienen en las diferentes gestiones que son requeridas para el buen funcionamiento y desarrollo de las Asambleas.



Definición

Tal y como se define en los Estatutos de Cruz Roja Española, una Asamblea Local/Comarcal está formada por la totalidad de los miembros de la Institución en ese ámbito y constituyen la circunscripción electoral para la elección de los miembros del Comité Local/Comarcal.

Es el elemento clave para dar respuesta a los colectivos más vulnerables, de participación social y de representación de Cruz Roja Española en el tejido asociativo del ámbito local.

Normativa

Además de los convenios internacionales en los que es parte España y el Real Decreto 2219/1996, de 11 octubre, la principal normativa por la que nos regimos se señala a continuación:

Estatutos y Reglamento General Orgánico

Principal norma por la que se constituye la Cruz Roja Española en 1864 de acuerdo con la Conferencia Internacional de Ginebra de 1863.

El **27 de julio de 2019 entraron en vigor los nuevos Estatutos de la Institución**, que fueron aprobados en la IX Asamblea General y que mediante la Orden SCB/801/2019, de 11 de julio, han sido publicados en el B.O.E ([ver Aquí](#)).

Como se resume en el preámbulo de dicha Orden, la justificación de la modificación de los mismos radica en la necesidad de adaptación de la Institución a la sociedad actual para garantizar la mejor respuesta posible, así como recoger en un único texto los cambios que se han introducido en diferentes momentos (1999, 2006 y 2007). A su vez, se ponen de manifiesto los compromisos que Cruz Roja Española tiene adquiridos alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Los cambios se centran fundamentalmente entorno a seis ejes:

- Ampliación del objeto y fines
- Competencia disciplinaria
- Limitación de mandatos de órganos de gobierno, asesoramiento y control, y de los cargos directivos
- Condición de miembros que integran los Comités Territoriales
- Composición de la Comisión de Finanzas, y composición



1. LA ASAMBLEA LOCAL/COMARCAL

y ámbito de las Comisiones de Garantías de Derechos y Deberes

- Alcance del Buen Gobierno y su Comisión

El [Reglamento General Orgánico](#) (en adelante RGO) es la norma interna y específica de Cruz Roja Española que desarrolla sus Estatutos. Tras la aprobación de los nuevos Estatutos, el RGO experimentará también una modificación, que deberá aprobarse por el Comité Nacional.

Hasta ese momento, sigue en vigor el texto 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 anteriores Estatutos.

Código de Conducta (CC)

Su objeto es regular los valores y principios que han de presidir la actuación institucional y personal de las personas que ostentan cargos de responsabilidad en Cruz Roja Española y entidades vinculadas a ella.

[\(Ver Aquí\)](#)

Establece, por un lado, normas de conducta y por otro, principios rectores en distintos aspectos que, de manera resumida, se trasladan a continuación.

Como normas de conducta:

- **Ética:** No se podrán desarrollar actividades contrarias a los Principios y Compromiso de la Institución. El uso del nombre y recursos de la Institución no podrá ser utilizado en beneficio particular o privado, así como disponer de los mismos de manera austera. No se utilizará la posición para la obtención de privilegios.
- Es obligado responder ante la **legalidad** establecida en la normativa institucional, así como aquella que sea aplicable al ámbito de actuación concreto.
- La **buena fe** y la **lealtad** impregnarán la actuación en todo momento, respondiendo al principio de jerarquía lo que supondrá el traslado de cualquier actuación que comprometa tanto el compromiso con la Institución como la gestión de la misma.

- El **compromiso** adquirido, la **eficiencia** y **diligencia** en la realización de las funciones de cada cargo, así como el **fomento y motivación del voluntariado** junto con la **solidaridad y cooperación** entre todas las personas afectadas por el CC son consideradas normas de conducta.
- La información ha de ser tratada con criterio de **transparencia y veracidad**, estando obligadas a mantener la **confidencialidad** de los datos y no hacer uso privado de la misma, incluso después del cese de la relación con la Institución. Durante el tiempo que dure la relación institucional está prohibida la **competencia desleal** utilizando los conocimientos adquiridos para la realización de actividades por cuenta propia y con fines lucrativos.
- Toda persona sujeta a este CC estará obligada a realizar sus funciones y actuar velando por los intereses de la Institución. Si se produce una circunstancia de cualquier índole que comprometa los mismos (vínculos de tipo profesional, comercial, familiar o análogo) ha de abstenerse de intervenir, comunicándolo en el momento oportuno. Con ello evitará que se produzca un **conflicto de intereses**.
- Cumplir y hacer cumplir las medidas en materia de **seguridad y salud** adoptadas por la Institución en cumplimiento de la legislación vigente.

Se recogen los principios rectores sobre:

- Las **asociaciones** que Cruz Roja Española establece **con empresas**, los argumentos que sustentan estas alianzas y las limitaciones existentes para las mismas, entre las que destacan: el sector de producción y comercialización de armas, la no observancia de los derechos humanos, del derecho internacional humanitario, de las legislaciones aplicables tanto internas como internacionales, las actuaciones que puedan suponer riesgo de conflictos armados, deterioro medioambiental o desastres naturales, así como aquellas actuaciones que puedan suponer un menoscabo a la reputación de la Institución.
- La selección de **empresas proveedoras** habituales, que además de utilizarse para ello procesos transparentes, igualitarios y cuya valoración ha de centrarse en criterios técnicos, tendrán prioridad aquellas comprometidas

con el cumplimiento del Pacto Mundial sobre Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas y en concreto, deberán comprometerse con ellos adhiriéndose formalmente en documento que se incluirá en su contrato.

- La **selección de personal** y relaciones con personas trabajadoras de la Institución.
- Las **inversiones** a realizar por parte de la Institución en valores mobiliarios.
- La **obtención de fondos** por parte de Cruz Roja Española, que obedecen a la Política de la Federación de Sociedades de Cruz Roja y Media Luna Roja y responden a una gestión íntegra y franca, respetuosa con la dignidad de las personas, por la que se devolverá información sobre el uso de los mismos, aplicándose para la finalidad para la que se obtengan.
- La **comunicación y publicidad** que realizará Cruz Roja, respondiendosiempre a la realidad y veracidad, respetando la dignidad de las personas y de los pueblos, velando por la no discriminación y la no culpabilización, a la vez que no se asociará a campañas de productos nocivos para la salud como el tabaco o bebidas alcohólicas.
- La **intervención y la responsabilidad medioambiental** con acciones de preservación de la diversidad biológica, fomento de la calidad ambiental y con proyectos de educación y sensibilización medioambiental, así como la adopción de medidas en la actividad de la Institución y su seguimiento, que garanticen el cuidado del medioambiente.

Resoluciones, Disposiciones e Instrucciones Técnicas

Las Resoluciones son dictadas por el Comité Nacional o la Presidencia Nacional.

Las [Disposiciones](#), emitidas por la Presidencia Autonómica y las principales [Instrucciones Técnicas](#) realizadas por la Secretaría Autonómica se pueden consultar en los enlaces vinculados.

Proceso Electoral

En el capítulo V del RGO aparece detallado todo lo relativo al proceso electoral, tanto los órganos que intervienen como los derechos y el proceso. No obstante, resumiremos lo más importante:

Convocatoria

Cada cuatro años la presidencia de Cruz Roja Española, de conformidad con los acuerdos del Comité Nacional, convocará las elecciones para la renovación de los órganos de gobierno, asesoramiento y control de la Institución. Artº 39 RGO. Junto a la Resolución se acompañará un Manual del Proceso Electoral.



El Censo electoral

Según establece el RGO, en su Art. 38, está compuesto por todos los miembros de Cruz Roja con derecho a voto. El censo electoral provisional se hará público en cada Comité Local/Comarcal, a partir de la fecha que determine la Resolución de la Presidencia de Cruz Roja Española convocando elecciones en la Institución. El censo electoral definitivo será aprobado por la Junta Electoral Central, una vez resueltas las correspondientes reclamaciones por las Juntas Electorales Autonómicas.

De Electores y elegibles (Artº 36 y 37, RGO)

Pueden ejercer el derecho a voto las personas físicas, miembros activos (voluntarios/as) o suscriptores (socios/as de Cruz Roja), mayores de 16 años e inscritas en el censo correspondiente al menos 12 meses antes de la convocatoria de elecciones y de acuerdo con el resto de requisitos del RGO.

En el caso de miembros suscriptores, deberán estar al corriente del pago de la cuota a la fecha del cierre del censo electoral.

Podrán ser candidatos a los órganos de gobierno y de asesoramiento y control de Cruz Roja España todos los miembros activos (voluntarios/as) o suscriptores (socios/as de Cruz Roja) si:

- Están inscritos/as en el censo electoral definitivo del ámbito territorial en el que se presenten como candidatos al menos 12 meses antes de la convocatoria de elecciones.
- Tienen 18 años cumplidos.
- Los miembros que mantengan relación laboral con la Institución o con los centros y servicios dependientes de la misma, no podrán presentarse como candidatos/as.
- Que no estén incurso en un expediente disciplinario con suspensión cautelar de derechos y deberes.

Organización del proceso

Junta Electoral Autonómica (JEA) y Delegaciones Electorales Locales

La Junta Electoral Autonómica (a partir de ahora JEA) está compuesta por la Presidencia y la Secretaría correspondiente y 5 vocales que se designarán por el Comité Autonómico. A propuesta de la JEA, en las Asambleas Locales no existirán Juntas Electorales Locales, sus funciones recaerán en la Dirección Técnica como Delegaciones Electorales Locales

Sus funciones serán:

- a) Resolver y gestionar todos los asuntos relacionados con las elecciones en su ámbito de competencia.
- b) Adoptar las medidas necesarias para la constitución de las Mesas Electorales.
- c) Recepcionar las actas de las Mesas Electorales de su ámbito.
- d) Realizar el escrutinio a partir de los datos consignados en las actas. El resultado del mismo será remitido a la Junta Electoral de ámbito superior.
- e) Publicar los resultados provisionales.
- f) Tramitar a la Junta Electoral de ámbito superior, debidamente cumplimentadas e informadas, cuantas reclamaciones, impugnaciones y recursos le sean presentados, y dar traslado de las actas de cuantos actos electorales se celebren.
- g) Articular los medios necesarios para que se confeccionen los sobres y papeletas con arreglo al modelo oficial.

Mesa Electoral

Los Delegados Electorales designarán una persona para la Presidencia y 2 para vocalías de la misma, que estén inscritas en el Censo del ámbito correspondiente. Los miembros de la Mesa Electoral no podrán ser candidatos al Comité Local/Comarcal.

Sus funciones:

- a) Presidir el acto de la votación.
- b) Comprobar la inclusión del votante en el censo electoral.
- c) Elevar con su informe a la Junta Electoral competente las reclamaciones que pudieran formularse.
- d) Verificar el escrutinio y levantar acta de él y del desarrollo de la votación. Dicha acta, una vez cumplimentada, será remitida a la Junta Electoral Autonómica.

Reglas generales de procedimiento

Presentación de las candidaturas

Las candidaturas se deben presentar ante la Delegación Electoral Local/Comarcal, por cualquier medio electrónico o presencial a través del anexo correspondiente.

Celebración de elecciones de los miembros de los Comités Locales/Comarcales

Únicamente se celebrarán elecciones cuando el número de candidatos suponga, el incremento en al menos el 50% de los vocales a elegir en estos órganos de gobierno. (Artº 44. Cuatro. R.G.O).



Órganos de Gobierno

Cruz Roja Española

Según el Artº 20 Dos del RGO, son órganos de gobierno la Presidencia de Cruz Roja Española, la Asamblea General, el Comité Nacional, los Comités Autonómicos, los Comités Provinciales y los Comités Locales y Comarcales.

Comité Local/Comarcal

Asume el gobierno institucional en su ámbito de acuerdo a los fines y objetivos de Cruz Roja Española y de acuerdo con la política, plan y criterios establecidos por los órganos superiores de la Institución.

Se reúne como mínimo dos veces al año con carácter ordinario y extraordinario, siempre que su Presidencia convoque por iniciativa propia o a solicitud de un tercio de sus componentes, como mínimo.

Está compuesto por la Presidencia, Vicepresidencias (hasta un máximo de tres), ocho vocalías (a propuesta de la Presidencia, una actuará como secretaria del órgano), y un representante de Cruz Roja Juventud.

Las funciones del Comité Local son:

- Establecer los objetivos de Cruz Roja Española en su ámbito territorial de acuerdo con las directrices emanadas de los órganos superiores de la Institución.
- Deliberar y adoptar acuerdos sobre cuantas cuestiones someta a su consideración la Presidencia del Comité Local por decisión propia, o a propuesta, al menos, de un tercio de sus miembros.
- Presentar a la Presidencia Autonómica propuestas para el nombramiento de la Presidencia Local o Comarcal.
- Elegir, de entre sus miembros, a los vocales electivos del Comité Autonómico, en el número y con el procedimiento que establezca la Junta Electoral Autonómica.
- Aprobar el informe de gestión de la Presidencia Local/Comarcal.
- Conocer, y en su caso aprobar, la gestión de los diferentes responsables de las actividades de la Institución en la localidad o comarca.

- Conocer la organización de la estructura de gestión que se estime necesaria para el mejor desarrollo y cumplimiento de los objetivos de Cruz Roja Española en su ámbito, así como la creación o supresión de las unidades administrativas pertinentes y el nombramiento y cese de sus responsables.
- Aprobar los proyectos de presupuestos ordinario y extraordinario, sus modificaciones y la liquidación de las cuentas generales de su ámbito territorial y someterlos al conocimiento y aprobación del Comité Autonomático.
- Conocer el nombramiento y cese de las Vicepresidencias efectuados por su Presidencia.
- Conocer y controlar, en su ámbito, el debido cumplimiento de la normativa aplicable a Cruz Roja Española.
- Crear las comisiones que considere oportunas, regular su funcionamiento, elegir y cesar a sus miembros y delegar las funciones necesarias para su actuación, excepto las indelegables, en la forma y con el procedimiento que se determine en el RGO.

Comité Autonomático

Configurado igual que el Comité Local, pero para el ámbito autonomático.

Su composición varía en la introducción de dos miembros natos -Secretaría Autonomática y Coordinación Autonomática-, y en el nº de vocalías, dieciséis electas y hasta 9 Presidencias de Comités Locales o Comarcales (que son elegidas entre todos las Presidencias Locales de acuerdo a la propuesta de la Junta Electoral Autonomática), además de un representante de Cruz Roja Juventud. El número de reuniones será de dos con carácter ordinario y cuantas con carácter extraordinario determine su Presidencia.

En la Comunidad de Madrid, se celebra una reunión en el mes de junio con objeto de aprobar la memoria y cuentas anuales del año anterior, y otra en el mes de noviembre para aprobar el proyecto de presupuestos y plan de acción para el año siguiente, así como las adaptaciones del plan de acción correspondientes.

Para conocer sus funciones consultar los [Estatutos](#).

Comité Nacional

Es el máximo órgano de gobierno durante el intervalo que media entre las reuniones de la Asamblea General.

Se reúne tres veces al año con carácter ordinario y extraordinario, siempre que la

Presidencia lo convoque a iniciativa propia o a solicitud de, al menos, un tercio de sus componentes.

Su composición: Presidencia, Vicepresidencias (hasta 3), Presidencias de Comités Autonomáticos, Secretaría General y Coordinación General. Además, veintitrés vocalías elegidas por y entre los miembros de la Asamblea General. Un representante de Cruz Roja Juventud y dos representantes del departamento ministerial que ejerce el Protectorado.

Le corresponde el control de la gestión y administración de Cruz Roja Española. Para conocer las funciones detalladas, ir a [Estatutos](#).

Asamblea General

La Asamblea General es el máximo órgano de gobierno de Cruz Roja Española, en el que se asegura la representatividad y la participación democrática de todos sus miembros, órganos de gobierno y dirección. La voluntad de la Asamblea General regirá el destino y actuación de la Institución. Artº 13 Uno del RGO.

Se reúne una vez cada cuatro años con carácter ordinario, y extraordinario, a iniciativa de la Presidencia o a propuesta de la mayoría absoluta del Comité Nacional o de la Asamblea General.

En la Asamblea General se elige la Presidencia de Cruz Roja Española, los miembros del Comité Nacional, Comisión de Finanzas y de Garantías. Además, se aprueba el Informe de Gestión y el Plan de Acción del próximo mandato. La Asamblea General debe aprobar la modificación de los estatutos de la Institución a propuesta del Comité Nacional.

Cruz Roja Juventud

De acuerdo con el Artículo 22 de los Estatutos, Cruz Roja Juventud es la sección juvenil de Cruz Roja Española. Promueve la vida asociativa del voluntariado joven de la Institución, fomenta la participación de niños, niñas, adolescentes y jóvenes en las actividades de la misma, divulga los Principios Fundamentales del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y Media Luna Roja, así como la solidaridad humana en el ámbito de la infancia y de la juventud y representa a Cruz Roja Española en las organizaciones juveniles nacionales e internacionales.

Goza de autonomía funcional para el cumplimiento de sus fines en el marco general de la Institución.

Consejo Local/Comarcal

Compuesto por la Dirección Local de Cruz Roja Juventud, que ejercerá la Presidencia en el ámbito correspondiente, y entre cuatro y seis vocalías. La Vicepresidencia y Secretaría será nombrada de entre las personas que ostentan una vocalía.

Sus competencias son:

- Impulsar y dirigir las actividades de Cruz Roja Juventud en su ámbito territorial, de conformidad con la política de Cruz Roja Juventud, velando por el cumplimiento de los acuerdos de los órganos de gobierno de Cruz Roja Juventud de ámbitos superiores, y en consonancia con los objetivos de la Institución en su ámbito territorial.
- Promover las convocatorias y orden del día de la correspondiente Junta de Cruz Roja Juventud y proponer a la misma los diseños de los programas y de las actividades de Cruz Roja Juventud en su ámbito.
- Crear en caso necesario los oportunos grupos de trabajo.
- Presentar a la Presidencia del Comité Local/Comarcal las propuestas para el nombramiento de la Dirección Local o Comarcal de Cruz Roja Juventud.
- Ser oído por la Presidencia de Cruz Roja Española en su ámbito territorial previamente al cese de la Dirección de Cruz Roja Juventud o proponer el cese de ésta mediante acuerdo adoptado por mayoría absoluta de sus miembros.
- Aprobar el Plan de Trabajo y el proyecto de Memoria Anual de Cruz Roja Juventud de su ámbito, para su traslado a la Dirección Provincial de Cruz Roja Juventud y Presidencia del Comité local/Comarcal.
- Elegir a los vocales del Consejo Provincial de Cruz Roja Juventud.
- Presentar a la Presidencia del Comité Local/Comarcal propuestas para la designación del representante de Cruz Roja Juventud en el correspondiente Comité.

Las Comisiones y Grupos de Trabajo serán considerados órganos de asesoramiento.

Consejo Autonómico

Compuesto por la Dirección Autonómico de Cruz Roja Juventud, que ejercerá la Presidencia en el ámbito correspondiente, y entre cuatro y doce vocalías y las Direcciones Locales o Comarcales, hasta un número igual al de vocalías elegidas y serán elegidos por y entre todas las Direcciones Locales. La Vicepresidencia y Secretaría serán nombradas de entre las personas que componen el Consejo.

Para conocer sus competencias, consultar el [RGO](#).

Dicho Consejo estructurará la organización del trabajo a través de Comisiones y Grupos de Trabajo que serán considerados órganos de asesoramiento.

Junta General (Artº 54. Cuatro, RGO)

La Junta General es el máximo órgano de gobierno de Cruz Roja Juventud, en el que se asegura la representatividad y la participación democrática de todos sus miembros.

La Junta General estará compuesta por un número no superior a cien vocales elegidos por los Consejos de Comunidades Autónomas de Cruz Roja Juventud, en proporción al número de afiliados/as en cada una de ellas conforme a las reglas que establezca la Presidencia de Cruz Roja Española. Serán también vocales las personas que ostenten la Dirección Nacional y las Direcciones de los Consejos de Comunidades Autónomas y Provinciales de Cruz Roja Juventud, que tendrán carácter nato. Los miembros del Consejo Nacional que no sean vocales de la Junta General participarán en ella con voz, pero sin voto. La Dirección Nacional de Cruz Roja Juventud actuará como presidencia de la Junta General, la cual designará de entre sus miembros una vicepresidencia y una secretaria.

Para conocer sus competencias, consultar el [RGO](#).

Consejo Nacional

El Consejo Nacional es el máximo órgano de gobierno de Cruz Roja Juventud durante el intervalo que medie entre las reuniones de la Junta General.

Está integrado por la Dirección Nacional de Cruz Roja Juventud, que actuará como presidencia; por diecisiete vocales elegidos por y entre los vocales de la Junta General de Cruz Roja Juventud; por las diecisiete Direcciones de Comunidades Autónomas de Cruz Roja Juventud; y por las Direcciones de Cruz Roja Juventud en las ciudades de Ceuta y Melilla. El Consejo designará de entre sus miembros una vicepresidencia y una secretaria y se reunirá, con carácter ordinario, al menos una vez cada seis meses; y, con carácter extraordinario, cuando así lo decida la Dirección Nacional de Cruz Roja Juventud, por sí o a propuesta de un tercio como mínimo de sus componentes.

Existirá una **Comisión Permanente** del Consejo Nacional, presidida por la Dirección Nacional e integrada por quien haya sido designado secretario/a del órgano, por cuatro Direcciones de Consejos de Comunidades Autónomas de Cruz Roja Juventud, elegidas por y entre las mismas, y por cuatro de los vocales electos del Consejo, asimismo elegidos por y entre ellos.

Para conocer sus competencias, consultar el [RGO](#).



Órganos de asesoramiento y control

Comisión Autónoma de Finanzas

Es el órgano de asesoramiento y control financiero y presupuestario de la Institución. Emite sus dictámenes por propia iniciativa, a petición del Comité Autónomo o de la Presidencia.

En particular se pronuncia sobre los presupuestos, sobre las cuentas y la liquidación de los ejercicios y sobre los aspectos financieros y contables. Está compuesta por una Presidencia, una Vicepresidencia, tres vocales titulares y cuatro vocales suplentes; estos miembros serán elegidos por el Comité Autónomo. Sus Secretarías Técnicas, que carecerán de voto en ellas, serán designados libremente por las Presidencias de los Comités Autónomos.

En el ámbito nacional también existe una Comisión de Finanzas elegida en la Asamblea General.

Comisión Autónoma de Garantías de Derechos y Deberes

Es el órgano autónomo con competencia en la resolución de conflictos motivados por infracciones contra los Principios Fundamentales del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja o por transgresiones de derechos y deberes en el ámbito de la Institución por miembros de Cruz Roja Española (personas socias o voluntarias) o de los órganos de gobierno de la Institución en todos los ámbitos territoriales.

Están compuestas por una Presidencia, una Vicepresidencia, un máximo de cinco vocalías titulares y cuatro vocalías suplentes; estos miembros serán elegidos por el

Comité Autónomo. Su Secretaría Técnica, que carecerá de voto en ella, será designada libremente por la Presidencia del Comité Autónomo.

Su función es instruir los casos que puedan llegarle y valorar su traslado o no a la Comisión Nacional, así como apoyar a esta en lo que le sea requerido. Los expedientes de miembros del Comité Autónomo de Cruz Roja o Consejo Autónomo de Cruz Roja Juventud serán instruidos por la Comisión Nacional, la cual existe a imagen y semejanza de la Comisión Autónoma.

La Comisión podrá nombrar personas instructoras que colaboren en el estudio de los expedientes, e identificación de las posibles faltas en las que hayan podido incurrir las personas expedientadas en relación a la normativa de Cruz Roja.

Comisión Nacional de Buen Gobierno

La Comisión de Buen Gobierno es el órgano encargado de la interpretación y seguimiento del cumplimiento del Código de Conducta.

Está compuesta por un mínimo de tres y un máximo de cinco elegidos por el Comité Nacional, a propuesta de su Presidencia. Su mandato tiene una duración de seis años. Sus funciones se pueden ver en los Estatutos y RGO.

Comisión Autónoma de Control Presupuestario

Constituida como órgano asesor a la Presidencia de los ámbitos nacional y autónomo por Resolución de la Presidencia de Cruz Roja Española.

Para el ámbito autónomo su composición es:

- Una Presidencia, a propuesta de la Presidencia Autónoma.
- La Secretaría Autónoma.
- La Coordinación Autónoma.
- Las Direcciones Autónomas de los Departamentos Económicos, Servicios Generales y Comunicación y Captación de Fondos.
- La Secretaría Técnica de la Comisión, a propuesta de la Presidencia Autónoma es ejercida por la persona responsable del Área Jurídica de la Secretaría Autónoma.

Así mismo, la Presidencia de la Comisión podrá invitar a las reuniones a aquellos responsables que considere conveniente, con objeto de informar o dar cuenta en detalle de cualquier asunto que se presente a la Comisión.

La Comisión Autónoma de Control Presupuestario (en adelante CCP) se reúne con carácter ordinario una vez cada quince días, y con carácter extraordinario cuando considere su Presidencia. Para casos de extrema urgencia, podrá resolverse la cuestión concreta por la Presidencia de la Comisión de forma conjunta con la Secretaría y la Coordinación, dando cuenta de ello en la siguiente reunión que se celebre.

Los expedientes deben ser presentados de acuerdo a las normas de la Disposición 1/2009.

Para los procesos de gestión, y de acuerdo a las normas presupuestarias, se utilizarán los siguientes límites (IVA incluido) según el presupuesto anual aprobado para cada Asamblea:

	Adjudicación directa (1 oferta)	Concurrencia (mínimo 3 ofertas)	Licitación (concurso abierto)
Volumen económico de la Oficina gestora*	Cuantía económica de los servicios a contratar		
	Hasta	Desde y hasta	A partir de
Hasta 1 millón de €	3.000 €	30.000 €	30.001 €
A partir de 1 millón € hasta 25 millones €	8.000 €	80.000 €	80.001 €
A partir de 25 millones€ hasta 50 millones €	10.000 €	100.000 €	100.001 €
Superior a 50 millones €	12.000 €	200.000 €	200.001 €

* Indica el presupuesto de la Asamblea Local

Las compras de **bienes inventariables** (inmovilizado), tanto si cuentan con dotación presupuestaria como si no, se canalizarán todas a través del Departamento de Servicios Generales de la Oficina Autónoma. Si no tuviera dotación presupuestaria y requiriese modificación del presupuesto se ha de solicitar la misma de forma previa a la CCP.

Para hardware y software, así como determinados elementos de reproducción y comunicación, la Unidad de Sistemas de Información y Nuevas Tecnologías presentará a la comisión, semestralmente, proveedores para su selección.

En cuanto a la contratación, renovación o modificación de los **servicios de mantenimiento de instalaciones** (limpieza, jardinería, ascensores, etc) **y otros arrendamientos**, será el departamento de Servicios General el encargado de realizar las propuestas.

Será obligatorio someter a la CCP con carácter previo, el **arrendamiento de bienes inmuebles propiedad** de la Institución a terceros; la **solicitud de subvención** a cualquier entidad local o autónoma. Ello requerirá trasladar informe del alcance y objeto de la misma, así como los aspectos inherentes y en especial las obligaciones; **Convenios y Contratos** que puedan establecerse desde la Asamblea con las mismas entidades informando de la cuantía económica, contenido y obligaciones asumidas. Si procede, la Oficina Autónoma solicitará informe a la Oficina Central. Una vez obtenido, se dará traslado del mismo a la asamblea local.



Operaciones con entidades de crédito como la **imposición de excedentes** al margen de la tesorería compartida y **apertura de cuentas**, que ha de ser justificada su conveniencia o necesidad, dándose cuenta a Oficina Central para incluir las mismas en el Registro Nacional de Cuentas Corrientes.

Y, por último, las propuestas de participación en **Proyectos de Cooperación Internacional** detallando compromisos y obligaciones que se adquieren con el fin de valorar su incidencia en la ejecución de presupuestos.

La CCP aprobará el techo de gasto anual el cuál será necesario para la elaboración de los **presupuestos anuales ordinarios**.

Los **presupuestos anuales extraordinarios** requerirán el informe favorable de la CCP, así como **los nuevos proyectos de actividad**, que una vez cumplidos los trámites establecidos, se someterán a la CCP para valorar su viabilidad.

Serán sometidos a la Comisión los controles periódicos del Departamento Económico Financiero tanto de los presupuestos ordinarios como extraordinarios.

En materia de **herencias, legados y cesiones**, una vez que se conozca y se cuente con documentación o información, debe ser trasladada la documentación a la Comisión para, si lo considera, abundar en la misma y poder realizar el trámite reglamentario a la Comisión Nacional de Control Presupuestario.

Por otro lado, en cuanto a la concertación de **créditos o préstamos** han de realizarse informando previamente a la CCP para que una vez valorado, se realice el trámite para su autorización ante la Comisión Nacional de Control Presupuestario, tal y como está establecido reglamentariamente.

La constitución de **avales** se ha de realizar dentro de la “línea de avales” concertada por la Oficina Central. El Departamento Económico Financiero informará cada trimestre de los avales activos, especificando la fecha de constitución y fecha prevista de cancelación.

Documentación relacionada: RGO. Disposición 1/2009 de 22 de Diciembre de 2009; Instrucción Técnica (IT) 1/2014 de 24 de Junio de 2014; Adenda a IT 1/2014 de Junio de 30 de Mayo de 2017.

Estructura organizativa interna local

Cargos directivos

Además de los cargos recogidos en los Estatutos de Cruz Roja Española, se refleja un cargo de dirección de gestión que fue incorporado en la Comunidad de Madrid denominado Dirección Técnica, de acuerdo a la Disposición 3/2017.

Presidencia Local/Comarcal

El nombramiento se realiza por la Presidencia Autonómica de entre las propuestas presentadas por el Comité Local/Comarcal y lleva el visto bueno de la Presidencia de Cruz Roja Española.

Su cese es realizado por la Presidencia Autonómica, oído el Comité Local/Comarcal correspondiente.

Es el máximo cargo directivo de su ámbito. Les corresponde la dirección, impulso, coordinación y ejecución de la actividad de Cruz Roja Española en el ámbito de su competencia, supervisando el correcto desarrollo de los programas y el cumplimiento de los objetivos de la Institución, así como la adecuada ejecución de las decisiones y acuerdos tomados por el Comité y por los órganos superiores de Cruz Roja Española. Además, se les reconoce en su ámbito, aquellas facultades que expresamente les hayan sido delegadas, así como la de nombrar y cesar a Vicepresidentes/as y responsables de actividad.

En la Comunidad de Madrid, a petición expresa de las Presidencias Locales y Comarcales, se aprobó en abril de 2017 un documento sobre el desarrollo de sus funciones de acuerdo a la normativa actual de Cruz Roja Española. En él se recogen las funciones de puesto de las Direcciones Técnicas y se establecen los aspectos en los que ha de intervenir la Presidencia Local/Comarcal, de acuerdo al siguiente resumen:

En el **ámbito de los recursos humanos** ha de tener conocimiento y ser escuchada en los cambios que afecten al personal laboral de su Asamblea Local, de forma previa a la toma de decisión y podrán realizar propuesta de creación de nuevos puestos de trabajo de forma razonada de acuerdo a las necesidades de la Asamblea.

En el **ámbito económico-financiero**, deberá velar por la elaboración del presupuesto bajo el enfoque de gobierno: orientación y cuantificación del gasto social, estará informada y tiene capacidad de transmitir al Comité local correspondiente la decisión de abordar dicha intervención e implicaciones en el presupuesto. En los casos donde sea necesario, podrá aprobar dicha modificación presupuestaria en el Comité. Participa en la determinación de los proyectos que puedan concurrir a subvención o financiaciones por otras entidades públicas o privadas y en el estudio de la modificación del presupuesto en función del comportamiento de gasto.

En el **ámbito organizativo** conocerá y será escuchada en la reorganización de los servicios y será informada con carácter previo por las Direcciones autonómicas sobre la puesta en marcha de nuevas intervenciones en su ámbito territorial al objeto de valorar aquellas cuestiones que puedan verse afectadas. Una vez puesto en marcha, la Dirección Técnica reportará la información a la Presidencia. Asimismo, definirá y promoverá las políticas de alianzas estratégicas con las entidades no lucrativas del municipio, ayuntamiento, grupos políticos, entidades sociales y empresariales.

En el **ámbito de la comunicación** dirige la planificación y coordinación en la comunicación interna con personas voluntarias y socias, así como con los grupos de interés.

En el **ámbito del voluntariado**, participa en el plan de formación del voluntariado de la asamblea local, en las políticas de promoción del mismo y promueve su participación en la asamblea local.

Por último, en el **ámbito de Cruz Roja Juventud** le corresponde nombrar la Dirección y al representante en el Comité Local de acuerdo a la propuesta del Consejo Local, así como recibir su Plan de Trabajo.

Vicepresidencias

Hasta un máximo de tres por ámbito. Son nombradas y cesadas por su Presidencia respectiva, dando cuenta al Comité en el que se integran. Serán miembros natos del mismo. Sus funciones son las delegadas por la Presidencia sustituyéndola en caso de ausencia, dimisión, vacante o enfermedad por el orden en que la misma determine.

En caso de nombramiento de una nueva Presidencia Local todas las Vicepresidencias Locales cesarán en sus funciones, y deberán ser ratificadas o nombradas de nuevo.

Consejo de Dirección Local

Existe la posibilidad de constituir un Consejo de Dirección Local o Comarcal regulado por la Disposición de Presidencia 2/2018 respondiendo al art. 61 del vigente Reglamento General Orgánico.

El Consejo está formado por la Presidencia, Vicepresidencias y Referentes de Programas de Socorros y Emergencias y Cruz Roja Juventud, así como aquellos Referentes que estime la Presidencia Local de acuerdo a sus prioridades de trabajo en

la Asamblea. Además, la Dirección Técnica Local formará parte del mismo, actuando como secretaria.

El Consejo es un órgano de asesoramiento de la Presidencia Local/Comarcal. Se reunirá al menos bimensualmente. Sus funciones son:

- Aprobar las prioridades anuales de acuerdo al Plan de Acción y su seguimiento.
- Seguimiento de la ejecución presupuestaria y revisión de propuesta de presupuestos anuales para cada Plan de actividad.
- Canalizar la información y facilitar la coordinación en cuestiones que afecten a la Asamblea Local/Comarcal.
- Realizar las propuestas debatidas en seno al Comité Local/Comarcal, así como aquellas propuestas por sus componentes.

Responsable de gestión: Dirección Técnica

En dependencia jerárquica de la Presidencia Local/Comarcal y funcional de la Secretaría y Coordinación Autonómica, dirige y gestiona la Asamblea Local en base a los objetivos marcados en Cruz Roja Española en la Comunidad de Madrid.

Entre sus funciones se encuentran:

- Planificación de metas y objetivos de la Asamblea en base a las directrices de Cruz Roja en la Comunidad de Madrid.
- Diseño, coordinación, realización del seguimiento y evaluación de las actividades de la Asamblea.
- Dirección y gestión del equipo de personas asignadas (laboral y voluntario).
- Gestión presupuestaria y económica de la Asamblea.
- Control y seguimiento financiero.
- Diseño y ejecución de planes para la captación de fondos.
- Representar a la Asamblea en los foros internos y externos de su área de competencia.

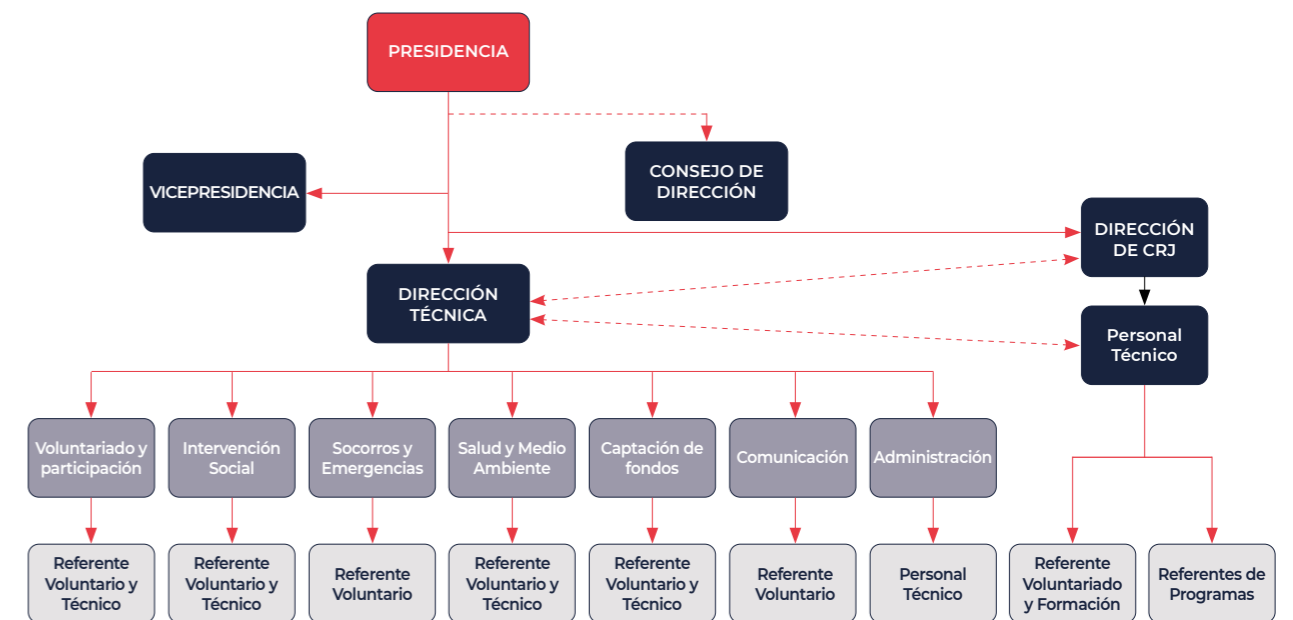
- Establecer redes y alianzas externas estratégicas que generen proyectos y relaciones de colaboración a largo plazo, dentro de su ámbito territorial.
- Garantizar la ejecución y cumplimiento de las normativas y procedimientos aplicables a la Institución referidas a las áreas de calidad, laboral y prevención de riesgos.
- Coordinar la elaboración de los informes y memorias de su Asamblea, realizando directamente aquellos de su ámbito de responsabilidad.

Referentes voluntarios y técnicos

En cada una de las diferentes áreas de gestión y actividad es necesario que existan referentes voluntarios, que se hacen responsables de la ejecución de la actividad que se encargan de coordinar. Asimismo, existe personal técnico para la coordinación de diferentes proyectos que se ejecuten.

Organigrama

Se recoge el organigrama de una asamblea local con un perfil óptimo.



Análisis de la realidad del ámbito de actuación

El Plan de Acción es nuestra herramienta directora de la actividad en cada uno de los ámbitos, pero para realizar la identificación del alcance que cada proyecto puede tener potencialmente, es necesario realizar un análisis de la realidad que presentan los diferentes municipios que integran el ámbito de actuación, así como conocer la situación de la población residente con estatus o no, en los mismos municipios y el índice de vulnerabilidad que presentan. Y no sólo atenderemos a la población, sino al estado en el que se encuentran sus recursos de todo tipo, infraestructuras, ambientales, sociales, sanitarios, etc.

Para ayudarnos, siempre podremos encontrar información en la administración municipal, ya la tengan publicada en algún medio o la puedan facilitar directamente.

Asimismo, es necesario establecer contactos en los diferentes niveles institucionales para que, siendo conocedores directos de la situación de su municipio, puedan plantear demandas.

En cualquier caso, si se recibe una demanda expresa, siempre se realizará el análisis previo y se decidirá si se ajusta a la actividad que desarrollamos. Tampoco podemos olvidarnos de realizar el análisis interno para valorar la capacidad que tenemos para afrontar los proyectos.

Para realizar todo este trabajo, tenemos a disposición diferentes herramientas metodológicas más o menos sencillas que podemos utilizar: [Documento de Análisis del Entorno Local e Institucional](#), [Test de Estado de la Asamblea](#), [Orientaciones para Programar Acciones Locales. Método IFFE](#).



2. MODELO DE INTERVENCIÓN

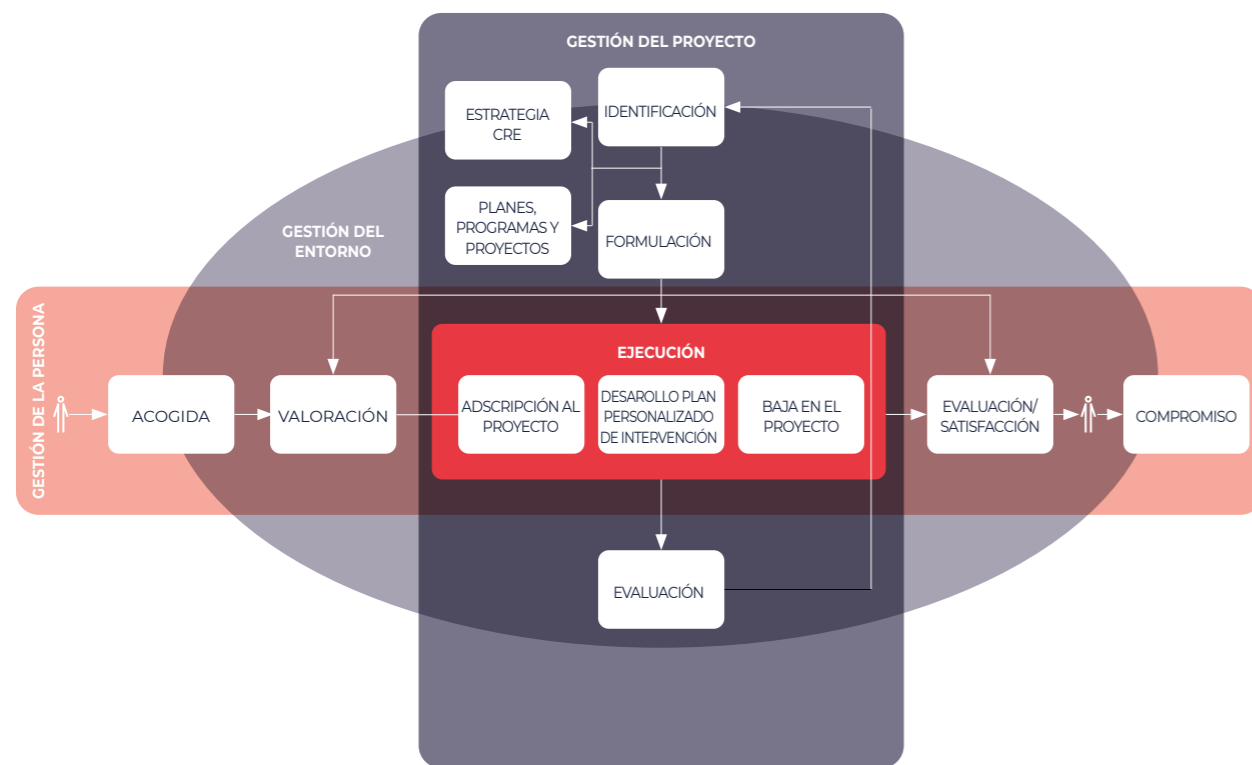
El modelo de intervención de Cruz Roja ha experimentado una importante evolución en los últimos años, situando a la persona en el centro y origen de todas sus intervenciones, con el fin de conocerla mejor, descubrir sus necesidades y poder ofrecer así una respuesta integral.

Cuando una persona llega a cualquier sede de Cruz Roja en la Comunidad de Madrid se inicia un proceso de escucha para conocer y valorar su situación, lo que nos lleva a identificar las respuestas necesarias para revertir su vulnerabilidad.

Con su participación, realizamos un Plan Personalizado de Intervención, organizando las acciones que desarrollaremos con ella y los recursos que asignaremos. Además, analizamos los resultados y establecemos un vínculo duradero.

MAP (Modelo de Atención a la Persona)

Cruz Roja apuesta por el establecimiento de un marco de atención a la persona (MAP), existiendo **tres esferas de trabajo en el proceso de inclusión** y mejora de la calidad de vida: **la gestión de la persona, la gestión del entorno y la gestión del proyecto.**



Este modelo permite ofrecer **respuestas integrales**, estrechar el vínculo de Cruz Roja con la persona participante, a través de la escucha activa, la asignación de personas de referencia dentro de la Institución, así como el seguimiento de las actuaciones programadas, verificando que las actividades que hemos acordado en conjunto se han realizado y qué impacto han tenido sobre la situación de partida que presentaba la persona.

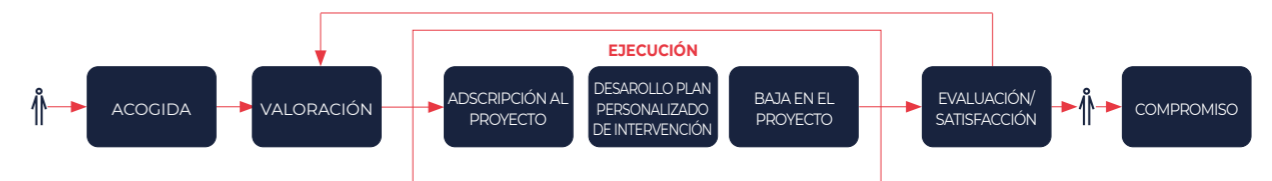
Se trata de:

- Un modelo en el que las personas son atendidas como individuos, con sus derechos, necesidades y capacidades.
- Un modelo donde escuchamos a las personas.
- Un modelo donde las personas participan.
- Un modelo en el que nos comprometemos a un seguimiento y contacto periódico.
- Un modelo en el que analizamos y evaluamos lo que hacemos.
- Un modelo en el que mantenemos nuestro compromiso con las personas.
- Un modelo donde las personas voluntarias participan de todo el proceso, en función de las competencias que presentan o para las que son capacitadas.

Una vez realizada esta introducción, procedemos a perfilar cada una de las esferas:

A. La gestión de la persona. La persona es el centro de cualquiera de nuestras intervenciones. El objetivo es **favorecer su autonomía e inclusión social**, reduciendo vulnerabilidades, reforzando sus capacidades y habilidades, estimulando su participación social (Empoderamiento).

En la gestión de la persona existen una serie de **procesos** definidos que estandarizan la atención a nivel nacional y que tienen su reflejo en la aplicación de intervención (donde registraremos cualquier actuación que realicemos con la persona):



- 1. Acogida:** Se trata de conocer las demandas de las personas, facilitando información referida a las posibilidades que Cruz Roja brinda ante las demandas que plantea la persona, acordando o no su derivación o su incorporación al proceso de valoración y creando un clima de confianza y de cercanía. En los casos en los que Cruz Roja no pueda garantizar una respuesta, procederemos a realizar una Derivación al recurso correspondiente.
- 2. Valoración:** Se trata de Identificar situaciones, problemas, capacidades, fortalezas y los factores causales en

una persona mediante un proceso de medición e interpretación (Identificar). Además, se trata de aportar elementos fundamentales y suficientes que expliquen una situación determinada (Interpretar), plantear una estrategia/programar una acción que cambie esa situación (Planificar).

3. **Ejecución:** donde se realiza un Plan Personalizado de Intervención (PPI) en base a las áreas de valoración e intervención sobre las que plantearemos los resultados esperados (económica, laboral, familiar, ambiental y vivienda, social, salud y personal), así como las acciones a realizar (actividades contempladas en cada uno de los proyectos y susceptibles de ser realizadas con la persona para conseguir el cambio deseado- ver punto C- gestión del proyecto).

Las premisas sobre las que se basa ese PPI son integralidad, complementariedad, transversalidad, coordinación y participación de la persona.

Por tanto, se propone que la elaboración de este PPI sea participada de las posibles partes implicadas en una Oficina Local, tanto en la puesta en marcha como en su evaluación, incorporando aquellas áreas que sean necesarias en el proceso de la intervención.

Es fundamental realizar un seguimiento de los avances de cada uno de los hitos propuestos en el Plan de Intervención, así como una evaluación periódica del PPI.

La baja de las personas usuarias se alcanzará, bien por el cumplimiento de dichos objetivos, bien por decisión de la persona, bien por acuerdo entre ambas partes o decisión técnica por incumplimiento reiterado de los acuerdos.

4. **Evaluación/Satisfacción:** En este caso se trata de conocer el logro en la cobertura de necesidades de la persona manifestadas/detectadas en la valoración realizada por Cruz Roja que fueron pactadas con ella y conocer el grado de satisfacción de la persona atendida, tanto de la resolución de la necesidad o problemática planteada como de la forma funcional en la que se realiza. Existe un compromiso de medición de la satisfacción una vez al año al menos a 15% de las personas atendidas desde cada ámbito local.
5. **Compromiso:** La intención de esta parte del proceso es conocer el impacto a medio y largo plazo de la intervención realizada, fidelizar a la persona con el fin de que la organización pueda continuar ofreciendo respuestas a

nuevas necesidades o la persona pueda colaborar con Cruz Roja, así como conocer nuevas realidades a las cuales dar respuesta con nuevos proyectos de intervención. Esto se hará a través de un contacto posterior a la baja en el proyecto.

Además de estos procesos, existen las denominadas **Respuestas Inmediatas** que pretenden dar respuesta a las demandas que plantean las personas sin que sean precisos otros trámites ni actos intermedios, resolviendo en el mismo momento que se presenta la solicitud, siempre que la necesidad pueda ser contrastada, contemos con el recurso idóneo y la persona cumpla los requisitos para su tramitación.



B. **La gestión del entorno:** Para promover un contexto que facilite la inclusión social y laboral de las personas con más dificultades con acciones como:

- Comunicación
- Sensibilización
- Intervención en el Entorno
- Capacitación
- Cooperación

C. **La gestión del proyecto:** Cruz Roja gestiona RESPUESTAS a través de PROYECTOS enmarcados en unos PLANES DE INTERVENCIÓN - SOCIAL/ SALUD/ JUVENTUD/ EMPLEO - FORMACIÓN - VOLUNTARIADO - con fondos de diversas Fuentes de Financiación; proyectos que surgen del análisis del entorno y del análisis de datos de nuestros usuarios.

Así, en cada uno de ellos posee un Catálogo de Respuestas en cada una de las esferas: persona, entorno y proyecto.

En el caso de entorno, se han enumerado en el punto anterior.



Se presentan a continuación las posibles respuestas en el marco de la gestión de la **persona** usuaria:



Cada acción podrá ser repetida en el marco de los distintos proyectos, sin embargo, apuntarán a resultados distintos, por ejemplo, una capacitación en el marco del proyecto de inmigrantes podrá apuntar a la mejora de sus competencias en la mejora del manejo del castellano, mientras que a la par esta persona puede ser atendida en el marco del proyecto empoderamiento a mujeres, donde se realiza una capacitación que potencia la autoestima de la persona. Ambas respuestas confluyen y contribuyen al cambio de la situación de partida de la persona, haciéndolo desde dos marcos distintos, en este caso proyectos que se complementan y garantizan una atención integral.

Esto mismo ocurre en la esfera de gestión del proyecto, donde se contemplan las siguientes acciones:



No podemos olvidar la fase de planificación y evaluación. Generalmente coincide la planificación con la fase de elaboración de presupuesto, sin embargo, este ejercicio debería realizarse durante todo el año para ir ajustando los procesos a las necesidades sociales de nuestros entornos más cercanos.

Existe un sistema de seguimiento para los proyectos financiados por Administraciones o Empresas privadas, sin embargo, se irán estandarizando los sistemas de seguimiento para la totalidad de los proyectos implantados en la Comunidad de Madrid.

No nos podemos olvidar de que en todas las fases del Marco de Atención a las Personas y en las distintas respuestas que ofrecen las personas, las personas voluntarias son indispensables para su buen funcionamiento.

Por último, destacar que en la mayoría de las ocasiones las personas no solo necesitan una respuesta, sino múltiples y complementarias soluciones para que su vida mejore sustancialmente. Este modelo de intervención nos permite tener una visión mucho más global, y comprender que para revertir la vulnerabilidad de las personas necesitamos máxima flexibilidad para aplicar todo tipo de respuestas que, combinadas, contribuyan al éxito de nuestra intervención, ofreciendo respuestas sencillas y prácticas, bien encadenadas y coordinadas para ser capaces de producir un impacto positivo y transformador de las personas.

Herramientas

IMAP

Con la implantación del MAP, Cruz Roja ha apostado por el diseño de una herramienta informática que integra todas las aplicaciones necesarias para la gestión de actividad e Intervención con las personas. Se trata del **IMAP**, una plataforma para la gestión integral de personas usuarias de Cruz Roja, así como de las actividades y servicios a desarrollar con ellas, siguiendo el Marco de Atención a las Personas. Sus siglas significan Integral del Marco de Atención a las Personas.

Esta herramienta pretende unificar el sistema de registro en la mayoría de la Áreas de la Organización. Para el acceso a través de Intranet, se requieren los permisos necesarios, así como los roles asignados en función de las tareas realizadas por cada persona.

De cara al manejo de la herramienta, es necesario realizar la formación previa que se ofrece desde el Departamento de Formación. De la misma manera, se establecen formaciones modulares en función de los roles establecidos para cada persona.

Centros de Contacto

A través de un terminal, se realizan de manera sistemática distintas llamadas a las personas agendadas, registrando la respuesta obtenida dentro de las aplicaciones. Es necesario formar a las personas voluntarias en el manejo de la herramienta. Para estas sesiones formativas se contará con el soporte de la Oficina Autónoma. Su uso está enfocada a las distintas áreas que participan en cada una de las Asambleas.

Respuesta Local

Con esta herramienta, se pretende facilitar una respuesta ante actividades gestionadas directamente por las personas voluntarias de cada una de las áreas de actividad. Para poder acceder a estas aplicaciones, es necesario que cada persona cuente con el acceso a esta aplicación a través de la Intranet. Este acceso se gestionará a través de los distintos ámbitos locales.

Desde Cruz Roja queremos estar al lado de las personas vulnerables y buscar la mejor manera de ofrecer las mejores y más rápidas respuestas a sus necesidades.

Para conseguir este objetivo, en los últimos diez años hemos modificado el enfoque de nuestro trabajo, pasando de un modelo basado en planes, programas y proyectos, coherente con la forma en que organizamos nuestra actividad, al Marco de Atención a las Personas (MAP), que pone a las personas en el centro de la intervención, para conocerlas mejor, comprenderlas y descubrir sus necesidades. Esto nos permite dar una respuesta integral.

Hasta ahora, el MAP ha convivido con un modelo tradicional de organización de la actividad, soportado en unidades y departamentos temáticos, lo que podía limitarnos para dar una respuesta transversal a las necesidades de las personas. Para romper esa tendencia, agrupamos nuestras capacidades por áreas de conocimiento. En concreto, seis áreas de conocimiento, que se corresponden con lo que ya hacemos y sabemos hacer: Inclusión social, Empleo, Salud, Medio Ambiente, Educación, y Socorros.

Inclusión Social

“Actuamos con las personas que están en riesgo de pobreza y exclusión para que tengan las oportunidades y recursos necesarios para participar en la vida económica, social y cultural, disfrutando de un nivel de vida y bienestar que se considere normal en la sociedad en la que viven”

Los principales objetivos que se persiguen desde esta área son:

- Contribuir a romper el aislamiento y la soledad de las personas en situación de vulnerabilidad.
- Trabajar para identificar, prevenir y contribuir a eliminar la violencia, especialmente contra niños y niñas, mayores y mujeres.
- Fomentar la activación social de las personas en situación de vulnerabilidad y/o en riesgo de exclusión.
- Promover una sociedad más inclusiva que favorezca la integración social de las personas vulnerables.

Colectivos y respuestas

Para conseguir estos objetivos, desde las Asambleas Locales se proporcionan respuestas a los colectivos en riesgo de pobreza y exclusión social, principalmente



3. ÁREAS DE CONOCIMIENTO. ACTIVIDAD

conformados por personas mayores, infancia en dificultad social, personas inmigrantes y refugiadas, mujeres en dificultad social, y personas en situación de extrema vulnerabilidad.

A continuación, detallamos las principales respuestas dentro de esta área, por colectivos:

- **Centros de Atención a Personas Inmigrantes**
 - Acogida Integral de Inmigrantes.
 - Centro de Internamiento de Extranjeros.
 - Centros de Acogida de Inmigrantes.
- **Infancia en Dificultad Social**
 - Intervención Familiar con Infancia en Riesgo.
 - Primera Infancia.
 - Centros de Día Infantil.
 - A compañamiento Socio Educativo a Juventud Extutelada y/ o en Riesgo Social.
 - Intervención con infancia y familia en riesgo de exclusión social.
 - Inclusión Socio Educativa de Adolescentes en Procesos Migratorios sin Referentes Familiares.
 - Mediación para la Prevención del Riesgo Social y Protección de Menores
 - Parentalidad Positivo.
 - Cooperación Jurídica Internacional, Restablecimiento del Contacto familiar y Búsqueda de Origen Biológico en Adopción Internacional y Otros Supuestos Afines.
- **Mujeres en Dificultad Social**
 - Servicio Telefónico de atención y protección para víctimas de violencia de género (ATENPRO).
 - Dispositivos de acogida temporal a mujeres e hijos, hijas en situaciones de dificultad social.
 - Empoderamiento a mujeres en situaciones de dificultad social.
 - Sensibilización sobre la igualdad, violencia de género y discriminación sexual
 - Protección de Personas en Situación de Trata de Seres Humanos.
- **Personas Mayores, Personas con Discapacidad y Cuidadoras.**
 - Teleasistencia.
 - Cuídate+.
 - Localizador de Personas con Deterioro Cognitivo (LOPE).
 - Ayuda a Domicilio Complementaria.
 - Atención a Personas con Funciones Cognitivas Deterioradas.
 - Red Social para Personas Mayores “Enréd@te”.
 - Promoción del Envejecimiento Saludable: Salud Constante.
 - Buen Trato a personas mayores: promoción del trato adecuado y protección frente al maltrato.
 - Atención a Personas Cuidadoras.
 - Atención a Personas en proceso de Envejecimiento.

- Centros de Día para Personas Mayores.
- Ayuda a Domicilio Complementaria para Personas con Discapacidad.
- Ocio y Tiempo Libre para Personas con Discapacidad.

- **Extrema Vulnerabilidad**
 - Bienestar Personal y Activación Social.
 - Atención Urgente a las Necesidades básicas.
 - Apoyo integral a personas en situación de pobreza cronificada.
 - Prestaciones llamamiento ahora más que nunca (para donaciones en especie).
 - Ayuda a los más desfavorecidos (FEAD 2014-2020).
 - Prevención de la Exclusión Residencial.
 - Integración de Inmigrantes.
 - Inclusión social y activación laboral en zonas desfavorecidas.
 - Atención Integral a Personas Sin Hogar.
 - Trabajo en beneficio de la comunidad y otras medidas alternativas.
 - Intervención social con personas privadas de libertad.
- **Personas Refugiadas**
 - Servicio Intervención Social.
 - Servicio Primera Acogida.
 - Servicio Acogida Temporal.
 - Servicio Atención Jurídica.
 - Servicio Atención Psicológica.
 - Servicio Aprendizaje del Idioma.
 - Servicio de Interpretación y Traducción.

• **Unidades de Respuesta Social (URS)**

La coordinación con la Comunidad de Madrid y el tipo de atención se gestiona a nivel autonómico para garantizar la misma respuesta independientemente de dónde estén basadas. Las Asambleas Locales, ante una situación de emergencia social detectada en el ámbito autonómico, pueden activar una URS a través del Centro de Operaciones.

Todas estas respuestas están a disposición de las Direcciones Técnicas para poder adaptarlas a la realidad local. Para ello, deben definir los objetivos, indicadores y resultados que se esperan lograr si se implantan en el ámbito local, así como el número de personas voluntarias y técnicas necesarias para ponerlo en marcha.

Aplicaciones específicas

Además de las herramientas generales señaladas en el capítulo anterior, existen las siguientes aplicaciones específicas:

- ATENPRO y Teleasistencia: PNCweb
- Centros de Día de Mayores: Senectus

La Oficina Autónoma cuenta con un equipo que ofrece respuestas de las distintas aplicaciones como soporte al ámbito local, a través del correo electrónico appintervencionmad@cruzroja.es. Además, se celebran distintas formaciones a equipos técnicos y voluntarios sobre el manejo de las distintas aplicaciones.

Especificidades para varias sedes

Voluntariado:

Las respuestas que se desarrollan en el área de Inclusión social están diseñadas para que la labor del voluntariado sea indispensable para la actividad y por lo tanto los resultados son alcanzables siempre y cuando dispongamos de los recursos humanos adecuados. Para ello se ha definido las diferentes ratios entre personal técnico/voluntariado.

Financiaciones:

Uno de los financiadores habituales en Inclusión social es el IRPF tanto estatal como autonómico, además de convenios y colaboración con entidades municipales.

Puede darse la circunstancia de que se repitan anualmente algunas financiaciones.

Ante cualquier convenio/subvención municipal que se vaya a gestionar, se debe contar con la autorización previa de la Coordinación del programa correspondiente, que elaborará un informe constatando que el objeto del convenio está alineado con el Plan de Acción de Cruz Roja Española y lo remitirá a la CCP para su autorización.

Normativa y sistemas de calidad

Muchos de nuestros centros y servicios que prestamos a la ciudadanía están regulados por [normativa de la Comunidad de Madrid](#) que debemos asegurar y que en muchas ocasiones se pasan diferentes inspecciones por parte de la misma.

Además, Cruz Roja realiza diferentes servicios a través de un sistema de calidad que debemos de garantizar: Teleasistencia Fija y Móvil, Centros de día para personas mayores, Centro de día infantil y Centro de Acogida Temporal San Blas.



Empleo

“En Cruz Roja acercamos al mercado laboral a las personas que lo tienen más difícil, mejorando su empleabilidad a través del refuerzo de competencias profesionales potenciando sus posibilidades de acceder a un puesto de trabajo y promoviendo la igualdad de oportunidades y de trato en el empleo”

Los objetivos que se pretenden con esta área son:

- Generar oportunidades de activación laboral y capacitar a las personas jóvenes, en situación de vulnerabilidad, para su participación e inclusión en el mercado laboral.
- Fortalecer la activación, la empleabilidad y la integración en los espacios laborales de las personas con mayores dificultades de participación en el mercado de trabajo, especialmente mujeres, mayores de 45 años e inmigrantes.
- Reducir las brechas de las personas más vulnerables para su participación en los empleos con transformaciones digitales.
- Promover las alianzas y la corresponsabilidad del mercado laboral posibilitando la inclusión, en favor de la igualdad de oportunidades.

Colectivos y respuestas

Iniciativas de Desarrollo Empresarial.

- Proyecto Impuls@: apoyo al autoempleo y microcréditos.
- Medidas Específicas de Acceso al Empleo.
- Información para el empleo.
- Información para el empleo de jóvenes de Garantía Juvenil.
- Activación y acompañamiento para el empleo. GPS.
- Motivación y activación para el empleo.
- Activación, motivación y acompañamiento sociolaboral a jóvenes en Garantía Juvenil.

- Segundas Oportunidades para la Formación y Aprendizaje para jóvenes en Garantía Juvenil.
- Competencias básicas para el empleo con jóvenes. GIRA Coca-Cola jóvenes.
- Desarrollo de competencias transversales y capacitación profesional.
- Recualificación para parados de larga duración.

Itinerarios Integrales de Acceso al Empleo

- Activando capacidades para el empleo.
- Itinerarios laborales a través de la RSC INCORPORA.
- Itinerarios que suman.
- Itinerarios que suman +.
- Desafío Empleo +45.
- Primeras Oportunidades Laborales con jóvenes.
- Puentes hacia el empleo: itinerarios por la igualdad.
- Itinerarios laborales con personas solicitantes de asilo y/o protección internacional.
- Proyectos Integrales de inserción sociolaboral para inmigrantes.
- Itinerarios sectoriales para mujeres. SARA.
- Itinerarios de empoderamiento para mujeres hacia el empleo.

Mercados Inclusivos para la Inserción Laboral.

- Reto social empresarial en materia de inserción laboral. Alianzas.
- EmpleandoDigital+: Transformación digital en la inserción laboral de colectivos vulnerables.

No todas las Asambleas Locales cuentan con el abanico completo de proyectos del área de empleo. Según las necesidades de los municipios, así como los recursos que se dispongan, se pueden poner en marcha distintas respuestas a las personas que atendemos. Además, todos los proyectos están a disposición de las Direcciones Técnicas para poder adaptarlo a la realidad local, donde se plasman los objetivos, indicadores y los resultados que se esperan si se implantan en el ámbito local, así como el número de voluntarios/as – técnicos que se necesitan para ponerlo en marcha.

Aplicaciones específicas

Además de las herramientas generales señaladas en el capítulo anterior, existen las siguientes aplicaciones específicas:

- Emplea + (Sistema de evaluación de competencias de las personas participantes).
- Aplicaciones de financiadores: Incorpora, I3L, etc.

La Oficina Autónoma cuenta con un equipo que ofrece respuestas de las distintas aplicaciones como soporte al ámbito local, a través del correo electrónico appintervencionmad@cruzroja.es. Además, se celebran distintas formaciones a equipos técnicos y voluntarios sobre el manejo de las distintas aplicaciones.



Especificidades para varias sedes

Voluntariado:

Las respuestas que se desarrollan en el área de Empleo están diseñadas para que la labor del voluntariado sea indispensable para la actividad y por lo tanto los resultados son alcanzables siempre y cuando dispongamos de los recursos humanos adecuados. Para ello se ha definido las diferentes ratios entre personal técnico/voluntariado.

Financiaciones:

Uno de los financiadores habituales es el Fondo Social Europeo, así como el IRPF tanto estatal como autonómico, además de convenios y colaboración con entidades municipales.

Puede darse la circunstancia de que se repitan anualmente algunas financiaciones.

Para conocer qué proyectos cuentan con financiación podemos optar al seguimiento presupuestario de nuestra propia oficina local con Fuente de Financiación E12 o E06, así como en las tablas resúmenes que se pueden solicitar al área de gestión autonómica de IRPF.

Ante cualquier convenio/subvención municipal que se vaya a gestionar, se debe contar con la autorización previa de la Coordinación del programa correspondiente, que elaborará un informe constatando que el objeto del convenio está alineado con el Plan de Acción de Cruz Roja Española y lo remitirá a la CCP para su autorización.



Salud

“En Cruz Roja trabajamos para mejorar la salud de las personas. Queremos ayudar a que la población consiga un estado de bienestar y equilibrio a lo largo de los ciclos de la vida”

Identificación de necesidades y organización de respuestas

Para lograr mejorar la salud de las personas en cada uno de los ámbitos territoriales, el primer paso es identificar sus necesidades, teniendo en cuenta las líneas estratégicas marcadas por Cruz Roja en esta área, y las recomendaciones que se trasladan desde la Oficina Autónoma.

Una vez detectadas estas necesidades, se organizan las respuestas que desde la Asamblea Local se puedan ofrecer, teniendo en cuenta los diferentes grupos de población. El conjunto de respuestas englobadas en el área de Salud serían las siguientes:

- **Sensibilización y prevención en salud:** dirigidas a población general, del que desconocemos su estado de salud, con el objetivo de informarla y contribuir a la prevención de estilos de vida no saludable, para la mejora de la salud individual y comunitaria. Incluye sólo actividades de entorno (presencial y online, principalmente en redes sociales).

- Hábitos saludables: higiene y ejercicio.
- Alimentación saludable
- Salud emocional
- Prevención de accidentes cotidianos y de seguridad vial
- Prevención de VIH y otras ITS
- Prevención de enfermedades no transmisibles
- Prevención de conductas adictivas

- **Atención a personas con estilo de vida no saludable:** dirigido a personas con hábitos de salud inadecuados y/o que adoptan conductas de riesgo, con el objetivo de promover los cambios necesarios para que lleven estilos de vida más saludables y evitar enfermedades.

- Alimentación saludable
- Ejercicio e higiene
- Salud emocional y apoyo psicosocial
- Relaciones sexuales y reducción de conductas de riesgo
- Procesos adictivos
- Promoción de hábitos saludables ante olas de frío y calor

- Promoción de vacunación, especialmente gripe
- Prevención de conductas adictivas

- **Atención a personas para la adecuada gestión de su enfermedad:** dirigido a personas enfermas que tienen problemas para gestionarla, con el objetivo de ayudarlas a hacerlo con un enfoque biopsicosocial.

- Atención a personas con inadecuado seguimiento de la pauta terapéutica
- Unidades Móviles de Salud: Tratamiento a Tuberculosis y/o VIH
- Atención a personas que precisan pauta terapéutica
- Inadecuada valoración del estado de la salud y la enfermedad
- Atención a personas en procesos adictivos

Referente

El personal técnico de salud es el responsable de impulsar las respuestas a desarrollar y de la coordinación de la actividad, que se realizará primordialmente por personas voluntarias, con las que debe trabajar en estrecha colaboración. También se ocupará de mantener actualizados los datos en las aplicaciones correspondientes, debiendo coordinarse con la Oficina Autónoma para trabajar alineado con las directrices generales de la Organización y reportar a la Dirección Técnica para el buen seguimiento de las acciones realizadas.

Asistir a las reuniones periódicas convocadas por la Oficina Autónoma es muy importante para mantener una estrecha coordinación en el desarrollo de las diferentes actividades del área.

Para lograr un mayor y mejor alcance de las acciones en salud, es primordial contar con personas voluntarias referentes de actividad en esta área, como eje de cohesión del grupo de voluntarios y voluntarias y de las acciones dirigidas a la población con un criterio unificado. Estas personas dinamizarán la actividad de los proyectos asignados y mantendrán el flujo de información con la Asamblea local y el referente voluntario autonómico.



Educación

“La educación promueve la igualdad y la inclusión social, y tiene un papel clave en la lucha contra la pobreza, mejorando la salud, la nutrición y el bienestar emocional, promoviendo la igualdad de género, el éxito escolar, la paz y la democracia. En Cruz Roja trabajamos desde un enfoque socioeducativo basado en la construcción de vínculos, en el interés superior de niños y niñas y centrado en las necesidades y derechos de la infancia y adolescencia”

Formación

Aprender es algo que necesitamos en nuestra Organización -tanto por parte del voluntariado como del personal laboral-, para cumplir con la calidad de nuestros resultados y la conquista de nuestros objetivos.

También es primordial para las personas vulnerables, destinatarias de nuestras acciones, porque necesitan fortalecerse e incrementar su capacidad de afrontar con garantías de éxito su situación. Y para el conjunto de la sociedad, porque aspira a ser mejor, más justa y equitativa, más solidaria e integradora, a pulir sus defectos y a fortalecer sus valores. Y para todo ello, el aprendizaje es la clave.

La formación y los procesos de aprendizaje de Cruz Roja deben tener un papel fundamental para:

- Fortalecer e incrementar las competencias de la persona para equipararla en oportunidades: Pocas cosas protegen y propician el crecimiento y la autonomía de las personas como el aprendizaje.
- Ayudar a la organización a elevar su nivel de aprendizaje: Proporcionando recursos para ello y gestionando metodologías para hacer partícipe a todas las personas que trabajan y colaboran con la organización en su mejora continua. Aprendiendo a aprender mejor. Siendo una organización en aprendizaje constante, impulsando una cultura de aprendizaje continuado: Gestión del conocimiento.
- Contribuir a la simbiosis social entre Cruz Roja y sociedad: Mejorando la capacidad de la organización de mirar y aprender de la sociedad, y a su vez influir más eficazmente sobre ella. Posicionando la formación de Cruz Roja como un instrumento de aprendizaje y mejora social.

- El Área de Formación, por tanto, incide en la formación de distintos grupos de personas, diferenciado en dos ámbitos fundamentales:

Formación interna

Cuando hablamos de formación interna nos referimos a la formación que va dirigida al voluntariado, personal laboral y personas usuarias con las que Cruz Roja trabaja; si bien estas dos últimas no son gestionadas por el departamento de Formación, sino por el departamento de Recursos Humanos y Organización e Intervención Social y Empleo, respectivamente.

Dentro del departamento de Formación se gestionan las acciones formativas dirigidas al personal voluntario de la Organización. Esta formación está estructurada en itinerarios formativos establecidos según los perfiles o puestos de actividad que ocupen las personas voluntarias para poder alcanzar los conocimientos, habilidades y destrezas que deben tener para poder desempeñar con calidad y autonomía su actividad/ intervención diaria.

Estos itinerarios, por tanto, están basados en la Formación por competencias:

- **Básicas:** Son las más institucionales y comunes al conjunto de las personas que conforman la Organización para que los comportamientos de todos/as sean coherentes con los objetivos y valores más importantes de Cruz Roja (Formación básica institucional, Principios y Valores, Trabajo en grupo, etc.)
- **Personales:** Son las que se relacionan con los perfiles competenciales y que tienen que ver con el conjunto de comportamientos que deben dominar las personas que desarrollan su actividad desempeñando una misma función (Habilidades sociales y de comunicación, resolución de conflictos, liderazgo y gestión de equipos, etc.)
- **Técnicas:** Son las relacionadas con el dominio de los saberes técnicos que exigen los proyectos donde una persona desarrolla su actividad (Formaciones básicas de área, así como las más específicas de la propia actividad: formaciones por colectivos, actuaciones y proyectos específicos)

La modalidad de todas estas formaciones es muy variada: presencial, semipresencial, online, cursos tutorizados, de autoaprendizaje, etc. cuyo objetivo es adaptar la formación a la persona voluntaria y que ésta pueda ser autónoma y autogestionarse su proceso de aprendizaje en la organización.

A pesar de esta autonomía, es necesario asegurar por parte de los referentes/responsables de la actividad, que esta formación se está desarrollando en sus equipos, que los voluntarios/as van siguiendo los itinerarios formativos según sus perfiles y actividad, así como asegurar el compromiso de las personas voluntarias en asistir a las acciones formativas a las que se inscriben. **Hay que recordar que la formación para el voluntariado es un derecho y un deber.**

La convocatoria de los cursos puede ser autonómica o local o también pueden venir de convocatorias lanzadas desde oficina central. En todos los casos el proceso de inscripción es similar pudiéndose hacer a través del Portal de Formación ubicado en Zona CREO: <https://formacion.zonacreo.com/voluntariado>.



Formación externa

La formación externa es una de las actividades que han acompañado la trayectoria de Cruz Roja con el fin de dar a conocer a la sociedad los principios y valores de la Institución como contribuidora de una sociedad más justa y equilibrada. Además, supone una fuente de financiación que permite la sostenibilidad de la formación interna y la financiación de proyectos dirigidos a los colectivos vulnerables.

Dentro de la formación externa hay que diferenciar:

Población general:

1) Formación reglada:

- Formación Profesional de Grado Medio y Superior (Técnico en Cuidados Auxiliares de Enfermería, Técnico en Emergencias Sanitarias y Técnico en Integración Social) en modalidad presencial y a distancia, que se imparte en el Centro de Formación Profesional del Plantío.
- Formación Universitaria de Enfermería en modalidad presencial que se imparte en la Escuela Universitaria de Enfermería, adscrita a la Universidad autónoma de Madrid (UAM)

2) Formación No Reglada:

- Cursos dirigidos a la población externa sobre Primeros Auxilios y Socorrismo Acuático principalmente. La modalidad de estos cursos puede ser presencial, semipresencial y online.
- Cursos Acreditados también dirigidos a la población en general:
 - Certificados de profesionalidad y especialidades SEPE, que pueden ser subvencionados por la Consejería de Empleo o por iniciativa privada.
 - Gestión y Dirección de Centros de Servicios Sociales, curso acreditado por la Consejería de Políticas sociales
 - Cursos de Monitor/a y Coordinador/a de Tiempo Libre desde la Escuela de Ocio y Tiempo Libre, cursos acreditados por la Consejería de Educación y Juventud.

Destacar con respecto a la Escuela de Ocio y Tiempo Libre (EOTL) que su acción formativa no revierte económicamente en la institución, pero sí tiene una contribución social clara si se consigue incorporar a las/los jóvenes formados a la organización y/o además se impulsa la formación a nivel interno de los propios voluntarios/as de Cruz Roja Juventud dotándoles de las competencias necesarias para mejorar la calidad de la intervención con los niños/as y jóvenes participantes de esta área. De ahí que tenga una especial relevancia que desde la Asamblea Local/Comarcal se apueste por ello y se dediquen recursos económicos para formar a sus equipos de voluntarios/as de CRJ.

Empresas y Entidades:

Los cursos que se manejan en el catálogo de oferta a empresas son Primeros Auxilios Básicos y para Educadores; Primeros Auxilios Psicológicos; RCP, soporte vital básico y desfibrilación; Lengua de Signos, Uso y Cuidado de la Voz, Prevención de riesgos laborales, cuidado de espalda, etc.

Se utiliza tanto la metodología presencial, semipresencial como online, pero sobre todo nos adaptamos a las necesidades que nos presenten, pudiendo ser:

- In Company
- A medida: siempre que se relacione con nuestras áreas formativas. Bonificable por la FUNDAE (anterior Fundación tripartita)
- Eminentemente práctica: apoyada en demostraciones y simulación de situaciones reales.
- Solidaria: con su formación colabora con Cruz Roja para que podamos realizar nuestra labor social.

Sistemas de calidad

Toda la formación que se imparte en Cruz Roja cuyo desarrollo tiene una duración igual o superior a 4 horas está certificada y sujeta al Sistema de Calidad de Formación.

Este sistema de calidad establece unos procedimientos de gestión fijos que están definidos en las siguientes fases:

Detección de necesidades

El sistema de gestión de calidad de formación establece que:

1. Se identifiquen las necesidades a partir de:
 - Análisis de la Memoria Anual anterior
 - Plan de Formación
 - Estrategias y objetivos de Cruz Roja
 - Análisis catálogo puestos de acción voluntaria
 - Análisis del desarrollo de competencias del personal voluntario
 - Solicitudes realizadas por los responsables de proyecto
 - Análisis del entorno y demanda externa

2. Análisis: Partir de la Identificación estableciendo una propuesta de acciones formativas, que contendrá la siguiente información:
 - Necesidad que se pretende cubrir
 - Denominación Acción formativa propuesta
 - Destinatarios
 - Número de horas
 - Número de acciones formativas
 - Número de personas necesarias a formar
 - Coste, estimación del coste de la acción formativa
 - Fuente de financiación



3. Es importante que este proceso de detección sea muy participativo y que se involucre todo el personal voluntario y laboral de las diferentes áreas y proyectos exponiendo sus necesidades en materia de formación para garantizar que su personal voluntario adquiera las competencias necesarias para el desarrollo de su actividad. Tras analizar la totalidad de propuestas, el responsable de formación del ámbito realizará una valoración de las acciones formativas que contribuya a mejorar la eficacia y eficiencia de las mismas.

Planificación de acciones formativas

1. Se tienen que valorar la capacidad y revisar los recursos necesarios. El Programa Anual deberá contener, al menos: Denominación Objetivo Destinatarios Responsable de la acción formativa Número de horas Número de plazas Fecha de impartición Lugar de impartición
2. El programa anual aprobado es un único documento que recoge la totalidad de programaciones de formación de todas las áreas de Intervención de Cruz Roja. Esta Planificación debe ser presentada en la Comisión de Calidad y ser aprobada y firmada en el Consejo de Dirección Autonómico.
3. El seguimiento del Programa Anual se realiza con carácter semestral en el ámbito de una reunión de la Comisión de Calidad, pudiéndose incorporar nuevas acciones formativas para el segundo semestre que igualmente tendrán que ser presentadas en la propia Comisión y aprobadas por el mismo Consejo de Dirección.

Ejecución de la programación formativa

1. La difusión de las convocatorias de los cursos se realizará a través del Portal de Formación de Zona CREO, con sus correspondientes enlaces de inscripción a los mismos.
2. Existen dos tipos de convocatorias:
 - Convocatorias desde el ámbito autonómico. En estos casos, el personal voluntario se inscribirá a través de los enlaces de preinscripción y las direcciones técnicas recibirán por parte del responsable de formación de su zona, solicitud de autorización de los voluntarios/as inscritos de su oficina local/comarcal, sólo en el caso de cursos que requieran de esta autorización. En caso de no existir respuesta, el alumno/a será admitido automáticamente.

Existen otros casos, como las formaciones básicas o las formaciones en formato de autoaprendizaje, que no requerirán de autorización previa por parte de la dirección técnica.

En ambos casos se emitirá desde la Oficina Autonómica el cargo de la formación de esas personas a la oficina local, tanto si ese voluntario/a asiste al curso o no una vez se haya inscrito.

- Convocatorias desde el ámbito de Oficina Central en las que existen dos casos: Formaciones con preinscripción y formaciones con matriculación directa.

En el primer caso, llegarán desde Oficina Central al Departamento Autonómico de Formación el listado de personas preinscritas al curso. Desde el Departamento se enviará notificación de estas personas a las Direcciones Técnicas para que prioricen su participación al mismo. Esta solicitud conlleva un plazo muy limitado de 48 horas. En caso de no recibir respuesta, se enviará como no priorizado (salvo en los casos de las formaciones básicas y en formato de autoaprendizaje, al igual que en el apartado anterior).

En el caso de las formaciones con matriculación directa, no se priorizará desde el Departamento Autonómico de Formación, siendo el ámbito local quien tendrá que hacer la gestión de manera directa.

3. Es muy importante la responsabilidad de la Asamblea Local en el cumplimiento de los objetivos de formación de sus voluntarios/as, estando fijado que el 50% de su personal voluntario ha de recibir formación facilitada por la Institución.



Organización del área de Formación

Dependiendo del Departamento Autonómico, la gestión de la formación en las diferentes Asambleas Locales/ Comarcales está territorializada a través de la figura del Gestor/a de Formación que es la persona responsable de la Formación interna y externa y persona encargada de liderar/ orientar la gestión del conocimiento interno en su zona de responsabilidad junto con el equipo de personas voluntarias que conforman el equipo de formación local.

La distribución de la gestión de la actividad formativa en el ámbito de la Comunidad de Madrid agrupa las siguientes Asambleas Locales/Comarcales:

Zona Norte: El Escorial, Collado Villalba, Galapagar, Sierra Oeste, Majadahonda y Pozuelo

Zona Sur 1: Alcorcón, Leganés, Fuenlabrada, Getafe

Zona Sur 2: Móstoles, Navalcarnero-Alberche, Pinto, Parla, Aranjuez

Zona Este: Corredor Henares Norte, Corredor Henares Sur, Tajuña

Zona Oeste: Cuenca Alta del Manzanares y Tres Cantos, Jarama, Sierra Norte

Zona Centro: Madrid capital

Herramientas

Disponemos de una Aplicación de Formación que permite registrar y gestionar todas las acciones formativas. Esta herramienta permite el registro del alumnado, personal docente, calificaciones, emisión de certificados/diplomas, facturación de cursos, etc.

Además, contamos con el Campus virtual donde se alojan las acciones formativas cuya modalidad es semipresencial u online.

Otras herramientas virtuales colaborativas que apoyan las formaciones a distancia y fomentan la participación del alumnado de manera simultánea.

Por último, también contamos con el Entorno web de Cruz Roja Española además del espacio web de cursos a nivel autonómico: <https://cursoscruzrojamadrid.com>.

Educación para la ciudadanía global y el compromiso con los ODS y la Agenda 2030

Cruz Roja trabaja activamente como organización civil y humanitaria para hacer realidad la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), tanto a nivel local, autonómico, estatal como internacional.

Todas las acciones y áreas van intrínsecamente vinculadas al cumplimiento de la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible a través de los proyectos que llevamos a cabo,

ya que contribuyen a la dignidad de las personas y al cumplimiento de sus derechos, a mejorar su bienestar, a la protección del medioambiente, a la prevención de desastres, la asistencia y la resiliencia de comunidades, a la paz y a la resolución de conflictos y, en definitiva, a conseguir el bienestar de la Humanidad y del Planeta para la presente y las futuras generaciones.

Queda un largo proceso para el cumplimiento de la Agenda 2030, en el que las organizaciones del Tercer Sector no sólo debemos estar presentes, sino que queremos tomar las decisiones sobre nuestro futuro junto a nuestros colectivos.

Es por ello que el área de Educación cuenta con un plan estratégico de acciones en ODS y Agenda 2030 que se engloban en el marco de la Educación para la Ciudadanía Global transversal a todas las áreas de conocimiento.

El objetivo general es: sensibilizar y/o formar el mayor número de personas en Objetivos de Desarrollo Sostenible y Agenda 2030 en la Comunidad de Madrid a través de alianzas públicos/privadas con actores externos (administraciones públicas, empresas, pymes, entidades, ONG, organizaciones, fundaciones, etc.) y, a nivel interno, sensibilizar y/o formar al personal que conforma la organización (personas usuarias, voluntariado, personas socias, personal laboral).

La acción se implementa y desarrolla a nivel local por parte de las Asambleas Locales. A nivel autonómico se coordina y gestiona, a través de un equipo de personas voluntaria, realizando el seguimiento de la actividad y el apoyo necesario. En cada Asamblea Local se presenta una estructura formada por: un Referente de proyecto y un equipo de personas voluntarias que realizan la acción en su entorno más cercano.

El principal resultado esperado es que la sociedad y la población en general, conozca y se implique en el cumplimiento de los ODS través de la participación en actividades de Educación para la Ciudadanía global organizadas por Cruz Roja. Para ello se cuenta con una gran variedad de recursos digitales y en formato presencial además de formaciones específicas también en modalidad online y presenciales.

Cruz Roja Juventud

Cruz Roja Juventud es la sección juvenil de Cruz Roja Española, formada por niños, niñas y jóvenes de edades comprendidas entre los 6 y los 30 años. Es la asociación juvenil que desarrolla su compromiso social a través de una acción orientada hacia la transformación, rigiéndose por los Principios Fundamentales del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja.

Aspiramos a un mundo con una infancia y juventud más fuerte y empoderada, capaz de desarrollarse en sociedad como persona, con valores sociales y de ciudadanía, personas concienciadas y comprometidas con los problemas de la humanidad y que a través de su participación adquieren y fomentan una cultura de paz, igualdad y respeto.

Coordinación con la Dirección Técnica Local

Para garantizar el buen desarrollo en el mismo ámbito territorial de todas las actividades llevadas a cabo desde la Institución es imprescindible que sea efectiva la coordinación entre las diferentes áreas.

En cada ámbito local/comarcal existirá un órgano de gobierno, denominado Consejo Local/Comarcal, que marcará la estrategia de ámbito, siendo ejecutada, conjuntamente, por personal técnico y dirección.

Desde la Oficina Autonómica existirá coordinación y seguimiento del desarrollo de los distintos proyectos a nivel local.

Para que las acciones realizadas en Cruz Roja Juventud sean efectivas será imprescindible la coordinación entre la Presidencia Local/Comarcal, Dirección Técnica del ámbito territorial, Dirección de Juventud, tanto local como autonómica, y de las personas técnicas locales y autonómicas.

Organización de la actividad:

Desarrollo Institucional

En el que se incluyen:

- Participación del Voluntariado de Cruz Roja Juventud fuera de la Institución.
- Promoción y participación del voluntariado joven en la vida asociativa e institucional.

Inclusión Social

Están incluidas las respuestas que se desarrollan con la infancia y juventud en riesgo y conflicto social, con el objetivo de mejorar su calidad de vida a través de actividades lúdicas y educativas:

- Atención con infancia hospitalizada.
- Desarrollo de Competencias para la Activación Juvenil
- El juguete educativo
- Promoción del Éxito con Jóvenes en Educación No Obligatoria
- Promoción del Éxito Escolar de niños y niñas en dificultad social

Participación

Potenciamos la participación de todas las personas que integran la Sección Juvenil para que sean parte activa y representativa de la misma. Por ello, se fomenta la participación de niños, niñas y jóvenes en la acción e intervención diaria, promoviendo prácticas democráticas en la asociación a través de los órganos de gobierno, dirección y asesoramiento:

- Ocio y Tiempo Libre (Grupos de OTL, Campamentos...)
 - Campamentos Urbanos
 - Campamentos Pernocta
- PINEO
- Participación Juvenil
- Participación Infantil

Sensibilización y Prevención

Se trabaja la concienciación y sensibilización en torno a diferentes problemáticas, potenciando en las personas la adquisición de valores, conocimientos y actitudes positivas y respetuosas.

A la vez, se trabaja la promoción y el cambio de actitudes hacia la adquisición de hábitos y conductas saludables entre la infancia y la juventud, como parte de su desarrollo integral, así como la transformación de aquellos comportamientos que resultan nocivos para su salud. Así mismo, se pretende el fomento de la reflexión crítica ante las distintas situaciones trabajadas.

Las acciones que se desarrollan van dirigidas a sensibilizar y coeducar en una sociedad respetuosa, justa e igualitaria.

Y todo ello enmarcado en:

- **Información y Sensibilización Ambiental**
 - Siembra Oxígeno
- **Coeducación y Educación No Sexista**
 - Educación Emocional
 - Espacio Propio
- **Educación para el desarrollo**
 - Educación para la Paz
 - Educación Intercultural
 - ESIE
- **Educación para la Salud**
 - Educación Afectivo-Sexual
 - Educación Emocional



- Prevención de consumos de drogas
- Alimentación y Hábitos de Vida Saludable

- **Educación y Prevención de VIH-SIDA y otras Enfermedades Transmisibles**
- **Prevención de conductas violentas**
 - Educación Intercultural
 - Sensibilización y Prevención de Violencia de Género
 - LGTBIQ+Fobia
 - Bullying y ciberbullying
- **Prevención y reducción de riesgos en el consumo de Drogas (Sales hoy?)**

Campañas

Para llevar a cabo una campaña se contemplan, fundamentalmente, dos opciones:

1. Que se trate de una campaña estatal y que el Consejo Local/Comarcal se adhiera a la misma a través de la Oficina Autónoma.
2. Detectar una necesidad en el ámbito local o comarcal y desarrollar la campaña apropiada. Ésta siempre deberá comunicarse a la Oficina Autónoma.

Referentes

Además de la Dirección Local/Comarcal de Cruz Roja Juventud, deben existir referentes por proyectos. Las personas referentes son las máximas responsables de dichos proyectos. Además, las referencias deberán tener coordinación y seguimiento continuado con las referencias autonómicas, dirección local y personal técnico local.

La persona referente de proyecto es responsable del voluntariado del mismo, gestionando las acciones necesarias para que el voluntariado participe en las distintas actividades de Cruz Roja Juventud, ofreciendo motivación y sentimiento de pertenencia a la Institución.

La persona referente debe tener los accesos necesarios para la grabación y gestión de todas las actividades que se lleven a cabo por Cruz Roja Juventud en el ámbito correspondiente.

Medio Ambiente

“Cruz Roja dirige su actividad medioambiental a promover la vida y la seguridad de las personas, las riquezas naturales, los valores de protección del medio ambiente, evitando toda amenaza que provoque la desigualdad social y la pobreza extrema”

Identificación de necesidades y organización de respuestas

Para lograr la mejora socioambiental de las personas y entornos de cada Asamblea Local, el primer paso es identificar las necesidades de la población, teniendo en cuenta las líneas estratégicas marcadas por Cruz Roja en esta área, y las recomendaciones que se trasladan desde la Oficina Autónoma.

La Asamblea Local, en función de las necesidades de mejora socio-ambiental detectadas en su ámbito territorial, desarrollará su actividad en las siguientes líneas de actuación:

- Moviéndonos por el ahorro doméstico (Pobreza energética)
- Promoción de conductas respetuosas con el Medio Ambiente
- Prevención de Incendios Forestales
- Vigilancia ambiental en espacios naturales
- Huertos ecosociales
- CO₂ (Compensación de Huella de Carbono)

El objetivo de esta área es facilitar las habilidades necesarias a los colectivos más vulnerables para poder evitar el impacto producido por la degradación medioambiental, además de promover las acciones de sensibilización a la población general con el fin de promover el cambio en el comportamiento de todas las personas, orientado a mejorar su bienestar a través de la transformación ambiental de su entorno más cercano.

Referente

Es importante contar con personal técnico de gestión en esta área, que desarrollará su actividad simultáneamente con la de Salud y que, en función del volumen de actividad y recursos del territorio, podrá abarcar también otras áreas.

El personal técnico de medio ambiente es el responsable del impulso de las respuestas a desarrollar y de la coordinación de la actividad, que se realizará primordialmente por personas voluntarias, con las que debe trabajar en estrecha colaboración. También se ocupará de mantener actualizados los datos en las aplicaciones correspondientes,

debiendo coordinarse con la Oficina Autónoma para trabajar alineado con las directrices generales de la Organización y reportar a la Dirección Técnica para el buen seguimiento de las acciones realizadas.

La asistencia a las reuniones periódicas convocadas por la Oficina Autónoma es imprescindible para mantener una estrecha coordinación en el desarrollo de las diferentes actividades del área, así como para recibir la información actualizada de las acciones que se van a realizar, y recibir feedback de las acciones puestas en marcha hasta ese momento.

Además del personal técnico, para lograr un mayor y mejor alcance de las acciones en Medio Ambiente, es primordial contar con personas voluntarias referentes de actividad en esta área, que serán el eje de cohesión entre el voluntariado y las acciones dirigidas a la población con un criterio unificado. Lo anterior se ve facilitado manteniendo reuniones mensuales entre el técnico y la figura del referente voluntario para la puesta en común de las líneas a ejecutar. También colaborará con el personal técnico de Medio Ambiente para mantener actualizados los datos en las aplicaciones que se utilicen en los diferentes proyectos, apoyando en las acciones de coordinación con la Oficina Autónoma y con la Dirección Técnica.



Socorros

“En Cruz Roja actuamos para que las personas puedan superar las situaciones agudas o crónicas que ponen en peligro sus vidas. Para ello, disponemos de capacidades para hacer frente a las emergencias de distintos tipos y niveles en coordinación con las autoridades competentes en cada caso”

Intervención en Emergencias

Se engloban todas aquellas actividades de prevención y atención socio-sanitaria que puedan llevarse a cabo con carácter previo, durante y posteriormente a la emergencia y/o acto de riesgo previsible. Para ello se distinguen tres proyectos, coordinados todos ellos a nivel funcional desde el área autonómica, aunque dos de ellos con la actividad vinculada, directamente, al ámbito local:

- Equipos de Respuesta Inmediata en Emergencia (ERIES): La actividad se gestiona al 100% desde el área autonómica.
- Servicios Preventivos: dependencia funcional del área autonómica y jerárquica del área local (Presidencia, Dirección Técnica y Referente Local Voluntario).
- Red de Transporte Sanitario Urgente: dependencia funcional del área autonómica y jerárquica del área local (Presidencia, Dirección Técnica y Referente Local Voluntario).

Los gastos derivados, al tener doble dependencia, se imputarán de la siguiente manera:

- En el caso de los ERIEs la totalidad de los mismos los asumirá el ámbito autonómico.
- En el caso de los Servicios Preventivos, todos los gastos de la actividad serán asumidos por el ámbito Comarcal/Local.
- De igual modo, el 100% de los ingresos derivados de la facturación se asignarán a este ámbito.
- En el caso del Transporte Sanitario Urgente todos los gastos de la actividad serán asumidos por el ámbito Local/Comarcal. Los ingresos provenientes del convenio con el SUMMA112, también serán repartidos, en función de la operatividad, entre las Asambleas Locales que cuentan con Base de Respuesta Local.

Dado que los tres proyectos se sustentan, en un 90%, por personal voluntario, la responsabilidad de la captación de las personas voluntarias será compartida, debiendo realizarse un trabajo muy estrecho y coordinado para la capacitación y fidelización posterior.

Base de Respuesta Local (BRL)

Cruz Roja en la Comunidad de Madrid, tiene firmado un convenio con el Servicio Madrileño de Salud en el que se compromete, de forma anual, a tener una operatividad en la Red de Transporte Sanitario Urgente de 103.584 horas. El compromiso se reparte de la siguiente manera:

- **De lunes a viernes:**
 - 4 ambulancias asistenciales de soporte vital básico de 24 horas de disponibilidad efectiva diaria cada una.
 - 7 ambulancias asistenciales de soporte vital básico de 16 horas de disponibilidad efectiva diaria cada una.
 - 5 ambulancias asistenciales de soporte vital básico de 8 horas de disponibilidad efectiva diaria cada una.
- **Sábados, domingos y festivos:**
 - 5 ambulancias asistenciales de soporte vital básico de 24 horas de disponibilidad efectiva diaria cada una.
 - 16 ambulancias asistenciales de soporte vital básico de 16 horas de disponibilidad efectiva diaria cada una.

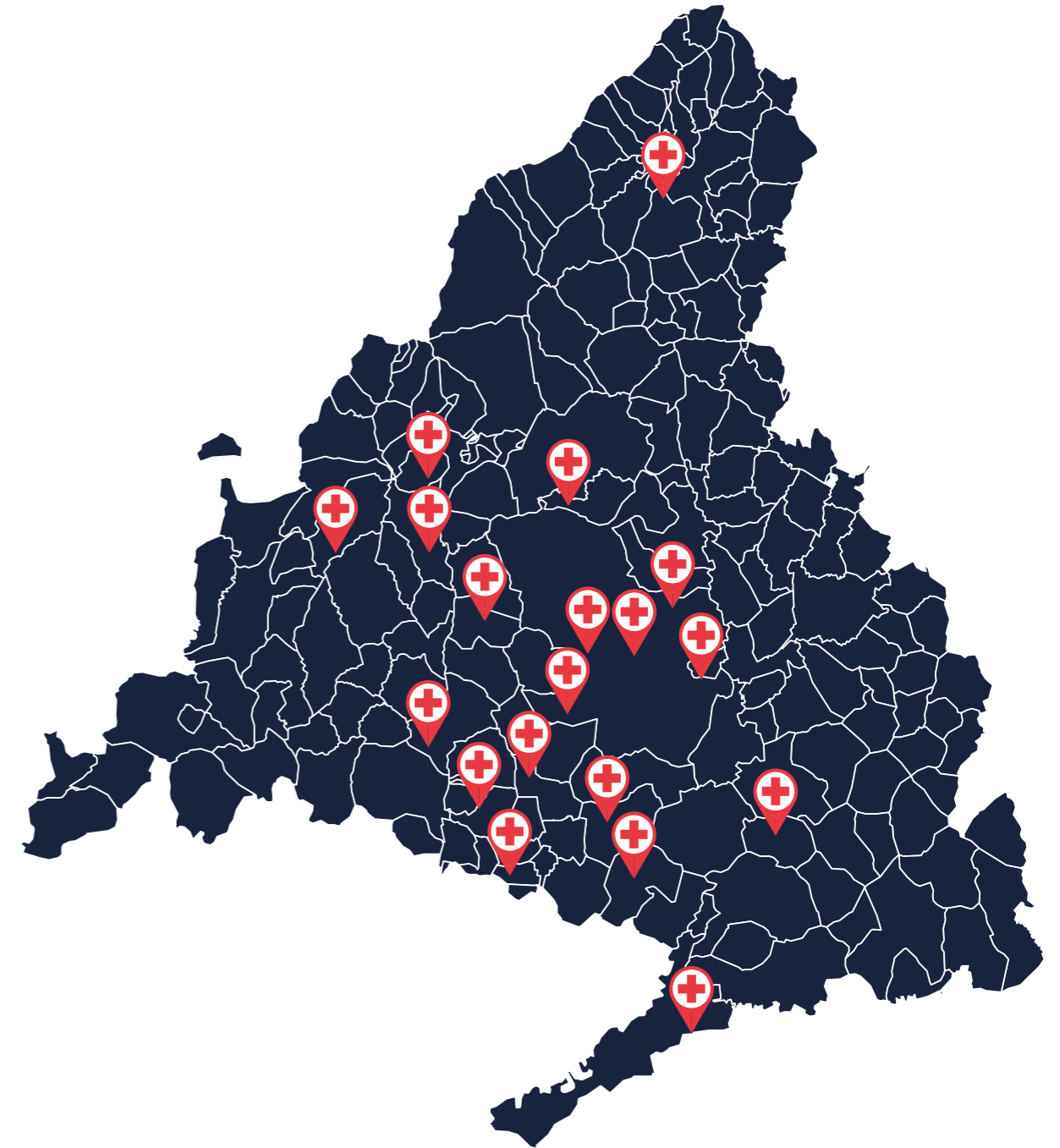


En base a este compromiso autonómico, a cada BRL se le asigna un compromiso anual, de manera que podamos garantizar la operatividad comprometida.

A parte del personal voluntario, 12 BRL cuentan con personal laboral, con la titulación de Técnico en Emergencias Sanitarias, de apoyo.

Actualmente las Asambleas locales que cuentan con BRL son:

- Asamblea Comarcal Corredor Henares Sur: con la BRL ubicada en Coslada.
- Asamblea Comarcal Suroeste: con la BRL ubicada en Humanes.
- Asamblea Local Madrid: con la BRL ubicada en la zona este, Moratalaz.
- Asamblea Comarcal Cuenca Manzanares: con la BRL ubicada en Colmenar Viejo.
- Asamblea Comarcal Tajuña: con la BRL ubicada en Arganda del Rey.
- Asamblea Local Getafe.
- Asamblea Local Pinto-Valdemoro.
- Asamblea Comarcal Aranjuez.
- Asamblea Local Alcorcón.
- Asamblea Local Móstoles.
- Asamblea Comarcal Sierra Oeste: con la BRL ubicada en Brunete.
- Asamblea Local Majadahonda: con la BRL ubicada en Las Rozas.
- Asamblea Local San Lorenzo de El Escorial.
- Asamblea Comarcal Jarama: con la BRL ubicada en Alcobendas.
- Asamblea Comarcal Sierra Norte: con la BRL ubicada en Buitrago de Lozoya.
- Asamblea Local Pozuelo de Alarcón.
- Asamblea Local Galapagar: con la BRL ubicada en Colmenarejo.
- Asamblea Local Collado Villalba.



Tal y como queda especificado en el área de Servicios Generales, dentro de las instalaciones habilitadas para el correcto desarrollo de la actividad, aparte del espacio físico para las personas voluntarias es imprescindible contar con:

- Almacén: Cada BRL dispondrá de un espacio destinado al almacenaje de material fungible de reposición de la ambulancia. Si bien no existen unas dimensiones mínimas establecidas, sí debe estar habilitado para almacenar el material necesario para este fin con baldas y cajones de diferentes tamaños.

El pedido de material fungible se hará enviando la ficha de solicitud correspondiente a la siguiente dirección de correo: almacens@cruzroja.es con carácter mensual y siendo autorizada por la dirección técnica. La entrega del pedido se hará en cada BRL.

- Aparcamiento para la ambulancia: El lugar de estacionamiento deberá contar con toma de corriente para poder cargar el vehículo asistencial cuando esté estacionado. Así mismo éste deberá estar señalizado, a fin de ser respetado, de manera que no se pueda estacionar ningún otro vehículo que dificulte la entrada o salida de la ambulancia.
- Cada BRL dispondrá de una jaula para el almacenaje de oxígeno. Esta bala se encontrará en una zona ventilada, con cerradura, de manera que el proveedor de oxígeno pueda reponer las balas tras el pedido realizado por la Asamblea Local. En este caso la factura se gestionará a nivel autonómico repartiendo el gasto a las diferentes BRL según el gasto. Las bases que no dispongan de espacio para tener jaula repondrán oxígeno en otra BRL cercana.

Personas voluntarias

Todas las personas que deseen realizar su acción voluntaria en Intervención en Emergencias, deberán seguir el mismo proceso de incorporación que para el resto de proyectos que desarrolla Cruz Roja en la Comunidad de Madrid, y que viene especificado en el área de Voluntariado.

No obstante, y debido a las características particulares de la actividad, podrá solicitarse formación previa en determinados proyectos, que vendrá determinada en el catálogo de puestos de acción voluntaria.

Para el correcto desarrollo de la actividad, los voluntarios adscritos a todos los proyectos están liberados a nivel autonómico, por lo que pueden realizar actividad en cualquier ámbito de la Comunidad de Madrid. En este sentido y a fin de minimizar las incidencias, la coordinación entre referentes locales debe ser muy ágil y fluida y la asignación de Puestos de Acción Voluntaria, en la Aplicación de RRHH, debe estar al día y con la documentación de soporte correspondiente debidamente escaneada: DNI, carnet de conducir, titulación, etc.

La gestión de incorporación, seguimiento y baja de las personas voluntarias en la actividad, es competencia del referente de voluntariado de cada Asamblea Local/Comarcal, en estrecha coordinación con el referente de actividad.

Formación

La formación es un elemento determinante en esta área. Por este motivo se fija un itinerario formativo obligatorio, para cada uno de los Puestos de Acción Voluntaria de cada uno de los proyectos, que contempla, además, un catálogo de cursos y talleres que permitan la formación continuada y el reciclaje necesario, fijado en 60 horas cada tres años, pudiendo acreditarse éste con formación externa.

Concretamente en Transporte Sanitario Urgente, de acuerdo al RD 836/2012, para poder realizar actividad como tripulante de ambulancia, es necesario contar con la Formación Profesional de Técnico en Emergencias Sanitarias o el certificado de profesionalidad de Transporte Sanitario, así como carnet de conducir. Ambas son titulaciones oficiales del Ministerio de Educación y Ciencia.

Sin esta titulación, sólo se podrá realizar actividad en Transporte Sanitario Urgente como **tercer tripulante** y, para ello, será necesario realizar los siguientes módulos:

- **Módulo 1:** Formación Básica en Socorros.
- **Módulo 2:** Socorrismo y Primeros Auxilios.
- **Módulo 7:** Prácticas.
- **Módulo 4:** Coordinación operativa y comunicaciones.
- **Módulo 5:** Apoyo psicológico.
- **Módulo 6:** Formación Desfibrilación Automática Externa (DESA).

Igualmente solo podrá realizar actividad como tercer tripulante si, a pesar de tener la FP o el Certificado de Profesionalidad, no se cuenta con carnet de conducir.

En referencia a los módulos formativos, aquellos voluntarios que tengan una formación superior en el ámbito sanitario (médicos o DUEs) no precisarán realizar el módulo 2.

Más allá de la formación específica, para cada uno de los Puestos de Acción Voluntaria de los diferentes proyectos del área, la formación mínima previa correspondiente al Itinerario de Socorros y Emergencias (establecida por el Departamento de Formación) y obligatoria para comenzar la actividad sería:

- **Módulo 1:** Formación Básica en Socorros.
- **Módulo 2:** Socorrismo y Primeros Auxilios. Salvo ERIES
- **Módulo 7:** Prácticas. Salvo ERIES

Posteriormente deberán realizarse el resto de módulos específicos, en función del proyecto al que el voluntario se vaya a incorporar.

La programación de la formación se realiza anualmente teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- Todos los meses debe haber módulos obligatorios para nuevas incorporaciones, de manera que se pueda agilizar el comienzo de la actividad.
- Los cursos de reciclaje deben estar repartidos en todas las Asambleas Locales que cuenten con BRL, a fin de facilitar esta formación a todo el personal voluntario sin que tengan que desplazarse fuera de su ámbito.

El coste de esta formación será repercutido a las diferentes BRL.

Es competencia del Departamento de Formación la gestión administrativa y solicitud de materiales del curso.

Es competencia de la Asamblea Local/Comarcal el seguimiento de la realización de dichos cursos, por parte de las personas voluntarias de su ámbito.

Vestuario

El Departamento de Voluntariado ha establecido a través del [“Manual de Uniformidad del Voluntariado de Cruz Roja Española – Comunidad de Madrid”](#), el procedimiento para la entrega del vestuario institucional específico de cada proyecto.

En este sentido la uniformidad necesaria para la realización de actividad voluntaria en cualquiera de los ERIES se entregará, tras la solicitud del Referente del Equipo, directamente desde el almacén autonómico.

Para los proyectos de Transporte Sanitario Urgente y Servicios Preventivos, la uniformidad se solicitará en la Asamblea Local a la que el voluntario esté adscrito. Para ello, la persona designada por la Dirección Técnica para hacer esta solicitud, deberá cumplimentar la solicitud de uniformidad de FECSA, que es el proveedor homologado y tramitarla a través del área de Compras, al igual que hacen con la uniformidad de los voluntarios del resto de áreas.

La uniformidad necesaria para un voluntario que quiera incorporarse al proyecto de Transporte Sanitario Urgente o al proyecto de Servicios Preventivos es:

- 1 chaleco de alta visibilidad.
- 1 pantalón de alta visibilidad.
- 2 polos de manga corta.
- 1 polo de manga larga.
- 1 forro polar.
- 1 botas de seguridad. Distribuidas por LYRECO
- 1 anorak.

La reposición de prendas queda limitada a la necesidad por deterioro, desgaste o cambio de talla.

Cobertura gastos

El carácter voluntario de la actividad desarrollada es incompatible con cualquier tipo de remuneración. Por este motivo, la compensación de gastos, derivados de la acción voluntaria, se realizará sólo en concepto de transporte, que se gestionará siempre desde la Asamblea Local, y de mantenimiento, cuya gestión se hará a nivel autonómico, si bien es cierto que el gasto será repercutido a las diferentes Asambleas Locales/Comarcales.



A tal efecto se establece la Instrucción Técnica 1/2019 relativa a la Regulación de los Gastos de Mantenimiento, Locomoción y Alojamiento de Voluntarios/as, Personal Laboral y colaboradores.

Además, con el fin de regular aspectos concretos según el proyecto en cuestión, se ha desarrollado, por parte del Departamento de Socorros y Emergencias, el “Procedimiento de Gestión de Mantenimientos” de Febrero de 2020 por el que se establece que el pago de las mantenimientos se realizará, tanto en Transporte Sanitario Urgente como en Servicios Preventivos, a través de una tarjeta recarga.

A continuación, se detallan las especificaciones de este procedimiento:

- La duración del servicio susceptible de mantenimiento debe ser de un tiempo mínimo de 4 horas, abarcando, parcial o totalmente, los siguientes tramos horarios:
 - De 13.00h a 15.30h (turno de mañana)
 - De 20.30h a 23.00h (turno de tarde)
 - De 22.00h a 08.00h (turno de noche)
- En los **Servicios Preventivos** la carga del saldo en la tarjeta-mantenimiento se realizará, con carácter semanal, todos los miércoles posteriores a la semana de realización de los mismos.

Para ello es necesario que el referente local o responsable del dispositivo haya marcado como “asiste” al voluntario en la aplicación GAV (que es de dónde se extraen los listados para realizar las cargas).

- En Transporte Sanitario Urgente los plazos serán los siguientes:
 - Del 1 al 5 de cada mes el referente local validará las guardias, del mes anterior, en la aplicación SAI.
 - Del 6 al 7 de cada mes desde el área de Socorros se extraerá la información de la aplicación SAI, detallada y por BRL y se enviará a la Asamblea Local para su revisión.
 - Del 8 al 14 de cada mes el referente local/Dirección Técnica confirmará, mediante correo electrónico, la validez de los datos.
 - El 15 de cada mes se cargará, a cada voluntario, el importe total de todas las guardias realizadas, en Transporte Sanitario Urgente, durante el mes anterior.

En los ERIEs y Proyecto de Jefes de Guardia se realizará una carga de tarjeta de manera mensual, a mes vencido. Para ello, es necesario que el referente haya marcado como “asiste” al voluntario en la aplicación GAV (que es de dónde se extraen los listados para realizar las cargas).

Ambulancias

Documentación

La documentación original relativa al vehículo estará custodiada por el área de Logística y Flota del departamento de Servicios Generales.

Cada vehículo llevará copia de toda su documentación, así como información relativa a la compañía de seguros.

Mantenimiento

Desde el área de Logística y Flota se ha implementado un procedimiento, tanto para el mantenimiento preventivo como correctivo de los distintos vehículos.

Se establece, además, un procedimiento para la limpieza de la ambulancia en el que colaboran las Oficinas Locales mediante limpiezas superficiales en lugares preparados para ello. Nunca deberá realizarse en las Bases de Respuesta Local.

Por parte de la Oficina Autónoma se establece una limpieza interior y desinfección periódica que se realiza cada 3-5 meses, en función del tipo de ambulancia, sin detrimento de otras acciones adicionales siempre que las circunstancias lo requieran.

Servicios Preventivos

Los servicios preventivos son las actuaciones de organización y atención socio-sanitaria que Cruz Roja realiza, atendiendo a una planificación previa, para la cobertura de un evento donde existen riesgos previsibles debido a la gran afluencia de personas que van a asistir o a las especiales características del mismo.

La actividad de este proyecto está regulada y homologada a través del “[Documento Técnico de organización de la actividad en el medio terrestre](#)”, de Oficina Central de Cruz Roja Española (versión Enero de 2016) donde, para cada uno de los eventos, desde el área de gestión centralizada y con apoyo de la aplicación de Dispositivos de Riesgo Previsible, se define una estrategia integral sanitaria, preparada para cubrir tanto eventuales emergencias colectivas, como las necesidades de asistencia sanitaria individual que pudiera surgir en cada caso, garantizando, en todo momento, el acceso a un desfibrilador en menos de cuatro minutos en cualquier punto del recinto.

Cada Asamblea Local/Comarcal atenderá los Servicios Preventivos que se soliciten en su área de influencia, debiendo aportar los recursos humanos necesarios para su cobertura, siendo gestionados los recursos materiales desde el área autonómica. Así mismo, podrá apoyar al resto de Oficinas Locales/Comarcales de su entorno en caso de solicitud por parte de las mismas.



Según el tipo de servicio solicitado, podrá disponerse de:

- Ambulancia/s de Soporte Vital Básico (SVB)
- Ambulancia/s de Soporte Vital Avanzado (SVA)
- Equipo/s de Primera Intervención coordinados por el Jefe de Servicio

Es responsabilidad del Referente Local garantizar la cobertura del servicio con los voluntarios/as necesarios conforme al dimensionamiento establecido.

Para dicha tarea, se dispone de las aplicaciones “Cruz Roja” y “Autogestión del voluntario” donde el mismo puede visualizar los distintos servicios ofertados con sus respectivos Puestos de Acción Voluntaria.

A través de éstas, pueden inscribirse, así como recibir todo tipo de comunicación de interés.

También es responsabilidad del Referente Local confirmar el personal voluntario que finalmente ha asistido, las incidencias ocurridas en el servicio, el número de asistencias (para que se proceda a su registro desde el área autonómica), la entrega de todas las hojas de evaluación y transferencia y/o partes de intervención que hubieran podido realizarse y la devolución de los recursos materiales suministrados para el servicio.

Gestiones administrativas

Una vez recibida la solicitud de Cobertura sanitaria, por parte de cualquier cliente, la Unidad de Gestión Centralizada de Servicios Preventivos realizará un dimensionamiento de medios en base al riesgo y características concretas del evento solicitado y creará un expediente en la aplicación de Dispositivos de Riesgo Previsible.

Posteriormente, se informará a la Asamblea Local/Comarcal de la existencia de este evento y las capacidades de la misma para dar respuesta a la demanda solicitada. En caso de que, por causa justificada, la Asamblea Local/Comarcal no pudiera cubrir el mismo se procedería a delegarlo a otra Asamblea Local.

Seguidamente se elaborará un presupuesto, que será enviado al cliente, con copia a la Dirección Técnica y Referencia de la Asamblea Local delegada.

Una vez aceptado el presupuesto, se asignarán los recursos materiales necesarios y se realizará apoyo y seguimiento a la Asamblea Local/Comarcal para garantizar los recursos humanos y la adecuada ejecución del servicio.

Finalizado el servicio, desde el área autonómica, se realizará la facturación correspondiente al mismo, contabilizando el ingreso en el ámbito local. Además, será también tarea del equipo autonómico, el posterior seguimiento de los deudores y las gestiones de cobro.

Transporte Sanitario Urgente

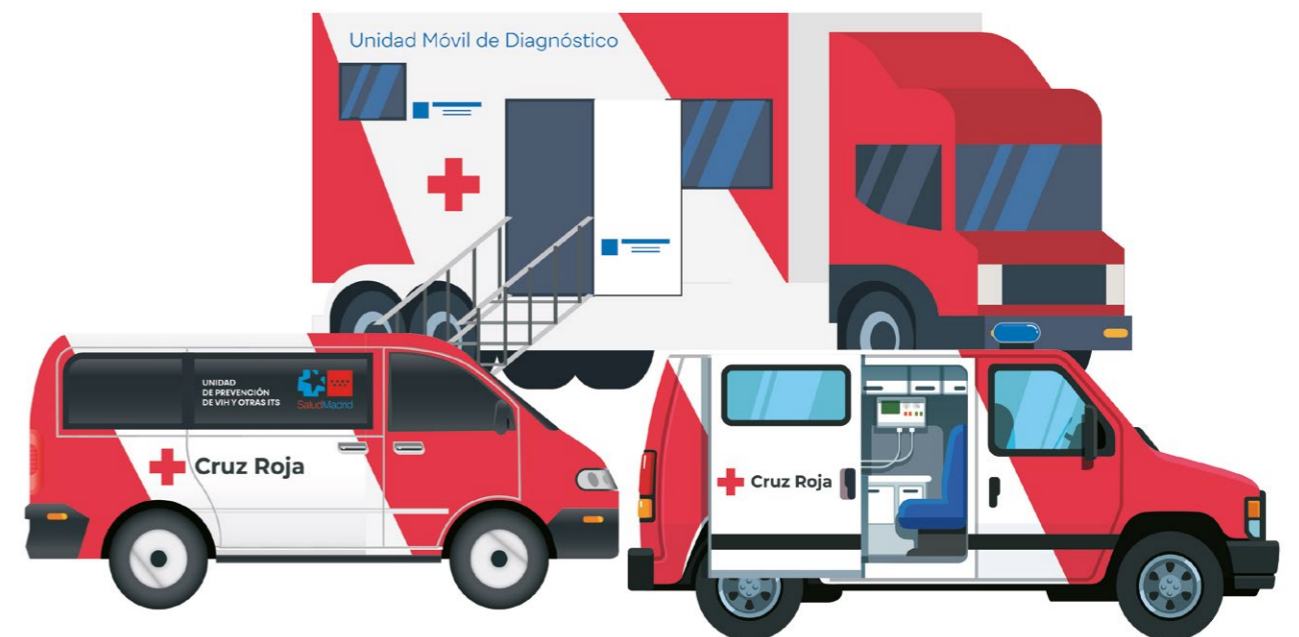
En Cruz Roja mantenemos un convenio con el Servicio Madrileño de Salud (SUMMA), gracias al cual complementamos el Transporte Sanitario Urgente que se realiza en la Comunidad de Madrid.

Las ambulancias de Transporte Sanitario Urgente realizan una atención sanitaria inmediata, en situación de urgencia y/o emergencia, realizando el traslado a un centro sanitario en caso necesario. Todo ello coordinado a través del Centro de Operaciones y Comunicaciones Digitales quien, a su vez, está en estrecha coordinación con el Centro Coordinador del SUMMA, donde son los médicos quienes matizan los avisos y deciden qué recurso es necesario enviar en cada caso.

Este modelo de intervención tiene como objetivo dar cobertura a las necesidades asistenciales de la población de manera permanente.

Los recursos humanos y materiales necesarios para el desarrollo del proyecto son:

- Ambulancia de Soporte Vital Básico (SVB).
- Una dotación mínima compuesta por:
 - Técnico en Emergencias Sanitarias en funciones de Conductor/a.
 - Técnico en Emergencias Sanitarias Conductor, en funciones de ayudante.
 - Opcionalmente podrán añadirse 1 o 2 integrantes, siempre que tengan la formación requerida para el Puesto de Acción Voluntaria pudiendo ser incluso personal en prácticas.



Las personas voluntarias, dado que están liberadas a nivel autonómico, podrán visualizar los cuadrantes de todas las BRL, pudiendo dar disponibilidad en todas ellas, lo que favorece la acción voluntaria y la cobertura de las guardias. Se está tramitando con Oficina Central la apertura y cierre de compromisos de manera que el voluntariado disponga de compromiso en las BRLs distintas a la de origen exclusivamente en el período de guardia.

Además, en 12 BRLs se cuenta con un Técnico en Emergencias Sanitarias Conductor, contratado, que favorece la actividad y realiza tareas de apoyo al Referente Local. Igualmente, desde el área autonómica se establecen una serie de visitas para el seguimiento y apoyo en la actividad desarrollada.

Gestión

Los recursos e infraestructuras que Cruz Roja mantiene en la Comunidad de Madrid se gestionan con el objetivo de lograr unos tiempos de respuesta homogéneos ante cualquier situación de emergencia.

El compromiso voluntario en este proyecto se establece en un mínimo de 16 horas mensuales. Si por causa justificada, la persona voluntaria no pudiese cumplir con el compromiso mínimo mensual, éste deberá ponerlo en conocimiento de su Referente Local de la actividad para analizar los motivos y apoyarle de alguna manera si fuese necesario.

Los turnos deberán realizarse, siempre que sea posible, en la totalidad del horario convocado, estableciéndose los siguientes tramos:

- Turno de mañana: Se iniciará en un horario comprendido entre las 7:00 y las 9:00 horas, finalizando entre las 14:00 horas y las 16:00 horas.

- Turno de tarde: Se iniciará a continuación del turno de mañana, en un horario comprendido entre las 14:00 y las 16:00 horas, finalizando entre las 21:00 horas y las 24:00 horas.
- Turno de noche: Se iniciará a continuación de los turnos de tarde o día, en un horario comprendido entre las 21:00 y las 24:00 horas, finalizando entre las 7:00 horas y las 9:00 horas del día siguiente.
- Turno diurno: Se iniciará en un horario comprendido entre las 8:00 y las 9:00 horas, finalizando entre las 21:00 horas y las 22:00 horas.

Los horarios establecidos para la realización de las guardias son susceptibles de modificación en base a necesidades del servicio.

Equipos de Respuesta Inmediata a las Emergencias (ERIEs)

Se trata de equipos especializados, con una serie de capacidades, que permiten colaborar en la minimización de los efectos de las emergencias. La organización y gestión de los ERIEs se realiza, en todo el territorio nacional, desde el ámbito autonómico.

Cualquier persona voluntaria puede participar en los ERIEs homologados en Cruz Roja en la Comunidad de Madrid, siempre y cuando cuente con la formación requerida para los Puestos de Acción Voluntaria abiertos en cada uno de ellos.

Los ERIEs homologados en Cruz Roja Española en la Comunidad de Madrid son:



ERIE de Intervención Psicosocial

Los equipos de Intervención Psicosocial de Cruz Roja tienen como principal objetivo proporcionar una adecuada atención integradora a las víctimas, familiares y allegados que se vean afectados por una situación de emergencias, con la finalidad de satisfacer las necesidades psicológicas y sociales que puedan presentar en los primeros momentos de la crisis.

La capacidad de intervención de los equipos se centra en la fase de emergencia, iniciando su actuación en los primeros momentos de la crisis y finalizando su intervención en la fase de resolución de la misma.

Tienen un carácter multidisciplinar siendo su composición: Jefes de Equipo, Psicólogos, Trabajadores Sociales, Educadores Sociales y Socorristas de Acompañamiento.

ERIE de Albergue Provisional

El ERIE de Albergue Provisional tiene por objeto proporcionar los equipamientos y materiales necesarios para brindar asistencia a la población, incluyendo la instalación y disposición espacial de los mismos, colaborando con el ERIE de Intervención Psicosocial cuando así se considere oportuno.

Las situaciones de emergencia pueden provocar el desplazamiento de la población de sus domicilios habituales e incluso de su propia localidad; estas situaciones ponen de manifiesto el sufrimiento humano y la situación de vulnerabilidad de la población afectada.

Aun cuando está demostrado que la mejor acción posible para atenuar estas circunstancias es que las personas damnificadas sean acogidas por familiares y/o amigos, e incluso sean alojadas en establecimientos hoteleros, ocurre en ocasiones que esto no es posible por lo que se hace necesario establecer lugares que sirvan como Albergue provisional de la población.

Estos Albergues han de entenderse como infraestructuras que, con un equipamiento mínimo y la distribución de elementos básicos, han de servir como alojamiento. El personal que conforma este equipo tiene una formación multidisciplinar en materia de logística.

ERIE de Asistencia Sanitaria

Estos dispositivos están basados en la capacidad de mantener disponibles y capacitados a un número suficiente de personas que, con carecer voluntario y con la necesaria estructura de gestión técnica remunerada, y disponiendo de los equipamientos necesarios y la formación y entrenamiento apropiados, puedan realizar acciones de respuesta a las situaciones de emergencia y/o crisis.

Así mismo, estos dispositivos tienen como objetivo aumentar la hipótesis de cobertura de los Sistemas Públicos de Salud, para atender la demanda de asistencia sanitaria en situaciones de urgencia o emergencia y en atención de las necesidades provenientes de la activación de los Planes de Emergencia de Protección Civil.

La asistencia que Cruz Roja proporciona a las víctimas se concreta en los siguientes servicios:

- Los Primeros Auxilios.
- La asistencia, in situ, mediante técnicas de soporte vital básico y/o avanzado.

El personal lo conforman los siguientes perfiles: Medicina, Enfermería, Técnicos en Emergencias Sanitarias y Socorristas.

ERIE de Búsqueda y Salvamento Terrestre

Una de las características de la sociedad actual es la creciente práctica de actividades de ocio. Entre ellas, una parte cada vez más importante consiste en deportes que se realizan en espacios naturales (senderismo, etc.) denominándose a priori alguno de ellos como “de riesgo” (alpinismo, espeleología, barranquismo...).

La facilidad de acceso a las zonas de práctica de estos deportes hace que se hayan generalizado enormemente, muchas veces sin la adecuada preparación y equipamiento lo que, añadido al riesgo implícito de estas actividades, conlleva a un aumento directamente proporcional de las situaciones susceptibles de precisar la intervención de diferentes servicios de emergencias para la resolución de accidentes y otro tipo de necesidades generadas por este motivo.

Las situaciones concretas en las que podrán intervenir estos equipos, según su nivel de capacitación, son las siguientes:

- Búsqueda de personas desaparecidas en espacios abiertos ordinarios o específicos: montaña, parques naturales, etc., teniendo en cuenta la climatología y el horario (que determinarán los ítems de dificultad), además de la atención sanitaria in situ.
- Salvamento de las víctimas localizadas en los espacios anteriormente descritos, teniendo en cuenta los ítems de dificultad establecidos, además de la atención sanitaria mientras se realice el mismo.
- Rescate de víctimas suspendidas o atrapadas en paredes, grandes desniveles, simas o cuevas, atendiendo a los ítems de dificultad establecidos, además de la asistencia sanitaria in situ.

ERIE de Coordinación y Comunicaciones

El ERIE de Coordinación y Comunicaciones está formado por un equipo de personas con formación específica, dotadas de material de comunicaciones.

La misión principal del ERIE de Coordinación y Comunicaciones es proporcionar comunicaciones en el área de operaciones de emergencia y desde esta zona centralizar la comunicación con los centros de coordinación, de decisión y de mando.

Además, este ERIE podrá ejercer de mando y control en aquellas situaciones donde no esté implantada la estructura de operaciones, definida para la gestión y dirección de la Operación de asistencia y socorro, actuando como centro coordinador, o bien, actuar como Puesto de Mando ofreciendo la infraestructura de soporte para el Jefe de Operaciones y la Estructura de Operaciones que se designe, facilitando servicios de comunicaciones, coordinación, gestión de la información, etc., definidos en el apartado de Capacidades de Respuesta.

Todo ello con una configuración organizativa en Equipo, en donde uno de sus miembros asume las funciones de Jefe del mismo, teniendo asociadas tareas de responsabilidad, coordinación, apoyo y supervisión de las tareas colectivas que tenga asignadas el Equipo de acuerdo a su especialidad. Los equipos también contarán con técnicos especialistas que instalarán los equipos y con operadores entrenados que atenderán las comunicaciones.



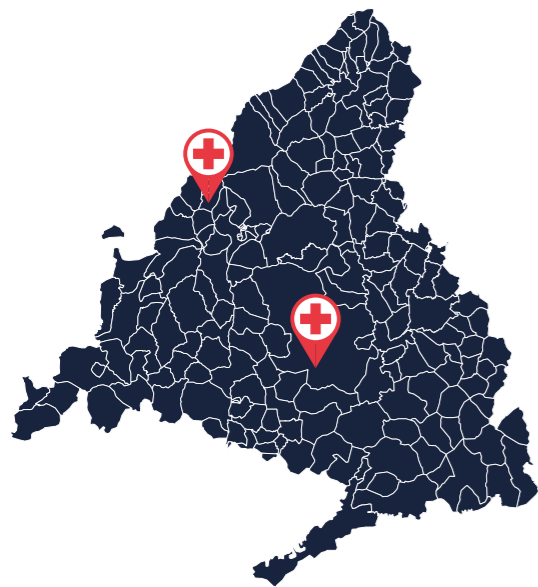
Referente Local de Socorros y Emergencias

En cada Oficina Local/Comarcal ha de existir un referente de Socorros y Emergencias.

Sus funciones son:

- Entrevistar, acoger e incorporar a la actividad, en tiempo y forma, a todo el personal voluntario que, cumpliendo con el perfil requerido, le sea derivado desde el área de Voluntariado.
- Actuar de enlace habitual con el jefe de guardia, el centro de operaciones y el coordinador de proyecto.
- Coordinar toda la actuación de los proyectos de su ámbito, en estrecha coordinación con el Departamento de Socorros y Emergencias.
- Realizar los cuadrantes de los proyectos de "Transporte Sanitario Urgente" y "Servicios Preventivos" de su ámbito, coordinando la participación de los voluntarios de su Asamblea Local/Comarcal en otras Asambleas.
- Realizar el seguimiento del compromiso adquirido, en cada uno de los proyectos, de su BRL.
- Realizar las tareas administrativas propias de la actividad, manteniendo actualizados los datos introducidos en las aplicaciones: formación de los voluntarios, hojas de evaluación y transferencia, cuadrantes...

Equipos de respuesta inmediata Emergencias / ERIES / Base de El plantío



<p>ERIE EQUIPOS DE RESPUESTA INMEDIATA EN EMERGENCIAS ALBERGUE PROVISIONAL</p>	<p>ERIE EQUIPOS DE RESPUESTA INMEDIATA EN EMERGENCIAS COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN</p>
<p>ERIE EQUIPOS DE RESPUESTA INMEDIATA EN EMERGENCIAS ALBERGUE PROVISIONAL</p>	<p>ERIE EQUIPOS DE RESPUESTA INMEDIATA EN EMERGENCIAS ASISTENCIA SANITARIA</p>

Equipos del Puerto de Navacerrada

ERIE
EQUIPOS DE RESPUESTA INMEDIATA EN EMERGENCIAS
BÚSQUEDA Y SALVAMENTO MEDIO TERRESTRE

- Participar en las diferentes reuniones de coordinación con el resto de equipos de la Asamblea, así como con el área autonómica.
- Gestionar la cobertura de los gastos del personal voluntario derivados de su acción en los distintos servicios realizados.
- Realizar el control del material sanitario fungible y el mantenimiento preventivo del vehículo asignado.
- Realizar el seguimiento de la uniformidad del personal.
- Realizar el control y gestionar las incidencias diarias.
- Coordinar con el referente de voluntariado la formación de las personas voluntarias.
- Favorecer la participación de las personas voluntarias adscritas a sus proyectos en otros proyectos o actividades de la Asamblea Local (captación de fondos, salud, etc.).
- Velar por la buena imagen de la Institución.
- Cumplir y hacer cumplir las normas establecidas.

Herramientas de Gestión/Aplicaciones

Tanto el Referente Local de la actividad, como la Dirección Técnica Local, deben tener acceso a las aplicaciones que permitan gestionar los diferentes proyectos del Plan de Intervención en Emergencias.

Así mismo, podrán solicitar permisos de acceso, según los criterios organizativos de cada Oficina Local, para aquellas personas voluntarias que consideren oportuno.

Las aplicaciones vigentes son:

- Sistema de Activación de Intervenciones (SAI): Se enmarca dentro del proyecto de Transporte Sanitario Urgente.
- Dispositivo de Riesgos Previsibles (DRP): Para todo lo relativo al proyecto de Servicios Preventivos Terrestres.
- Aplicación de Gestión de Actividad Voluntaria (GAV): Para la gestión de los recursos humanos intervinientes en los proyectos de Servicios Preventivos y ERIES.
- Aplicación de RRHH: Para la actualización de los datos personales de los voluntarios, así como de los Puestos de Acción Voluntaria en función de la titulación correspondiente. En ella, además, se recogerá la actividad de las personas voluntarias que realicen gestiones administrativas.



- Facturación de Deudores y Servicios: para poder llevar un control de los servicios facturados.
- Seguimiento económico: para ver la evolución del gasto/ ingreso de los proyectos.

Comunicación de Incidencias

Con carácter general, cualquier incidencia que se produzca deberá comunicarse al Referente Local de la actividad quién informará a la Dirección Técnica Local y tramitará a través de la Aplicación de Incidencias.

Casos particulares:

- Cuando la incidencia afecte a la operatividad del recurso deberá ser comunicada a la mayor brevedad posible al Centro de Operaciones, que se encargará de tramitarla de manera oportuna según el procedimiento en vigor.
- Cuando la incidencia se produzca en el ámbito de la acción voluntaria, el Referente Local de la actividad realizará una comunicación por escrito al Referente de Voluntariado, Dirección Técnica y Presidencia Local para su análisis y posterior trámite (si procediera).

Normativa

- Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, establece la regulación de las acciones conducentes a la efectividad del derecho a la protección de la salud, reconocido en los artículos 43 y concordantes de la Constitución.
- Real Decreto 63/ 1995, de 20 de enero, de Ordenación de Prestaciones Sanitarias del Sistema Nacional de Salud.
- Ley 7/2004, de 28 de diciembre, de Medidas en Materia Sanitaria.
- Ley 12/2001, de 21 de diciembre, de Ordenación Sanitaria de la Comunidad de Madrid (LOSCAM).
- Decreto 128/1996, de 29 de agosto, por el que se regulan las Características Técnico-Sanitarias de los Vehículos-Ambulancias Residenciados en la Comunidad de Madrid.

- Real Decreto 1397/2007, de 29 de octubre, por el que se establece el título de Técnico en Emergencias Sanitarias y se fijan sus enseñanzas mínimas.
- Convenio del Servicio Madrileño de Salud y Cruz Roja Española Comunidad de Madrid.
- Real Decreto 710/2011, de 20 de mayo, por el que se establecen dos certificados de profesionalidad de la familia profesional Sanidad que se incluyen en el Repertorio Nacional de certificados de profesionalidad.
- Real Decreto 836/2012, de 25 de mayo, por el que se establecen las características técnicas, el equipamiento sanitario y la dotación de personal de los vehículos de transporte sanitario por carretera.
- Orden PRE/1435/2013, de 23 de julio, por la que se desarrolla el Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres en materia de transporte sanitario por carretera.
- Real Decreto 22/2014, de 17 de enero, por el que se modifica el Real Decreto 836/2012, de 25 de mayo, por el que se establecen las características técnicas, el equipamiento sanitario y la dotación de personal de los vehículos de transporte sanitario por carretera.
- Orden 222/2014, de 13 de marzo, por la que se regula el procedimiento de habilitación del personal de los vehículos destinados a la realización de servicios de transporte sanitario por carretera.
- Orden 10494/2002, de 13 de marzo, por la que se regula la celebración de actividades recreativas extraordinarias durante las fiestas de Navidad, Fin de año y Reyes, así como los espectáculos extraordinarios.
- Ley 17/1997, de 4 de julio, de espectáculos públicos y actividades recreativas.
- Circular 51 de 2 de marzo de 1993, de la Delegación de Gobierno de Madrid sobre la organización de espectáculos singulares en recintos destinados a otros usos.
- Decreto 85/1992, de 17 de diciembre, por el que se aprueba, con el carácter de Plan Director, el Plan Territorial de Protección Civil de la Comunidad de Madrid (PLATERCAM).

- Ley 17/2015, de 9 de julio, del Sistema Nacional de Protección Civil.
- Real Decreto 632/2013, de 2 de agosto, de asistencia a las víctimas de accidentes de la aviación civil y sus familiares y por el que se modifica el Real Decreto 389/1998, de 13 de marzo, por el que se regula la investigación de los accidentes e incidentes de aviación civil.
- Real Decreto 627/2014, de 18 de julio, de asistencia a las víctimas de accidentes ferroviarios y sus familiares.
- Normas de Usos de las Instalaciones aprobada por el Consejo Ejecutivo de Cruz Roja en la Comunidad de Madrid el 11/07/2011.
- Normas de uso de los vehículos institucionales Cruz Roja Comunidad de Madrid. Aprobado por el Consejo Ejecutivo 09/04/2015 Acta nº7 2015
- Ley 37/2015, de 29 de septiembre, de carreteras.

Es de obligatorio cumplimiento la Ley de la Seguridad Vial y, en su aplicación, el Código de la Circulación de Vehículos a motor.



4. ÁREAS DE SOPORTE: VOLUNTARIADO Y DESARROLLO TERRITORIAL

Voluntariado y Participación

Cruz Roja es una organización básicamente formada por personas voluntarias y cuya gestión resulta ser un eje fundamental para la misma.

En cada una de las Asambleas Locales/Comarcales debe existir un equipo de voluntariado con una persona de referencia que realice las tareas relacionadas con la promoción, participación y gestión del voluntariado encargados de mantener el censo de personas voluntarias y de realizar la coordinación con los proyectos en los que participa el voluntariado.

Todas las tareas que a continuación se detallan forman parte de las actividades que se desarrollan en Voluntariado y Participación:

Detección y seguimiento de los Puestos de Acción Voluntaria (PAV) Catálogo

Este material sirve de guía para orientar e informar de los perfiles necesarios para la realización de proyectos en los que los voluntarios y voluntarias participan, haciendo especial hincapié en sus competencias.

El catálogo de puestos de acción voluntaria recoge las actividades en las que el voluntariado puede participar. Estos puestos han sido diseñados en coordinación con los referentes de actividad.

Es importante mantener actualizado dicho catálogo. Debe revisarse tanto los puestos en vigor, por si requieren de una adaptación, como la incorporación de nuevos puestos en función de las nuevas respuestas.

Revisión de ficheros

Se realizará de forma periódica (trimestral) una revisión de listados para mantener actualizados los ficheros. La información, por proyectos, será facilitada al Comité Local/Comarcal.

La importancia de esta tarea es máxima ya que de ello depende no sólo el conocimiento del volumen de personas voluntarias que participan en la Organización, sino parte del censo electoral, dado que las personas voluntarias son miembros de la Institución con derecho a voto en los procesos electorales.

De acuerdo a la normativa de protección de datos, en ningún caso se podrán disponer de ficheros fuera de las aplicaciones. El incumplimiento de esta norma podría generar sanciones de acuerdo a normativa de la Institución.

Acogida-Incorporación de personas voluntarias

Las peticiones de información acerca de la actividad voluntaria en Cruz Roja nos llegan a través de diferentes canales (internet, presencial, telefónico), a las que damos respuesta.

Por medio de la entrevista o sesión informativa podemos realizar la selección y orientación a las nuevas personas voluntarias que, teniendo en cuenta sus preferencias, capacidades, disponibilidad y los requisitos o prioridades de la Institución, elegirán el proyecto en el que colaborar.

Actualmente todas las Asambleas cuentan con un espacio que permite poder calendarizar las entrevistas presenciales y online para que las personas puedan solicitar el día y horario que tengan disponibilidad.

El proceso de incorporación de nuevos/as voluntarios/as se ha agilizado a través del Sistema de Gestión Simplificado, que persigue que su incorporación a la actividad se realice en un plazo no superior a siete días.

Aprobación por el Comité Local

Todas las nuevas incorporaciones han de ser aprobadas por el Comité Local en la reunión que celebren más próxima a la incorporación de los mismos.

Ello no significa que tengamos que esperar a que se celebre pues si no existe una razón manifiesta, serán aprobadas dichas incorporaciones sin dificultad.

Formación Básica Institucional

Formación en la que se ofrece los conocimientos básicos acerca de Cruz Roja, su actividad y la acción voluntaria, que asegure un óptimo conocimiento de la Institución a las personas que se incorporan como voluntarias. Esta formación se realiza en modalidad online.

Incorporación y compromiso

La incorporación es el momento en el que se formaliza el ingreso de la nueva persona voluntaria en la Organización tras la firma de la ficha de solicitante y la declaración responsable, pasando así del estado de solicitante al de voluntario/a. Si la persona se registra por la APP de Cruz Roja estos dos documentos los firma directamente en su registro.

Tras este momento y a través de la orientación y acogida se busca favorecer la mejor realización de la actividad, así como la mayor permanencia del voluntariado en la Institución.

La dedicación y forma de colaboración acordada se concreta en el acuerdo de incorporación que asume tanto la persona voluntaria con la Institución, como la Institución con ella.

Voluntario/a tutor/a

Se trata de una figura de apoyo que, siendo otra persona voluntaria activa en la actividad, establezca durante un periodo inicial el contacto para resolver las posibles dudas que se le puedan presentar a la persona recién incorporada y le acompañe durante los primeros momentos hasta consolidar contacto con la persona referente de actividad. Las personas que ejercen como voluntarias tutoras tienen a su disposición formación específica a tal efecto, material y herramientas para realizar su labor. Esta figura se integra en el equipo de gestión del voluntariado.

Reuniones de coordinación

La acción voluntaria no es un hecho aislado. Se busca con ella incidir en la mejora y/o cambio positivo de las personas o con el estado de cosas con las que intervenimos. Así pues, es necesaria la coordinación y seguimiento de la propia actividad realizada. Pero, además, esta tiene que enmarcarse en un conjunto de acciones que requiere de la participación colectiva en las actuaciones de todo el equipo de la Asamblea. Por ello, es importante que se establezcan espacios de coordinación y actividades de vida asociativa.

Vida asociativa

La participación voluntaria en la Organización además de garantizar la realización de las actividades, contribuye al desarrollo asociativo y al fortalecimiento institucional, cuestión clave para mantener una organización cuyo pilar básico es el voluntariado.

El establecimiento de espacios diferentes en los que se compartan las vivencias, actividades, propuestas, etc, facilita la cohesión y genera sentimiento de pertenencia.

Cese/cambio de actividad

Conocedores de que no siempre se tiene la misma disponibilidad o los mismos intereses, existe la posibilidad de que se pueda solicitar el cambio de actividad o el cese temporal de la misma. El personal técnico o referente de actividad informarán al voluntariado de estas situaciones.

Baja de personas voluntarias

La persona voluntaria decide en qué momento desea dejar de formar parte de la Institución, quedando siempre las puertas abiertas a una nueva incorporación. Por ello, el reconocimiento y el agradecimiento de la acción voluntaria debe constituir una práctica habitual en Cruz Roja.

En caso de que se produzca, hay que solicitarlo por escrito e informar al Comité Local/ Comarcal de ello, quien autorizará la baja.

También existe la posibilidad de que por incumplimiento grave o por vulnerar las normas de aplicación en la Institución se incoe expediente disciplinario por la Comisión de Garantías de Derechos y Deberes con resultado de baja.

Certificados

El personal voluntario tiene derecho a solicitar un certificado de su acción voluntaria. La certificación se realizará de acuerdo a las horas grabadas en las aplicaciones correspondientes. Esta certificación incluirá las competencias desarrolladas en el cumplimiento, a partir de las 50h de acción voluntaria.



Sistema simplificado de Gestión de Voluntariado

Durante los años 2019/20 se ha abordado la implementación de un nuevo modelo de gestión del voluntariado, que hemos optimizado, con la intención de facilitar y agilizar la incorporación y participación de las personas voluntarias, así como incorporar otras mejoras que redunden en una mayor satisfacción de las mismas.

A modo de resumen, se han incorporado las siguientes mejoras:

- Unificación de todos los procesos de acogida e incorporación en una sola sesión.
- La Formación Básica Institucional (FBI) dejará de ser requisito imprescindible para la incorporación de personas a la acción voluntaria, sustituyéndola por un texto con información clave sobre Cruz Roja. No obstante, la FBI NO DESAPARECE, se contempla su realización a posteriori, una vez que la persona esté incorporada.
- Firma de un único acuerdo de incorporación con la Institución (sustituyendo la firma de varios compromisos de acción voluntaria por programas/proyectos).
- Flexibilidad en la participación del voluntariado en cualquiera de los proyectos y/o actividades.
- Acompañamiento inicial en la actividad, de forma sistematizada.



Resolución del Comité Autonómico

El 26 de junio de 2018, el Comité Autonómico aprobó la resolución del fomento y garantía del cumplimiento del principio del carácter voluntario en los proyectos de Cruz Roja en la Comunidad de Madrid.

En virtud de lo dispuesto en el artículo 1 del vigente RGO, que recoge que Cruz Roja Española, es una Institución Humanitaria de Carácter Voluntario y del artículo 5 en la que figura dentro de los objetivos y fines “la promoción de la participación voluntaria y desinteresada de las personas, en las actividades y el sostenimiento de la Institución para el cumplimiento de sus cometidos, este Comité Autonómico dispone:

PRIMERO.

Que Cruz Roja en la Comunidad de Madrid priorizará aquellos proyectos cuya ejecución sea realizada esencialmente por personas voluntarias, ya que el Voluntariado es la esencia de la Institución, recogido dentro de los Principios Fundamentales y es el valor añadido diferenciador de la acción de Cruz Roja Española.

SEGUNDO.

Que, ante la existencia de algún proyecto con bajo número de personas voluntarias, se realizará un análisis de las causas y una reformulación del mismo para lograr la actividad voluntaria.

TERCERO.

Que, en la formulación de cualquier proyecto, deberá identificarse los puestos de acción voluntaria necesarios, así como los mecanismos para la captación e incorporación de personas voluntarias.

CUARTO.

Que la ratio mínima de voluntariado/personal laboral será establecido por cada área de intervención.

Participación del voluntariado en la actividad

Según se acordó en reunión del Comité Nacional de agosto de 2019, se pone en marcha una medida relativa a la participación del voluntariado en relación al personal contratado, en la que se contempla el cumplimiento de unas ratios mínimas a alcanzar en cada territorio y año. Son los siguientes:

- Por cada persona contratada en el año, habrán de haber realizado actividad un mínimo de 10 personas voluntarias en ese mismo año.
- Por cada persona contratada en el año, harán de haberse realizado un mínimo de 500 horas de acción voluntaria en ese mismo año.

Coordinación con los referentes de actividad

Los referentes de actividad son quienes reciben a cada persona voluntaria, dan las indicaciones concretas sobre la actividad a desarrollar por cada persona, y realizan el seguimiento de la misma. Un mismo/a referente puede serlo de diferentes proyectos.

Propone la formación especializada y continua necesaria para el buen cumplimiento de la acción voluntaria.

Asimismo, propone y asiste a las reuniones de personas voluntarias para la coordinación de los proyectos, con el objetivo de realizar seguimiento de la actividad, labor importante que funciona como herramienta para la mejora de la ejecución de la acción voluntaria. Se recomienda que estas reuniones se realicen cada trimestre, si bien estará en función de las necesidades de los diferentes proyectos.

Seguimiento con los referentes de actividad

Es necesario realizar este seguimiento para verificar la buena ejecución de las indicaciones realizadas, resolver dudas que se puedan plantear, asesorar sobre ellas y realizar los cambios necesarios.

Al mismo tiempo, se valora la formación especializada que requiere la persona voluntaria, junto con ella, para desempeñar de una forma óptima sus acciones.

Es necesario contrastar el cumplimiento del compromiso adquirido por la persona voluntaria.

Grabación de horas

Es muy importante que el referente de actividad grabe en la aplicación las horas de dedicación de la persona voluntaria, no sólo por el valor que aporta a la Institución el cumplimiento del compromiso, sino por las posibles peticiones por parte de las personas interesadas de certificados, cuya obligación legal hacia la Institución está establecida por Ley.

También es necesario que el referente de actividad utilice las aplicaciones destinadas tanto a la organización de actividad como la grabación de horas en la aplicación de Intervención. Estas vuelcan a la Aplicación de Recursos Humanos.

Vestuario Institucional del Voluntariado

El uniforme, además de ser un elemento indicativo que identifica a las personas miembros de la Institución, debe ser tratado con cuidado y respeto en todo momento. Es importante recordar la importancia de utilizar el vestuario institucional de Cruz Roja en todo momento y sobre todo cuando se realice la actividad voluntaria con otras personas tanto en la sede local como fuera de ella.

Una vez se formalice el compromiso de acción voluntaria, y antes de comenzar la actividad, se deberá entregar el vestuario reglamentario correspondiente.

En el documento de [Manual de Vestuario de Voluntariado](#) se establece la uniformidad de cada programa/proyecto que debemos entregar al voluntariado, así como los procedimientos que regulan la entrega y devolución del vestuario al voluntariado.

Las personas referentes de actividad cuentan con un itinerario formativo modular que permite su reciclaje y/o instrucción en las materias necesarias para realizar la labor con calidad. Gestión de proyectos, de equipos, del voluntariado, liderazgo, habilidades de comunicación son, entre otras, las temáticas en las que esta figura puede profundizar.



Campañas de captación

A través de la captación se busca incorporar nuevos miembros en la Institución, así como voluntarios a distintos proyectos que realiza Cruz Roja.

La persona encargada de orientar la estrategia de captación es la persona referente de voluntariado. Las campañas deberán recogerse en el Plan Anual de Voluntariado, sin perjuicio de sumarse a las campañas que se pueden realizar desde el ámbito autonómico. Para apoyar las mismas, el departamento autonómico está a disposición de las Asambleas Locales.

Voluntariado Corporativo

El voluntariado corporativo, supone una oportunidad para mejorar el impacto de las respuestas ofrecidas por la Organización a las personas más vulnerables, suponiendo sinergias muy interesantes para ambas partes (Win-Win).

Toda la gestión de voluntariado corporativo con compromiso inicial de continuidad será gestionada por el Departamento de Voluntariado.

Para ello se requiere una coordinación fluida y estrecha con las áreas de actividad implicadas.

Durante todo el proceso, la empresa y sus trabajadoras/es serán acompañados, realizando seguimiento en cada una de las fases, con una coordinación fluida para detección de oportunidades, necesidades o incidencias.

Impulsar el voluntariado desde el ámbito de la empresa



*2019 Global Human Capital Trends, Deloitte



Herramientas

Las nuevas tecnologías nos permiten optimizar el proceso de gestión centrado en las personas de manera más ágil, flexible y evitando burocracia innecesaria. Todo ello para facilitar la máxima participación del voluntariado.

Aplicaciones Informáticas

Al igual que las personas trabajadoras, las personas voluntarias que requieran para su actividad contar con acceso a las distintas aplicaciones han de facilitárseles por medio del Formulario de Registro en la Intranet.

La aplicación que se utiliza por parte del personal técnico y/o referente de voluntariado para la gestión voluntaria es la *Aplicación de Recursos Humanos*.

En ella se procede a dar altas, bajas, tiempo de dedicación, formación del voluntariado, certificados, etc.

También están a disposición:

- Grabación Horas GAV: Uso de referente de actividad.
- Grabación Horas Intervención Social: Uso de referente de actividad.

Dentro de la página web de Cruz Roja, en el apartado de voluntariado, las personas voluntarias pueden acceder al Área Privada y permite al voluntariado visualizar su información personal y actualizarla, ver el calendario de actividades propuestas, realizar una gestión autónoma de su perfil y subir directamente a nuestra base de datos aquellos documentos necesarios.

APP Cruz Roja

Desde noviembre de 2019 contamos además con la App móvil de Cruz Roja que permite que las personas puedan apuntarse a hacer voluntariado en actividades concretas ofertadas, puedan inscribirse en los cursos de la organización, o puedan recibir atención personalizada.

Los principales contenidos y funciones que incorpora la app son los siguientes:

- Calendario y programación de actividades.
- Acceso y actualización de datos de la persona voluntaria.

- Información de las oficinas de referencia y localización de centros de Cruz Roja.
- Avisos personalizados.
- Actualidad al día.
- Información personalizada sobre la actividad de la organización.
- Chatbot herramienta para cargar las horas de voluntariado realizadas.

La oportunidad y potencial que nos ofrecen las nuevas tecnologías han promovido ampliamente las posibilidades de realizar voluntariado en modalidad digital, facilitando la incorporación de personas con dificultades de movilidad, residentes en lugares alejados de las sedes de Cruz Roja, con horarios muy específicos y escasa disponibilidad.

Además de la perspectiva individual para facilitar el acceso a mujeres y hombres, independientemente de su edad, procedencia, capacidades, etc., contemplamos la perspectiva comunitaria para movilizar e involucrar a grupos sociales, empresas, centros educativos y otras entidades en la construcción de una sociedad más igualitaria.

Territorio Voluntariado

[Nuevo espacio creado en Zona CREO](#) donde se publica información de interés para el voluntariado y acceso a documentos actualizados.



Carta de Derechos y Deberes del Voluntariado en Cruz Roja

En la misma se establecen los derechos que, entre otros, son: reconocimiento y respeto de los derechos que se desprendan de los Estatutos y del Reglamento General Orgánico de la Institución; realizar una acción voluntaria de acuerdo con sus capacidades, aptitud e interés; respeto del compromiso adquirido con Cruz Roja; ser informado sobre los Principios Fundamentales de Cruz Roja, Convenios de Ginebra, objetivos, estructura, funcionamiento y sobre las tareas que pueda realizar; ser orientado hacia las tareas para las que es más apto o que desea realizar, y preparado para las actividades propuestas; contar con la acreditación ante terceros, la propia entidad y personas atendidas como identificación personal; que sus actuaciones no interfieran con sus obligaciones principales o con su vida privada, y realizar la acción voluntaria en su entorno más próximo.

También entre los deberes se encuentran:

Conocer, cumplir y hacer cumplir los Principios Fundamentales, Convenios de Ginebra, filosofía, objetivos, Estatutos y Reglamento General Orgánico de Cruz Roja Española; realizar la prestación voluntaria conforme a los Principios que la inspiran; cumplir el compromiso adquirido con Cruz Roja; guardar un Código Deontológico en relación con la acción voluntaria, asegurando la discreción y un secreto análogo al secreto profesional; realizar su acción voluntaria con igualdad y justicia, sin que puedan existir discriminación ni tratos diferenciados por razón de sexo, religión, condición social o credo político con respecto a la persona que recibe la acción de Cruz Roja; utilizar su condición de voluntario o voluntaria, carné, distintivos, vestuario o cualquier otro tipo de material conforme a lo estipulado en el Reglamento de Cruz Roja Española; formarse para las actividades y funciones confiadas, realizando la formación permanente necesaria para mantener la calidad de los servicios a prestar, y cumplir con el servicio al que se haya comprometido, sin invadir campos ajenos.

En dicha [Carta de Derechos y Deberes del Voluntariado](#) también se recoge la existencia de la [Comisión de Garantías de Derechos y Deberes del Voluntariado](#) que está gestionada por la Comisión del mismo nombre, órgano de asesoramiento y control de la Institución.

Normativa Externa

Las implicaciones que supone para la Institución y la gestión de su actividad tanto de la [Ley 45/2015, de 14 de octubre de Voluntariado](#) como la [Ley de Voluntariado de la Comunidad de Madrid de 19 de febrero de 2015](#), podéis encontrarlas en los enlaces facilitados.



Participación Institucional

El pilar básico de la Institución es el formado por las personas voluntarias. Su participación se materializa en todos los niveles de actuación y de decisión de la misma. Ostenta papel en la actuación directa que se realiza dirigida a los distintos colectivos con los que se trabaja, pero también son quienes forman parte de los órganos de gobierno y consultivos de la Institución. Estos últimos, elementos clave surgidos del proceso electoral al que se somete la organización cada cuatro años son quienes, junto con las personas socias, eligen a dichos órganos y a la vez, tienen la condición de ser elegidos. Por tanto, su implicación y participación resulta clave y fundamental para el funcionamiento institucional.

Esta nueva herramienta supone una forma de comunicación, directa, fácil y flexible, con todos nuestros voluntarios y voluntarias, y con la sociedad en general. Damos respuesta con ello al cumplimiento de los compromisos adquiridos en la IX Asamblea General de Cruz Roja Española, para movilizar a la sociedad en la lucha contra la vulnerabilidad y aumentar nuestras capacidades para una intervención eficaz.

Plan de Desarrollo de la Red Territorial

Comprende diferentes líneas que contribuyen al desarrollo de la Red Territorial de Cruz Roja, centrando sus esfuerzos fundamentalmente en sus Asambleas Locales/ Comarcales. De esta forma, pretendemos que éstas sean capaces de responder a las necesidades de su población de referencia teniendo en cuenta la normativa institucional, el Plan de Acción y aplicando el modelo de intervención, funcionamiento, gestión y participación que la Institución tiene establecidos.

Sus principales líneas de trabajo se enmarcan en aspectos como:

1. **Emprender acciones de diagnóstico de la red territorial y diseñar planes de mejora en base a los resultados obtenidos.**

Con el objetivo de adecuar las necesidades del área de influencia de las Asambleas Locales y Comarcales, a las capacidades reales de actuación de cada una de las mismas, se pone a disposición de los equipos tres herramientas para la realización de este diagnóstico:

- **Diagnóstico de Entorno.** Herramienta en formato Excel, que recoge distintos datos poblacionales del área de influencia, entre los que destacan los siguientes:

- Ordenación territorial y descripción de la zona de influencia.
- Población.
- Economía y mercado laboral.
- Festivos y eventos.
- Calidad de vida protección social.
- Educación.
- Recursos físicos, infraestructuras, sociales, sanitarios, etc.
- Redes/Sinergias/Coordinación.

- **Diagnóstico de Capacidades.** Herramienta en formato Excel, que recoge aspectos concernientes al funcionamiento de las distintas áreas que componen la Asamblea Local / Comarcal. Incluye los siguientes campos:

- Datos básicos de la Asamblea.
- Estructura.
- Planificación y detección de necesidades.
- Infraestructura y recursos.
- Presencia territorial.
- Comunicación.
- Intervención de la Asamblea.
- Protección de datos.
- Resultado.
- Mejora continua.
- Plan de mejora.

- **Diagnóstico cruzado.** Documento de orientación para el análisis y extracción de conclusiones de la información obtenida en el proceso de Diagnóstico de Entorno Local y de Capacidades de la Asamblea. Este documento concluye con el Plan de Trabajo, que presenta distintas acciones o proyectos a desarrollar desde cada ámbito, en función de las necesidades detectadas.

Para la realización del Diagnóstico se configuran equipos de personas voluntarias en cada una de las Asambleas. Estos equipos se componen de 5 miembros, de los cuáles una persona actuará como referente. Los equipos contarán con el soporte de la Oficina Autónoma, que realizará una formación previa en la herramienta y en la metodología del trabajo para la obtención de datos y el análisis cruzado de los mismos.

2. Asegurar el correcto soporte y acompañamiento a la red territorial para el desarrollo de sus capacidades de respuesta en base a sus Planes de Acción Territorial.

Dentro de las capacidades de respuesta se encuentra el manejo de las distintas aplicaciones, como las herramientas de gestión que agilizan la respuesta ofrecida a los participantes. **Nuestro Marco de Atención a las Personas (MAP)**, como eje principal pone a la persona en el centro de nuestra intervención. Se trata del modelo de intervención dentro de nuestra Organización, y se compone de fases coordinadas, destinadas a poder ofrecer respuestas integrales por parte de todas las Áreas.

El MAP se compone de las siguientes fases:

- Acogida
- Valoración
- PPI (Plan Personalizado de Intervención)
- Evaluación
- Compromiso

Éste es el caso de la aplicación de **“Respuesta Local”**, que pretende facilitar una respuesta ante actividades gestionadas directamente por personas voluntarias de cada una de las áreas de actividad. Para poder acceder a estas aplicaciones, es necesario que cada persona cuente con el acceso a esta aplicación a través de la Intranet. Este acceso se gestionará a través de los distintos ámbitos locales.

Otra herramienta que facilita la comunicación con los participantes es la del **Centro de Contacto**. A través de un terminal, se realizan de manera sistemática distintas llamadas a las personas agendadas, registrando la respuesta obtenida dentro de las aplicaciones. Es necesario formar a las personas voluntarias en el manejo de la herramienta. Para estas sesiones formativas se contará con el soporte de la Oficina Autónoma. Su uso está enfocada a las distintas áreas que participan en cada una de las Asambleas.

La nueva Plataforma **IMAP**, supone una apuesta institucional por la adaptación de los registros y la gestión de los datos al Marco de Atención a las Personas. Esta herramienta pretende unificar el sistema de registro en la mayoría de la Áreas de la Organización. Para el acceso a través de Intranet, se requieren los permisos necesarios, así como los roles asignados en función de las tareas realizadas por cada persona. De cara al manejo de la herramienta, es necesario realizar la formación previa que se ofrece desde el Departamento de Formación. De la misma manera, se establecen formaciones modulares en función de los roles establecidos para cada persona.

3. Impulsar la participación institucional a través de los Comités Territoriales y Consejos de Cruz Roja Juventud, así como de otras redes de trabajo.

La formación y el soporte a los Órganos de Gobierno, constituye una base importante para la participación de los mismos dentro de sus competencias, así como en distintas redes de trabajo de la Institución. Desde el área se trabaja en la detección de necesidades formativas, así como en la organización de reuniones, foros, encuentros que competen a estos Órganos de Gobierno. También apoya los Consejos de Cruz Roja Juventud, relacionando los mismos con otras áreas, de cara a potenciar el conocimiento y la capacidad de interactuar con las mismas.



4. Adaptar nuestra presencia territorial teniendo en cuenta las necesidades del entorno en el que estamos inmersos, siendo más visibles y relevantes para la población.

El desarrollo del modelo de Presencia Territorial, debe facilitar el acercamiento de la población a cada una de las Asambleas Locales/Comarcales, logrando conectar con las necesidades y demandas detectadas. Para ello se deben realizar acciones que visibilicen nuestras intervenciones en el entorno y que proyecten el potencial de la Organización dentro de distintos campos. El modelo de Presencia Territorial de las Asambleas Locales/Comarcales, comprende los siguientes puntos:

- **Puntos de Actividad.** Espacios físicos con actividad habitual (sean éstos de titularidad de la Organización o no), que están dentro del municipio de referencia de una Asamblea. Su dependencia orgánica y funcional corresponde a la Asamblea.
- **Puntos de Presencia Local:** Espacios físicos con actividad habitual (sean éstos de titularidad de la Organización o no), que están en un municipio donde no se ha constituido una Asamblea. Su dependencia orgánica y funcional corresponde a la Asamblea.

5. Plan de Acción 2019-2023

El Plan de Acción es una herramienta fundamental para enfocar nuestra organización al futuro y aprovechar los esfuerzos y oportunidades que se nos presentan.

El Plan de acción 2019-2023 está estructurado por 4 líneas estratégicas a las que se asocian determinados compromisos, con unos resultados a alcanzar a través de acciones concretas. Es importante mencionar que los compromisos establecidos en el Plan de Acción están relacionados con los compromisos de la IX Asamblea General, son flexibles y de fácil seguimiento y se adaptan a la realidad territorial que es quién define su nivel de logro.

El presente Plan de Acción además está adecuado para la rendición de cuentas en cada ámbito.

Anualmente, tanto por parte de las Asambleas y la Oficina Autónoma, se realizará la planificación del Plan Operativo Anual (POA) y posteriormente se hará el seguimiento correspondiente. La planificación y realización de cada POA se iniciará a principios del último cuatrimestre de cada año. Este trabajo de planificación y diseño del POA se hará de forma participativa tanto a nivel local como autonómico y en última instancia será validado por la Oficina Autónoma.

El seguimiento se iniciará a principios de cada año y finalizará en diciembre del mismo período. Este proceso de monitoreo será planificado por cada ámbito, también de forma participativa, y se realizará de forma periódica.

Todos los POA deberán ser aprobados tanto por el Comité Autonómico como por los Comités Locales correspondientes. El primer POA fue planificado en el año 2020.

Desde la Oficina Autónoma se establece un equipo de apoyo y acompañamiento a este proceso, que se encarga de guiar las diferentes acciones/tareas que se tienen que llevar a cabo para cumplir tanto con los POA como con los indicadores de cumplimiento del Plan de Acción, relacionados con los compromisos y resultados que pretendemos alcanzar como organización.



Administrativa

Documentos de la Asamblea

En todas las Asambleas debe tenerse la documentación acreditativa en relación con el funcionamiento, así como de los recursos materiales, mobiliarios, inmobiliarios, etc. de los que hace uso la misma y en los que se refleje el carácter de los mismos.

De los Inmuebles

Ya sean contratos de propiedad, de cesión o de alquiler hemos de contar con dicho documento. El original siempre ha de ser entregado en la Secretaría de la Oficina Autónoma por lo que conviene tener una copia en la sede local.

Asimismo, es necesario disponer de los planos de cada uno de los edificios de los que tengamos contrato de cualquier tipo. Estos deben ser solicitados al Departamento de Servicios Generales.

De los vehículos

Tanto de los documentos que acrediten la titularidad o no, como de los seguros de los mismos deberá disponerse de copias a disposición en los vehículos y en las oficinas. Los originales estarán custodiados por el área de Logística y Flota del Departamento Autónomo de Servicios Generales, quien pondrá a disposición la copia correspondiente.

Todos los vehículos deberán estar dados de alta por el Departamento de Servicios Generales en la aplicación de recursos materiales.

De los Seguros

Todos los edificios han de contar con un seguro de daños materiales. Para ello, el inmueble ha de estar dado de alta por parte de la Oficina Autónoma en la aplicación de inmuebles, a efecto de su interacción con el resto de aplicaciones y que sea incluido en la póliza que tiene suscrita Cruz Roja en la Comunidad de Madrid.

La gestión de los seguros de los vehículos es realizada por el área de Logística y Flota, trasladando ésta una copia del pago de los mismos.

Asimismo, Cruz Roja cuenta con seguros de responsabilidad civil que cubre tanto a personas voluntarias, profesionales y personas usuarias. Copia de todos ellos se encuentran alojados en el sharepoint.



5. ÁREAS DE GESTIÓN

Subvenciones, Convenios y Contratos de Prestación de Servicios

El procedimiento de gestión de estas tres figuras administrativas es diferente, aunque todas ellas nos permitan desarrollar proyectos.

Las subvenciones son concedidas tanto por entidades públicas como privadas, tras un proceso de convocatoria en el que se establecen el objeto de las mismas y los requisitos a cumplir, y una resolución por parte de la entidad convocante resolviendo a quienes y para qué concede las mismas.

La consecución de la firma de un Convenio parte de unos intereses comunes y una base negociadora para cerrarse con un acuerdo que nos llevará a la tramitación de dicho convenio y la ejecución de las actividades objeto del mismo. En ocasiones los convenios están regulados en los presupuestos de las Administraciones Públicas como “Subvenciones nominativas”.

El marco normativo para estas dos figuras es la Ley de Subvenciones y normas específicas, además de lo establecido en el propio convenio.

El Contrato de Prestación de Servicios obedece a la presentación de documentación requerida en un Pliego de Licitación para la realización de una actividad o proyecto, sujeta a la Ley de Contratación del Sector Público, con resultado positivo o ganador. Nos sometemos a las condiciones especificadas en dicho pliego y a la normativa aplicable para la contratación pública.

Los convenios pueden derivarse de la negociación con diferentes actores:

- **Con entidades públicas**

El procedimiento a seguir está descrito en el [Procedimiento para la Gestión de Subvenciones y Donaciones 2018](#).

A modo de resumen, la persona responsable del proyecto habrá de cumplimentar la Ficha de Análisis de subvenciones y donaciones, *Informe de actividad y Anexo 51601*, que será presentada a la CCP con carácter previo a solicitar la subvención o firma de convenio y habiendo sido supervisada por el Departamento Económico.

En el caso de subvención, una vez se haya presentado y concedido, si la cuantía no se ajusta a los requerimientos del proyecto se procederá a comunicar al financiador la no aceptación de la subvención o bien, se realizará una reformulación del proyecto adaptándolo a la subvención concedida. Se informará de ello a la CCP.

En caso de que se trate de la firma de un convenio, una vez aprobado por la CCP se procederá a incluir los

datos correspondientes en la *Aplicación de Convenios* para que sea informado preceptivamente por Oficina Central. Una vez autorizado, se procederá a su firma por persona autorizada (Presidencia Local junto con Presidencia Autonómica o Secretaria Autonómica).

Posteriormente, se debe solicitar la apertura de estructura contable a través de la ficha establecida para ello, al departamento Económico-Financiero y realizar el control, seguimiento, justificación y cierre con la documentación respectiva y archivada en el mismo lugar.

- **Con asociaciones o entidades colaboradoras**

Recogido también en el [Procedimiento para la Gestión de Subvenciones y Donaciones 2018](#). Todas las subvenciones o donaciones con entidades privadas deben incorporar además del Informe de Actividad, la Ficha de Análisis y el Anexo 51601, un Informe del Departamento de Captación de Fondos, área de Colaboración con Empresas. Esta área será la encargada de su presentación a CCP. (Pasos detallados en el siguiente cuadro):

En el caso que se trate de un convenio, se seguirá igual que en el punto anterior, debiéndose subir el mismo antes de su firma a la Aplicación de Convenios.

Documentos necesarios	Persona encargada	Formato a utilizar	¿A quién se envía?
Correo	DTL o Responsable del Departamento que identifique la donación dineraria	Correo electrónico	Se envía al responsable de colaboración con Empresas (CCF)
Informe actividad	Responsable actividad	Formatos enviados por el Secretario a toda la casa	Se envía a Departamento Económico Financiero
Informe económico	Departamento Económico Financiero	Formatos enviados por el Secretario a toda la casa	Departamento Económico Financiero enviará a Captación de Fondos el informe económico y el informe de actividad
Informe CCF	Responsable colaboración con Empresas (CCF)	Formatos enviados por el Secretario a toda la casa	Envía a la CCP
Ficha modificación/	DTL/ Coordinador zona o solicitante del Departamento afectado	Ficha colgada en el share-point del Departamento Económico Financiero	Se envía a Departamento Económico Financiero
Apertura EC	DTL/ Coordinador zona o solicitante del Departamento afectado	Ficha colgada en el share-point del Departamento Económico Financiero	Se envía a Departamento Económico Financiero
Anexo 51601	DTL/ Coordinador zona o solicitante del Departamento afectado	Ficha colgada en el share-point del Departamento Económico Financiero	Se envía a Departamento Económico Financiero

Licencias Administrativas municipales y autonómicas

La puesta en marcha de cualquier actividad que conlleve la apertura de un inmueble, requiere unos trámites administrativos obligatorios que se realizan en el Ayuntamiento respectivo. Cada una de las sedes o locales con los que podemos contar, requiere una licencia administrativa también llamada autorización o permiso, y que generalmente tendrá carácter indefinido.

Por otro lado, existen las licencias de obra, que será preceptivo solicitarla siempre que vayamos a construir o realizar una obra –denominada mayor- que afecte a fachada, levantamiento de plantas, estructura, etc. En la mayoría de los casos una vez finalizada dicha obra o a la vez que se solicita la licencia de obra, deberemos solicitar la licencia de funcionamiento, esta no es otra que la constatación de que la obra se ha llevado a efecto tal y como estaba proyectada y para lo que estaba proyectada. La gestión de obras y la realización de estos trámites corresponde al Departamento Autonómico de Servicios Generales.

Además, para la puesta en marcha de servicios sociales y servicios sanitarios, se requiere una autorización otorgada por la Consejería respectiva para su funcionamiento.

Toda esta información puede ampliarse [aquí](#).

Libro de visitas

Desde el día 13 de septiembre de 2016 no es necesario disponer del Libro de Visitas que debía estar a disposición de la Inspección de Trabajo.

La inspección utiliza un modelo de diligencia único y electrónico que permite disponer de todas las anotaciones realizadas en relación con las mismas.

Hojas de reclamaciones

Es obligatorio contar con Hojas de Reclamaciones que estén a disposición de las personas usuarias para que puedan formular sus quejas, en todos los centros y dispositivos móviles. Además, la nota de existencia de las mismas debe estar expuesta y visible (Formato [aquí](#)).

Cruz Roja Española en la Comunidad de Madrid dispone de sus propias Hojas de Reclamaciones que cumplen con la normativa vigente. Están centralizadas en el ámbito autonómico y deben ser solicitadas en el área de Compras y Servicios del Departamento de Servicios Generales, donde llevan su control y distribución. No obstante, algunas administraciones y fundamentalmente en centros en los que se desarrolla un contrato de prestación de servicios, obligan a disponer además del formato de la administración respectiva, teniendo en estos casos que duplicar el trámite.

Todas las reclamaciones han de ser trasladadas a la Secretaría Autonómica sin perjuicio de que se dé respuesta de forma directa, dependiendo de la situación o caso. Dicha

Secretaría dará una respuesta a la reclamación formulada de acuerdo al procedimiento aprobado.

Actas

Las actas son necesarias porque nos facilitan el histórico de las decisiones que en diferentes niveles y de distinta naturaleza se han tomado, facilitando de esta forma el entendimiento y origen de las situaciones presentes. Es necesario levantar acta, fundamentalmente en los casos siguientes, aunque se recomienda levantar acta de todas las reuniones:

- **De las reuniones de los Órganos de Gobierno**

La Presidencia debe nombrar como Secretaría a uno de los vocales electos del Comité Local/Comarcal, quien se encargará de levantar acta de las sesiones que desarrollen. Dichas actas se colgarán en la **Aplicación de Memoria**.

- **De equipo**

Se deberá levantar acta de las diferentes reuniones de equipo que se celebren, al menos una vez al mes. Estas deberán ser igualmente archivadas en los ámbitos territoriales, y remitidas antes de las 48 horas de haberse celebrado a la Secretaría y Coordinación Autonómica con copia a la Presidencia Local.

Una vez realizadas las reuniones institucionales mensuales (de Presidencias Locales, Comité Asesor, Consejo de Dirección, Comité Autonómico y Direcciones Técnicas y Autonómicas), la secretaria autonómica enviará a todos los Mandos Intermedios relación de acuerdos tratados, con objeto que éstos sean informados e incluidos en las actas mensuales de sus equipos.



Archivo de documentación

Se mantendrá un único archivo con toda la documentación relativa a las diferentes gestiones, actividades y justificación o acreditación que se realizan en la Asamblea Local, evitando las duplicidades.

Organización de archivo

De la organización de dicho archivo se encargará el personal administrativo de la Asamblea bajo las indicaciones de la Dirección Técnica. Su organización deberá permitir que las personas que tengan acceso al mismo puedan realizarlo con facilidad. Los requisitos mínimos serán:

- Existirá un archivador para **Bancos**, donde se conservarán todos los extractos originales recibidos del banco y los justificantes originales de domiciliaciones, transferencias, cobros, etc.
- Archivador para los movimientos de **Caja** en el que se custodiará el parte de caja ampliado firmado por la Dirección Técnica, arqueo de caja, mayor consolidado y recibos de Cobros / Pagos más el flujo de aprobación generado por la Aplicación de Gastos (para los pagos). Deberán custodiarse los recibos anulados y adjuntarlos al parte de caja. La documentación se ordenará por fecha (de menor a mayor). En el arqueo de caja se deberá reflejar todo lo que se contenga en la misma, incluidas tarjetas regalo, de Carrefour o Mercadona, cheques gourmet, tarjetas gasolina, etc.
- Archivador de documentos de **GL**, en el que se guardarán los justificantes de las liquidaciones generadas a través de la Aplicación de Gastos y los justificantes originales de los cobros realizados manualmente (los que no se generen a través de la aplicación de deudores). En el caso de los traspasos deben utilizar el procedimiento aprobado en el 2019 por la Comisión de Mejoras. Con el escaneo en el AP-GL del modelo de traspaso sería suficiente. No es necesario imprimirlo. Se ordenará por número de GL de menor a mayor.
- Archivador de documentos de **AP** en el que se custodiará el original de la factura y de forma opcional la impresión del flujo de firmas. Además, es necesario indicar a lápiz en la factura el número de AP y si se considera necesario el número de la liquidación de gastos. En el caso de producirse posteriormente una modificación de la imputación del gasto se adjuntará la documentación soporte del mismo al correspondiente AP. En relación con las entregas de tarjetas prepago (Carrefour, Mercadona ..) se archivará junto a la factura una relación de tarjetas y del código de la persona usuaria a la que se le ha

asignado la tarjeta. Se ordenará por número de AP, de menor a mayor.

- Archivador para los proyectos justificados. Este “archivo” puede existir en papel o en soporte electrónico, con toda la documentación enviada al financiador o al departamento económico para aquellas justificaciones de ámbito autonómico. Para las justificaciones de ámbito local se debe archivar la carta de remisión sellada por la entidad financiadora. También se incluirá cualquier comunicación posterior recibida y emitida (requerimientos y subsanación a los mismos). Toda esta documentación tiene que estar subida a la aplicación de deudores.

Las justificaciones se archivarán por financiador y proyecto. Las carpetas se nombrarán indicando:

1. Año
2. Financiador
3. Código Asamblea Local
4. Código de proyecto
5. Numeración correlativa.

En caso de solicitarlo el financiador se archivará también la documentación correspondiente a la cofinanciación. Dentro de cada carpeta la documentación se archivará agrupando la misma por las partidas presentadas al financiador y según los requisitos exigidos. Se seguirá el siguiente orden:

1. Planilla: en la primera carpeta del convenio/Justificación
2. Recibí de ayuda a la persona usuaria
3. Factura o documento que soporte la ayuda
4. Pago

Si la documentación original la enviamos al financiador, debemos guardar la copia en formato papel o escaneada tal y como se ha presentado al financiador. En todo caso, las carpetas con la documentación física original o copia debidamente archivada deberá custodiarse en la empresa de almacenamiento externo, Iron Mountain.

- Los originales de los Convenios/subvenciones/acuerdos firmados, se encontrarán archivados en la Secretaría Autonómica.
- Los contratos de suministros/servicios originales están custodiados por el departamento autonómico de Servicios Generales, por lo que se debe tener una copia de los mismos en papel o formato electrónico.

- **Custodia de la documentación**

La custodia de la documentación original recae en la Secretaría Autonómica.

Toda la documentación duplicada u original que no requiera ser trasladada a dicha Secretaría deberá ser custodiada por el área de administración. Se mantendrá un mecanismo de acceso que requiera su apertura y utilización de manera controlada por administración.

- Respecto a las **tarjetas de recarga** destinadas a la entrega de ayudas de personas beneficiarias de distintas áreas de conocimiento, desde el Área Jurídica de la Oficina Autonómica se ha desarrollado un **procedimiento** para minimizar los riesgos de pérdida o sustracción en toda la cadena de custodia que existe hasta la entrega al beneficiario final, que se puede consultar [aquí](#).

Inventario

Los elementos inventariables son dados de alta una vez que está grabada su factura por el Departamento Económico, por tanto, esta debe ser remitida al mismo. Este, traslada a Servicios Generales la información para que sean activados en la aplicación de inventario y se puedan generar las correspondientes identificaciones de los elementos.

Será el área de Compras y Servicios quien se encargará de facilitar dichas identificaciones para que se asocien a dichos elementos físicamente. También se facilita la relación de dicho inventario desde dicha área, sea parcial o total.

Se velará porque no exista desfase entre la relación de inventario proporcionada por la Oficina Autonómica y la realidad. No está autorizada la entrada de ningún elemento de inmovilizado en las sedes de Cruz Roja procedentes de donaciones, salvo autorización expresa de la Dirección de Servicios Generales y la Secretaría Autonómica.



Gastos de desplazamiento, manutención y alojamiento

Los gastos de desplazamiento, manutención y alojamiento están regulados por la [Instrucción Técnica 1/2019](#).

Los gastos de manutención se devengarán siempre que no estén cubiertos por la actividad, esta se desarrolle en los intervalos horarios de 13:00-15:30, entre las 20:30 y las 23:00h, y las 22:00 y las 8:00, siempre que dure cuatro horas o más. Quedan incluidas las acciones formativas que desarrollen relacionadas con su actividad. Se puede compensar contra ticket-factura, cheque-comida o concierto con restaurante.

La compensación del gasto por locomoción en transporte público colectivo se realizará contra factura-ticket o mediante bonos transporte según los días que se realice la actividad.

También se compensarán los gastos de kilometraje desde domicilio al lugar de la actividad si es la organización quien solicita a la persona voluntaria la misma, si se trata de una decisión unilateral el cambio de ámbito y se autoriza la utilización de vehículo propio, se le compensarán desde el inicio del término municipal en el que realiza la acción voluntaria.

Siempre se utilizará para la justificación la *Aplicación de Gastos*. El pago se realizará exclusivamente mediante transferencia bancaria.

En el caso de desplazamiento fuera de la Comunidad de Madrid, se realizará con autorización previa a través de la *Aplicación de Viajes* y según las instrucciones recogidas en dicho apartado. La liquidación de gastos de este viaje debe tramitarse también a través de la Aplicación de Viajes y no a través de la Aplicación de Gastos.

Herramientas

La aplicación **Portafirmas** es muy útil cuando se utilizan varias aplicaciones en las que se tienen que autorizar diferentes gestiones realizadas por personal a su cargo. Esta aplicación resume las gestiones de distintas aplicaciones a la vez, facilitando la tarea de supervisión y autorización. A la vez, se pueden establecer alertas en el momento deseado para realizarlo, así como establecer representantes y delegados. Su acceso hay que gestionarlo con Sistemas de Información.

Económica

Presupuesto

El presupuesto es la herramienta indispensable para desarrollar cualquier actividad, ya que nos permite conocer el límite económico destinado a dicha actividad o servicio. Nos ayuda a minimizar riesgos en las operaciones futuras de la organización.

Elaboración

El presupuesto **ordinario** se elabora con carácter anual, en el último cuatrimestre del año. La base del mismo siempre es el último presupuesto ejecutado y cerrado, y se ha de tener en cuenta el análisis necesario para realizar los ajustes de cara a lograr los objetivos que se plantearán en el año para el que se realizan, así como el techo de gasto aprobado anualmente por la CCP Autonómica.

De acuerdo a las normas presupuestarias, el proyecto de presupuestos se elabora de abajo a arriba, es decir, debe partir de los responsables de los proyectos, coordinaciones y posteriormente direcciones.

En caso de no cumplir el techo de gasto, la Asamblea Local o Dirección Autonómica debe presentar el correspondiente informe que lo justifique.

Las normas para su elaboración son trasladadas cada año por el Departamento Económico Financiero, con los plazos e indicaciones necesarias. El presupuesto se compone de una serie de datos fijos calculados por la Oficina Autonómica que ya están incluidos en el proyecto de presupuestos. La Asamblea Local, por su parte, debe completar estos datos con la información referente a sus proyectos.

El presupuesto **extraordinario** se elabora cuando no existe crédito habilitado en el ordinario y tenemos la certeza de financiación para el desarrollo de las actividades concretas a los que se refiere. Cuando se derive de una subvención o convenio y la contraprestación no sea suficiente para el proyecto concreto, teniendo que realizar una aportación la Institución, se especificará claramente la misma y la disponibilidad económica para afrontarla.

Existe una aplicación específica para la elaboración de los Presupuestos, denominada Seguimiento.

Aprobación

Hasta alcanzar la aprobación del mismo, se realizará una revisión previa desde el Departamento Económico Financiero, que en todo momento estará dispuesto para aclarar cualquier duda al respecto. El proyecto de presupuesto requiere la aprobación del Comité Local/Comarcal y posteriormente del Comité Autonómico (consolidado

autonómico). Previamente la Comisión Autonómica de Finanzas emitirá su dictamen sobre los mismos, aunque éste no tendrá carácter vinculante.

Los presupuestos no estarán definitivamente aprobados hasta que, una vez se consoliden los presupuestos de todos los ámbitos territoriales, sean aprobados por el Comité Nacional previo informe favorable de la Comisión de Finanzas y del Consejo de Protección de Cruz Roja Española.

Seguimiento

Al ser el presupuesto una herramienta indispensable para desarrollar nuestra actividad, se hace necesario que se realice un seguimiento que nos permita verificar, orientar y/o modificar nuestras actuaciones a medida que ejecutamos dicho presupuesto.

Para ello contamos con la misma aplicación de Seguimiento y la recomendación es que se realice dicho seguimiento mensualmente, a partir del día 25 del mes siguiente. Las principales partidas estarán grabadas a esa fecha.

Mensualmente el Departamento Económico Financiero elaborará un informe de resultados que se presentará y aprobará en el Consejo de Dirección. Los resultados se prepararán teniendo en cuenta la contabilidad registrada hasta ese momento, así como la estimación de las partidas pendientes de contabilizar más importantes. Trimestralmente se remitirá a las Direcciones Locales y Direcciones de Departamento un informe específico en el que se identificarán las desviaciones más significativas hasta la fecha. Los responsables deberán explicar las desviaciones que se han producido y las acciones a realizar para solventar las mismas. Posteriormente, el Departamento Económico Financiero dará cuenta de las principales desviaciones en el Consejo de Dirección.

Modificación

En este punto hemos de diferenciar entre dos conceptos:

- **Modificación:** Siempre que implique un mero cambio o traspaso entre cuentas/partidas. Cuando suponga un cambio significativo en el importe inicial, en caso contrario se tratará como una desviación que se explicará en el seguimiento trimestral.
- **Creación o Ampliación:** Supone un incremento sobre el presupuesto ordinario.

Para solicitar cualquier modificación o apertura, existe un [Procedimiento de Apertura/Modificación de Estructuras Contables \(Versión 2015\)](#), en el caso de que se traten de fondos propios. En el caso de que se trate de financiación externa, se seguirá el Procedimiento de Gestión de Subvenciones, Donaciones y Convenios. Esto implica que, de forma previa,

la Comisión de Control Presupuestario (CCP) ha tenido que autorizar la posibilidad de solicitar dicha financiación. Para ello, se habrá de consultar e informar previamente a la Presidencia Local, a la Secretaría Autonómica y la Coordinación Autonómica presentando la Ficha de Análisis de Subvenciones y Donaciones y el desglose del presupuesto total del proyecto. Deberá ser enviado también a las direcciones de Intervención y Económica para que puedan apoyar la documentación con sus informes. Una vez se apruebe por la CCP, se actúa conforme al mismo Procedimiento al que hemos hecho referencia en líneas anteriores.

Cierre

En este apartado nos referiremos tanto al Cierre como a la Liquidación del Presupuesto, es decir, el cierre contable. En el documento que se traslade para elaboración se establecerán los plazos para el cierre de los diferentes ámbitos y niveles de la estructura, impidiéndose el acceso al mismo en la aplicación informática respectiva. Y será definitivo, con la aprobación por el Comité Nacional.

En relación con el cierre del ejercicio o liquidación de presupuesto, el departamento económico comunicará las fechas a las que deben estar liquidadas todas las partidas posibles. En general, todas las facturas deberán estar contabilizadas antes del 31 de enero del siguiente año. Los departamentos y Asambleas Locales deberán llevar un exhaustivo control de la recepción de las facturas periódicas, como por ejemplo las de suministros. El Departamento Económico Financiero será quien bloquee el acceso a la aplicación y comience a efectuar los trabajos para proceder a la realización de Cuenta de Resultados y Balance de situación que tendrán que ser finalmente aprobadas por los Comités respectivos.



Aprobación de gastos

Cualquier gasto en el que incurramos, sea de actividad o personal, se ha de gestionar a través de la Aplicación de Gastos. La aprobación de dichos gastos sigue un flujo que garantiza, a quien debe liquidar, que se trata de un gasto autorizado y que cumple las normas aplicables al efecto.

Con carácter general, el flujo de aprobación para todos los gastos en la Asamblea Local es: solicitante, dirección técnica y presidencia local. En el ámbito autonómico: técnico del proyecto, coordinador, director autonómico y coordinación/secretaría.

Gestión de Tesorería

Para facilitar todo lo relativo a la gestión de tesorería, habría que consultar el Manual de Procedimientos de Oficina Central en el que se recoge todo lo relacionado con la misma.

Caja

Se utilizará la aplicación de Tesorería corporativa de Cruz Roja Española.

El saldo de caja ha de ser el menor posible para cubrir pequeños pagos y está establecido anualmente por la CCP. Dicho saldo ha de ser homogéneo durante todo el año. La reposición de la Caja se realizará mediante cheque nominativo a nombre de la persona responsable o persona en quien delegue. Una vez que se cobre ha de ser ingresado en Caja. Se utilizará el sistema de Fondo Fijo de Caja. Cuando el fondo esté a punto de agotarse se expide un cheque por el importe exacto de los justificantes satisfechos y cobrados, restaurando así el fondo a su importe inicial. El importe máximo a pagar por Caja será de 600,00 €.

En ningún caso se realizarán por Caja operaciones relacionadas con campañas de Captación de Fondos, Banderita, Loterías, etc. Estas serán realizadas exclusivamente por banco, quedando reducidas excepcionalmente a pequeñas donaciones de particulares.

No se pagarán gastos de locomoción, manutención o personales a través de Caja. Siempre será por transferencia y habiendo realizado la liquidación respectiva a través de la Aplicación de Gastos.

Es recomendable imprimir un parte de Caja semanal (parte de Caja ampliado obtenido del programa de tesorería) y obligatoriamente se hará con carácter mensual. Estará firmado por la persona responsable de Caja y por la Dirección Técnica o la Presidencia de la Asamblea, en caso de ausencia de la Dirección. Se archivará con la documentación contable.

Se realizará un arqueo el último día hábil del mes. Deberá coincidir el saldo con el del Parte de Caja al que irá anexo. Se firmará por el responsable de Caja y otra persona

que realice el conteo del dinero. Este debe ser revisado por la Dirección Técnica y en el caso de que hubiera diferencias entre el arqueo, el Parte de Caja y el saldo contable deberán analizarse y solicitar la regularización a la CCP mediante el Formato diseñado al efecto.

Pagos a proveedores y otros

Todos los pagos se realizarán mediante transferencia, nunca por Caja.

Todos los cheques emitidos deberán realizarse a través del programa de tesorería, procediéndose así de forma inmediata a su contabilización.

El pago por cheque debe ser excepcional, y siempre debe priorizarse el pago por transferencia. Siempre deberá ser nominativo y está expresamente prohibida la emisión de cheques al portador. Todos los cheques que superen los 600,00 € se cruzarán siempre para que sean abonados en cuenta. Con carácter general, los pagos se realizarán los miércoles.

Cuenta interna

La cuenta interna está regulada en el Plan General Contable de Cruz Roja Española como cuenta corriente que recogerá aquellos cargos y/o abonos entre Centros de Cruz Roja por conceptos distintos a aquellos que originan movimientos en las cuentas de los subgrupos 51 (Deudas a C/P (Corto Plazo) con Centros de Cruz Roja Española) y 53 (Inversiones financieras C/P en Centros de Cruz Roja Española).

Por tanto, se utiliza para contabilizar operaciones corrientes de cobros y pagos de una Asamblea o Centro por cuenta de cualquier otra. Quedan excluidos de anotación en la Cuenta Interna las operaciones derivadas de:

- Financiación de inversiones u obras (sí podrían gestionarse pagos a cuenta para ser regularizados en la siguiente liquidación semestral).
- Compensación de déficit de gestión anteriores o financiación de iguales conceptos resultantes actualmente.

La cuenta se liquidará periódicamente por trimestres naturales; fecha de corte de operaciones: último día del trimestre, determinación del saldo resultante a dicha fecha.

Se realizará el ingreso del saldo resultante en las cuentas bancarias de la que resulte acreedora en el mes siguiente de la liquidación: último día de su pago, el de dicho mes.

La Asamblea Local podrá consultar los movimientos de la cuenta interna y tesorería a través de la aplicación de Seguimiento.

Documentación de Interés: [Instrucción Técnica 1/2010](#) por la que se regula la cuenta interna con las Asambleas Locales y Comarcales.

Gestión de excedente de tesorería

Con periodicidad anual, la Comisión de Control Presupuestario determina los saldos máximos en cuenta corriente. Por ello, el excedente de tesorería, si lo hay y no existe compromiso previo de pagos, ha de invertirse en la cuenta de Tesorería Compartida que al efecto estableció la Institución con el fin de incrementar los recursos a través de los activos ociosos.

Esta cuenta de Tesorería Compartida está disponible, tanto para inversión como retirada, todos los miércoles de 8 a 10 de la mañana.

La liquidación de los rendimientos financieros obtenidos en el periodo, (actualmente el trimestre), abono o el cargo en el caso de gastos financieros devengados por créditos solicitados, se realiza en la cuenta interna.

Gestión de anticipos

Serán solicitados a través de la aplicación de gastos, liquidándose a través de la misma con los soportes correspondientes y, en su caso, el que nos exija el financiador.

El uso de los anticipos es excepcional, solo para gastos de actividad, y deberán ser justificados antes del día 10 del mes siguiente y liquidados anualmente. Es importante realizar un seguimiento puntual del número de anticipos y fecha límite de liquidación.



Gestión de deudores

La Comisión de Deudores aprobó la [Instrucción Técnica 1/2018](#), en la que se establece tanto la responsabilidad como el procedimiento para la reclamación de las posibles deudas contraídas con la Institución y que se encuentran pendientes de cobro.

Además, se adjuntan modelos de escritos que son de gran utilidad para ello. Se establece que la responsabilidad de la reclamación de pago recae en la Asamblea Local/Comarcal o Departamento emisor de la factura.

Distingue procedimiento para los casos que se trate de entidades públicas y entidades privadas, así como los plazos para realizar la gestión. En el siguiente cuadro se resume el proceso.

PERIODO DEUDA	ACCIÓN A REALIZAR EN EL CASO DE EMPRESAS PRIVADAS	ACCIÓN A REALIZAR EN EL CASO DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	EMISOR	RECEPTOR
90 a 180 días	Envío de correo electrónico o carta ordinaria de reclamación (Anexo I)	Escrito (según modelo) con sello de registro de entrada o correo administrativo (Anexo I)	Responsable de gestión del cobro	Área de Administración / Facturación de la empresa o entidad
180 a 270 días	Envío de carta certificada con acuse de recibo de reclamación (Anexo II)	Escrito (según modelo) con sello de registro de entrada o correo administrativo (Anexo II)	Director Departamento, Director Técnico o Presidente Local	Concejalía o Consejería correspondiente
270 a 360 días	Burofax (Anexo III)	Escrito (según modelo) con sello de registro de entrada o correo administrativo o Burofax (Anexo III)	Secretario Autonómico	Alcalde o Presidente

Justificación de subvenciones y convenios

Ambas figuras están sujetas a la Ley 38/2003 General de Subvenciones, al Sistema de Gestión de Calidad de Subvenciones de Cruz Roja Española y lo que establezca cada uno de los Convenios correspondientes. Los plazos vienen determinados en convocatoria o en convenio.

Con carácter general, se duplicarán los documentos justificativos tanto económicos como de desarrollo de actividad, de tal forma que nos quede una copia para el archivo junto con el documento de entrega de la misma, sellado por la entidad respectiva (este archivo duplicado puede mantenerse en formato electrónico) y obligatoriamente se tendrá que anexar en la aplicación de facturación a la factura correspondiente.

Se han de observar especialmente las especificaciones que puedan realizar los financiadores respectivos.

Herramientas

Contamos con diferentes aplicaciones informáticas que facilitan las diferentes gestiones que han de realizarse consiguiendo con ello que la información esté a disposición de una forma ordenada y sistemática.

La principal aplicación diseñada para gestionar la contabilidad se denomina *Oracle Financials*. A ella tendrá acceso la persona que lleve la administración de la Asamblea Local.

Toda la gestión de *Tesorería* la realiza también la misma persona por lo que deberá conocer y tener acceso a la misma.

La aplicación de *Facturación* está diseñada para realizar la facturación de los servicios que prestamos. Deberá contar con acceso y conocimiento de la misma quien lleve la facturación de los servicios, que puede ser la persona administrativa o una persona del proyecto correspondiente.

La elaboración de presupuestos y el seguimiento de ejecución de los mismos se realiza a través de *Seguimiento*, por tanto, a ella deberá tener acceso la Dirección Técnica, así como todos los responsables de proyectos a los que gestionen.

La aplicación de *Gestión de Gastos* está accesible para todas las personas con diferente autorización, ya que en ella se han de liquidar anticipos, kilometrajes, gestionar facturas para pagos a proveedores, etc...

Las Presidencias reciben mensualmente un resumen (cuadro de mando) que se extrae de varias *Business Intelligence*, que les facilita una visión global de las áreas y parámetros de su Asamblea Local. Es importante que las direcciones técnicas puedan contar con esta información trasladada por su respectiva presidencia, ya que actualmente no existe posibilidad técnica para hacérsela llegar de otro modo.



Comunicación

El año 2020 ha supuesto un cambio en el área autonómica de Comunicación tal y como estaba formulada, que ha derivado en la creación de dos nuevas áreas dentro del departamento de Comunicación, Captación de Fondos y Marketing: **Agenda Pública**, encargada entre otras funciones de los medios de comunicación tradicionales a través del Gabinete de Prensa, y **Comunicación Digital**, que asume el reto de pilotar una nueva forma de trasladar nuestros mensajes en un contexto digitalizado.

Comunicación digital

Cruz Roja en la Comunidad de Madrid está conformada por cerca de 1.000 personas trabajadoras y más de 18.000 personas voluntarias adscritas a unos 143 sedes y recursos distribuidos por toda la Comunidad.

Con el objetivo de optimizar la Comunicación de una manera eficaz y eficiente a través de nuestras redes sociales, y sin perder de vista el objetivo de la comunicación interna, que es mantenernos informados de toda la actividad realizada para sentirnos cada vez más cerca y más orgullosos de nuestra entidad, se ponen a disposición los siguientes canales:

Portal interno: Zona CREO

www.zonacreo.com, con un formato de periódico digital, es el canal prioritario de información y punto de encuentro del personal laboral y voluntario de Cruz Roja en la Comunidad de Madrid, en el que se recoge la actividad diaria de las Asambleas Locales y Comarcales, de los proyectos autonómicos y de la actividad institucional. Cada Asamblea Local está encargada de comunicar sus actividades al área de Comunicación Interna para su publicación en la propia página. Para cualquier acción, se pone a disposición tanto del personal voluntario como del personal laboral una **serie de documentos** donde se detallan las instrucciones especificadas para conocer cómo, cuándo y por qué comunicar en Zona CREO, así como el compromiso y la periodicidad estipulada para las Asambleas Locales.

Para ello, puedes acceder a la [carpeta Comunicación Digital del Sharepoint](#) donde podrás encontrar los siguientes documentos de interés con la información básica para poder aportar en la comunicación interna:

[03_Instrucciones de redes sociales y zona CREO 2021](#)

[04_ Guia zona CREO 2020](#)



Intranet – Sharepoint

El Sharepoint es el portal interno donde cuelgan los documentos generales y de aplicación para cualquier proyecto que se realiza en Cruz Roja en la Comunidad de Madrid.

Además, cada Asamblea Local y Departamentos dispondrán de un espacio en el sharepoint donde colgar los documentos específicos relacionados con la propia asamblea.

Boletines informativos

Las Asambleas Locales pueden realizar cuatro boletines informativos centrado en su ámbito con información que sea de interés para el voluntariado y/o personas socias. Dichos boletines se enviarán desde Autonómico con la herramienta Mapp Engage, facilitada por Oficina Central. Desde el área de Comunicación Digital de la Oficina Autonómica se pasa el contenido a la herramienta y se envía el boletín en los cuatro periodos del año establecidos. Estos periodos se informarán en enero de cada año.

Correos electrónicos

Contar con la posibilidad de editar un boletín informativo reduce la necesidad de utilizar de forma masiva los correos electrónicos. Pero en ocasiones será necesario utilizarlo y por ello, se debe velar porque se observen unas mínimas normas con carácter general y que son:

- Deben contar con un encabezamiento cercano (querido/a, estimado/a..)
- Deben ser cortos, y si es necesario adjuntar un archivo para más información
- Deben cerrarse con un agradecimiento y un saludo (Gracias, Un cordial/afectuoso saludo o Un abrazo)

- Deben recoger la firma institucional o la campaña que se esté difundiendo en ese momento.

Existe un documento denominado “[uso eficaz de e-mail](#)”, elaborado por el departamento de RRHH y Organización que propone recomendaciones para limitar y optimizar su uso.

Redes sociales

El uso de las redes sociales hace posible que de manera inmediata circule la información con un gran alcance.

Para ello, es imprescindible trabajarlas bien ya que una mala gestión de las mismas puede conllevar consecuencias muy perjudiciales para el conjunto de la Institución.

Con el objetivo de unificar criterios y evitar que se produzcan efectos indeseables, se elaboró la [Instrucción Técnica 1/2016 sobre la apertura, cierre y usos de redes sociales](#), en la que se establecen los criterios a considerar para la apertura de una cuenta (diferenciada por red social), requisitos a cumplir, responsabilidades que se asumen y procedimiento para realizarlo, así como formatos. Al mismo tiempo, se establecen pautas para el cierre o cancelación de cuentas, y se crea una comisión de seguimiento sobre el buen uso de perfiles oficiales.

Es importante para el correcto manejo de las redes sociales poder acceder a la [carpeta Comunicación Digital del Sharepoint](#) donde podrás encontrar los siguientes documentos de interés con la información básica para el manejo de las redes:

[02_ Política en Comunicación Digital](#)

[03_ Instrucciones de redes sociales y zona CREO 2021](#)

Páginas web y espacio propio para los contenidos de las asambleas

A partir del mes de septiembre de 2021 se cierran todas las webs de las Asambleas Locales siendo los portales para poder comunicar: Zona CREO y las redes sociales propias de la asamblea.

Para poder enviar el boletín de personal socio y el boletín de personal voluntario de cada asamblea, la información tendrá que ser colgada en formato noticia en el espacio que hemos añadido en zona CREO en una sección denominada blogs.

Estas noticias serán diferentes a las aportadas por las asambleas para la sección Día a Día en tu asamblea de zona CREO, que siempre tendrán prioridad por la importancia y por el público a quien va dirigidas. El nuevo espacio blog, simplemente es para poder completar por parte de la asamblea aquellas noticias que no se publican en zona CREO, que son de carácter más interno y que serán compartidas en los boletines anteriormente mencionados.

Herramientas digitales y material de edición para vídeos

Todo lo estipulado con el uso de herramientas digitales (Streamyard, metricool, zoom) así como todo lo relacionado con las instrucciones y contenidos para editar vídeos quedan a disposición en la carpeta Comunicación Digital del Sharepoint donde podrás encontrar el documento:

[02_ Política en Comunicación Digital](#)

Otros

Coordinación con el equipo de la Asamblea

Para poder realizar estas tareas es imprescindible generar espacios en los que se participe de manera regular y poder contar con toda la información posible. Las reuniones de coordinación de equipos es uno de los espacios que lo posibilitan.

Comunicar a la Oficina Autónoma

Es importante que las acciones y actividades de interés por parte de la Asamblea Local o Departamentos (firma de un convenio o acuerdo, actividades extraordinarias, etc.), sean comunicadas al área de Comunicación Interna de la Oficina Autónoma para que se compartan con el resto de personas de la organización a través de los instrumentos y herramientas que trabajan en este ámbito, especialmente Zona CREO.

Además, tanto para la comunicación interna como externa, existen manuales de identidad corporativa, que unifican los elementos que se utilizan para la comunicación.



Agenda Pública - Gabinete de prensa

Agenda Pública es un área de reciente creación, que se encarga de canalizar y fortalecer la visibilidad e incidencia institucional a través de sus cuatro subáreas de actividad: Gabinete de prensa; Contenidos y estudios, Relaciones Institucionales y Eventos.

El principal objetivo de esta nueva área es reforzar el posicionamiento institucional y el papel de Cruz Roja en la Comunidad de Madrid como entidad de referencia ante la opinión pública.

El **Gabinete de prensa** se encarga de mantener el contacto con los medios de comunicación tradicionales, gestionar entrevistas y reportajes, asesorar y formar a los equipos de portavoces, elaborar documentos de información (notas de prensa, dosieres, argumentarios) para difundir externamente nuestra actividad y como apoyo a la intervención de nuestros portavoces.

Estar presentes en los medios de comunicación supone para Cruz Roja una oportunidad para mostrar a la sociedad la labor que realizamos como organización en beneficio de las personas más vulnerables. Este canal abre numerosas posibilidades ya que, además de informar, nos ofrece la oportunidad de sensibilizar y captar nuevas personas y recursos con los que seguir desarrollando nuestra labor.

Red local de Comunicación

La apuesta por una Comunicación fuerte, cohesionada y de mayor impacto pasa por compartir estrategias, unificar criterios y contar con una consolidada red de comunicación local, con personas voluntarias comprometidas y direcciones técnicas locales conscientes de la importancia de trasladar sus acciones a los públicos tanto internos como externos de nuestra organización. El papel de la Red Local es, por tanto, fundamental.



Por ello, además de la formación, asesoramiento y seguimiento realizado por la Oficina Autónoma, estableceremos la filosofía del “trenzado” con la que optimizar contenidos y aunar criterios, que nos permitan reforzar la imagen de marca y establecer una línea común desde lo nacional hasta lo local.

Para impulsar estos objetivos, se utilizan diferentes **herramientas**:

Notas de prensa

Las notas de prensa se dirigen a los medios de comunicación con el objetivo de comunicar algo que tiene interés periodístico. Normalmente se trasladan por correo electrónico a redactores de los periódicos, revistas, emisoras de radio, televisión, así como a medios digitales del ámbito en el que desarrollamos la actividad.

Relación con los medios

Establecer y mantener las relaciones con los diferentes medios de nuestro ámbito nos ayudará a dar a conocer nuestra labor y a multiplicar el impacto de nuestras acciones.

Hay que diferenciar entre la persona que se encarga de mantener las relaciones con los medios (referente de comunicación) y la persona designada por la presidencia o la dirección técnica para atender las demandas (portavoz), a través de declaraciones en prensa, radio o televisión.

Es conveniente que quienes participen en dichos espacios estén preparados para afrontar una entrevista en medios de comunicación. Por eso, desde la Oficina Autónoma se desarrolla, dentro del plan de formación, una programación para formar a Portavoces.

Pero también, se elaboran “argumentarios” sobre las diferentes temáticas posibles que nos ayudan a realizar la intervención en los medios.

Convocar un desayuno con los medios es una práctica que está dando buenos resultados en diferentes ámbitos.

El área autónoma de Agenda Pública asesora en esta materia.

Referente

Es necesario que exista la figura del referente local voluntario de comunicación, acompañado de un equipo de personas voluntarias que hagan posible llevar a cabo las distintas tareas.

Esta figura estará permanentemente asesorada y apoyada por el área autónoma de Comunicación (Digital y Agenda Pública).

Captación de Fondos

La captación de fondos no la entendemos como algo relacionado únicamente con ingresos dinerarios, se trata de construir relaciones y de fomentar nuestros valores relacionados con mejorar la calidad de vida de las personas.

Se debe tener muy presente en la realización de nuestra labor la responsabilidad, transparencia y eficacia de manera que suponga conseguir y mantener la confianza en Cruz Roja.

El departamento cuenta con varios documentos estratégicos como son el Plan de Captación de Fondos y el Plan de RSC que nos permite orientar las acciones de cada Asamblea Local o Comarcal, y que nos sirve también de documento para monitorizar la actividad. Aquí recogemos las distintas líneas básicas generadoras de ingresos no finalistas, así como la estrategia de colaboración empresarial y RSC. El Plan se acuerda con cada Asamblea Local o Comarcal a principios de año, y se hace una evaluación posterior, generalmente después del Sorteo de Oro.

Es necesario incidir en la gran importancia que tiene la colaboración de las Asambleas Locales en esta área. Conocedoras de su entorno, son quienes establecen los contactos y relaciones para iniciar una trayectoria conjunta con las diferentes partes implicadas, así como las responsables fundamentales del mantenimiento de las alianzas que hagan crecer las posibilidades de mejora. Por tanto, la implicación del equipo local en el desarrollo de estas actividades de captación es imprescindible.



Sorteo de Oro

El Sorteo de Oro es el sorteo de lotería propio e identificativo de Cruz Roja Española. Se trata de sortear premios en euros o su contravalor en oro, a través de la venta de boletos.

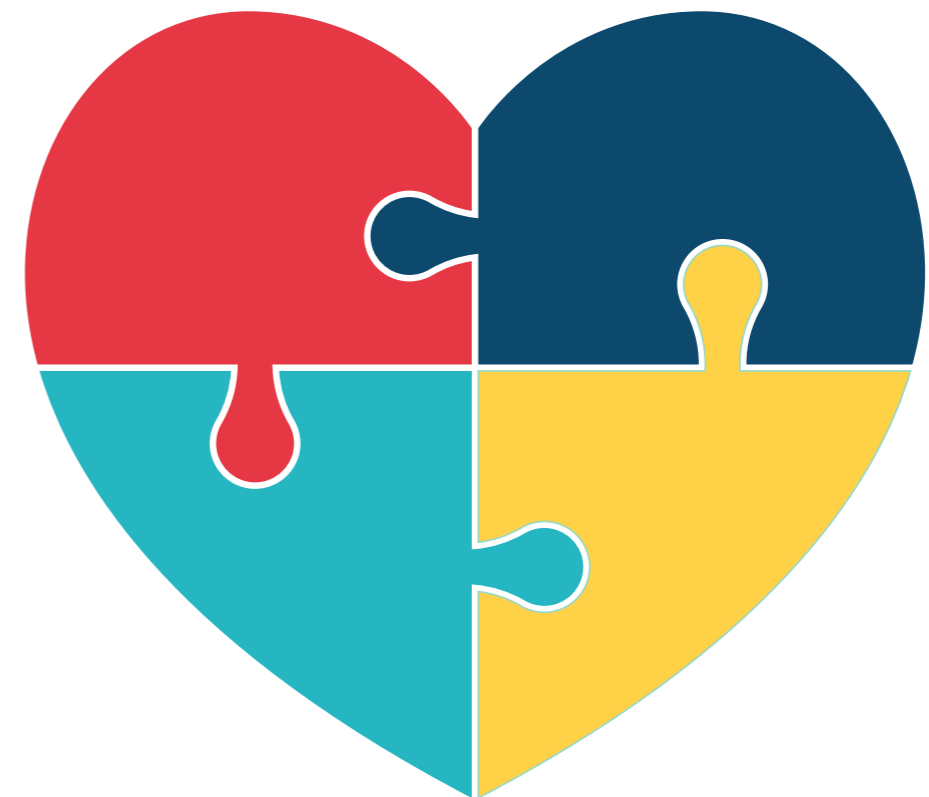
Se celebra con carácter anual, cuya campaña tiene una duración aproximada de tres meses, que normalmente oscila entre la última semana de abril, hasta el tercer jueves del mes de julio.

Se trata de una de las fuentes de financiación propias de la Institución. Actualmente supone la segunda fuente de financiación por importancia de Cruz Roja Española.

Tareas Asamblea Local

La Asamblea Local tiene como tareas:

- Solicitar los boletos que prevén vender en su ámbito de actuación.
- Recepcionar los boletos junto con el merchandising de la campaña y el material de la misma.
- Distribuir los boletos para su venta, así como gestionar el material.



- Hacer una prospección y gestión de puntos de venta en los ámbitos locales para realizar la venta de boletos.
- Organizar equipos de venta que puedan situarse en diferentes emplazamientos, ya hayan sido gestionados por la Asamblea Local como por la Oficina Autónoma. Estos equipos tratarán de dar cobertura al emplazamiento durante el mayor tiempo posible.
- Distribuir entre personas socias, voluntarias y/o remunerada boletos para su venta, respetándose los emplazamientos conocidos.
- Distribuir boletos a la red local de comercios que colaboren en la venta de los mismos.
- Trabajar la celebración del Día del Oro programando actividades en la calle que sirvan para vender boletos a la vez que favorecer la visibilidad de Cruz Roja.
- Abrir nuevos canales.
- Gestionar la venta a través de la “Aplicación del Sorteo. Gestión”
- Realizar un control contable de la venta.
- Ingresar la recaudación especificando “Sorteo de Oro”.
- Certificar los boletos vendidos.
- Remitir los boletos no vendidos a la Oficina Autónoma para su destrucción.
- Realizar la solicitud de los incentivos en coordinación con el área de Captación de Fondos de la Oficina Autónoma.

Canales

La Oficina Autónoma informará de los canales tanto antiguos como nuevos, ya sean desde el ámbito nacional o desde el ámbito autonómico, que vayan a utilizarse en la campaña. Estos pueden ser distribuidos en 5 grupos que son gestionados en el ámbito autonómico y que se detallan a continuación:

Oro a Socios: mediante este canal se ponen a la venta los boletos del Sorteo a las personas socias de la Comunidad de Madrid. La venta por este canal se gestiona directamente desde la Oficina Autónoma. Las Asambleas Locales no pueden realizar gestiones en este canal. El modelo de venta a las personas socias se conforma del envío de un mailing previo, con una oferta personalizada para cada una de ellas, al que se le ofrecen tres vías de compra proactiva para los boletos que le

son preasignados (compra web, compra teléfono 900 y compra por SMS), y una vía de compra reactiva, con la llamada realizada por un call center para la adquisición de los boletos. Los boletos son virtuales, y la confirmación de la compra le llega a la persona socia mediante un comunicado postal o correo electrónico que se le envía directamente desde Oficina Central, informándole de los boletos adquiridos. El modo de cobro es cargo en cuenta. La distribución de la recaudación por este canal se realiza a cada Asamblea Local, en función del volumen de personas socias de cada ámbito.

Telemarketing a empresas: la venta de boletos por este canal se realiza directamente a empresas. La venta se gestiona por parte de la Oficina Autónoma. El modelo de venta de este canal se basa en la contratación de un call center externo por parte de Oficina Central, que se pone en contacto con las empresas de nuestro ámbito para ofrecerle boletos del Sorteo de Oro. Posteriormente, los boletos le son entregados mediante mensajería. El modo de cobro a estas empresas es a reembolso según la entrega. Este canal tiene dos vías de venta: lista caliente de empresas (empresas que compraron en la pasada edición del Sorteo de Oro) y lista fría de empresas (base de datos de empresas que o si han comprado en alguna edición del Sorteo de Oro no lo hicieron en la inmediatamente anterior, o no han comprado nunca boletos). Con carácter previo, se solicita a las Asambleas Locales que faciliten un listado de clientes prohibidos, con los teléfonos de las empresas que son clientes directos de la Asamblea, para que la empresa de call center cruce los datos con los que ellos tienen en sus listados y evitar duplicidades en las ventas. Las ventas por este canal se destinan posteriormente a cada Asamblea Local en función de las empresas de cada ámbito que hayan realizado compra.



Venta en calle: la Oficina Autónoma se encarga de la gestión de puntos de venta masivo en el ámbito autonómico y la contratación y gestión de diferentes empresas de fuerza de ventas para la asignación de estos puntos y explotación de los mismos. Desde las Asambleas Locales se deben gestionar las autorizaciones de los permisos de los puntos de venta que le correspondan en cada ámbito, así como hacer el seguimiento y control de los mismos, en la medida de sus posibilidades. La recaudación por la venta de estos boletos se deriva directamente a la asamblea en la que se encuentren los diferentes puntos de venta.

Canales centralizados autonómicos: desde la Oficina Autónoma se llega a acuerdos con diferentes entidades que ponen a la venta boletos del Sorteo, de manera interna o externa, de forma masiva. Se trata por ejemplo de cadenas de supermercados, entidades deportivas, Colegios Profesionales, etc. La gestión para la venta de estos boletos se realiza desde el ámbito autonómico, derivándose posteriormente los ingresos a cada Asamblea Local afectada, en la que se haya llevado a cabo la venta de boletos.

Venta interna: es la venta de boletos realizada directamente por los recursos de cada Asamblea o Departamento, entendiéndose por estos a las personas voluntarias y personal laboral. Esta venta es gestionada directamente por cada Asamblea o Departamento.

Adicionalmente a los canales de venta anteriormente descritos, habría que considerar que existen canales gestionados directamente por Oficina Central, que realizan venta de boletos en municipios de todo el territorio estatal, y que deben ser respetados en todos los casos y circunstancias por las Oficinas Autónomas, Provinciales y Locales, con el ánimo de no generar injerencias y favorecer la venta.

De esta manera, la Asamblea Local podrá trabajar otros canales que pueda considerar, siempre que sean locales. Si se trata de un canal que pueda tener una implantación autonómica o estatal, será trasladado a la Oficina Autónoma.

Desde la Oficina Central se ha puesto en marcha la iniciativa de EnZonaOro, replicando la idea base de la iniciativa de EnZona para realizar un seguimiento activo de la campaña de venta de boletos por personal laboral y voluntario, añadiendo un incentivo adicional a la venta de un sorteo solidario por la venta de 1 pliego de boletos mínimo por persona.

Incentivos y comisiones

Las instrucciones para gestionar las comisiones y los incentivos por la venta de los boletos son trasladadas por la Oficina Autónoma. La comisión se establece en un porcentaje sobre la venta. Los incentivos son propuestos por la Oficina Autónoma por medio de un catálogo de premios en función de venta realizada.

La venta bonificada se comunica a la Red Local a través de documentación propia a principio de la celebración del sorteo.

Material de merchandising

Cada sorteo lleva asociado un material de campaña diferente cada año. Este material se distribuye desde la Oficina Autónoma y es cargado su coste a través de la cuenta interna.

Herramientas

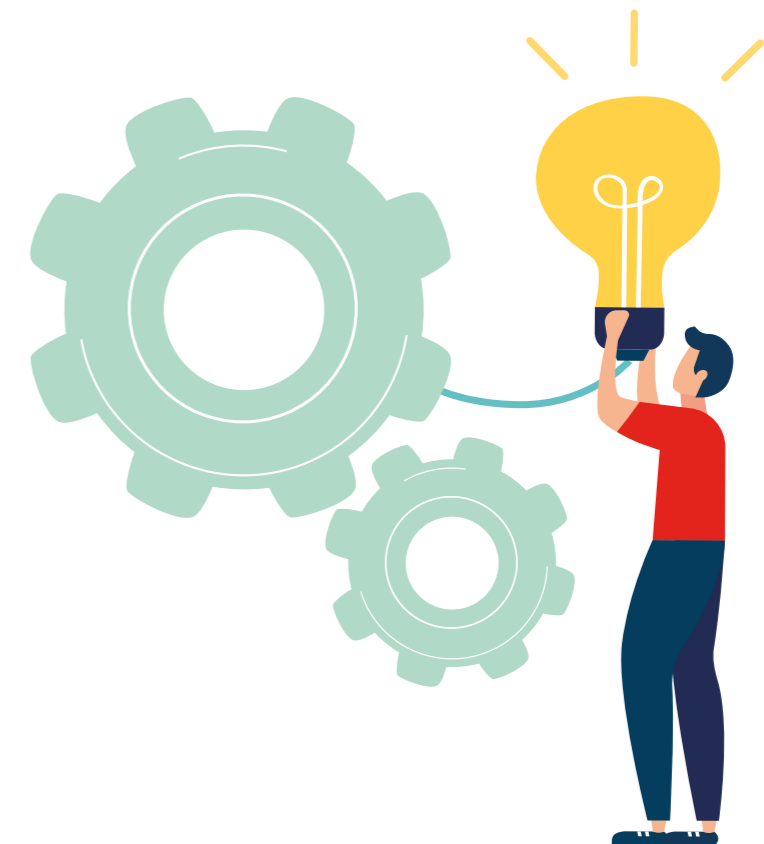
Como ya hemos recogido antes, existe una *Aplicación para la Gestión del Sorteo del Oro* que ha de utilizarse en cada campaña y un manual de la misma que facilita su uso.

Personas socias (físicas y jurídicas)

Las personas socias son miembros de la Institución, según establecen los Estatutos en su Artº 6. Tres, *Son miembros suscriptores las personas físicas o jurídicas.*

Tareas Asamblea Local

- Seguir las indicaciones aportadas por la Oficina Autónoma para planificar las acciones de captación de personas socias en su ámbito local.
- Realizar prospección y gestión de puntos potenciales de captación de socios en el ámbito local.





- Facilitar la labor de los diferentes colaboradores de captación de socios en los ámbitos locales.
- Utilizar la *Aplicación de Socios y Donantes* para mantener actualizados los datos en todo momento.
- Trabajar en el Plan de Fidelización en colaboración con la Oficina Autónoma, para desarrollar a nivel de cada ámbito la fidelización y retención de socios en el ámbito local.

En la línea del punto anterior, trabajar desde las Asambleas Locales en los eventos de proximidad, para remarcar el sentimiento de pertenencia a la organización del socio y evitar el mayor número de bajas posibles.

Existen diferentes tipos de eventos, que básicamente, se resumen en los siguientes: de reconocimiento a socios, de reconocimiento de socios menores, de reconocimiento a empresas socias y colaboradoras, de bienvenida, evento de puertas abiertas, de rendición de cuentas, etc.

Canales

Los canales para la captación de personas y empresas socias son gestionados por el ámbito autónómico:

Telemarketing: su gestión depende de Oficina Central que asigna la empresa captadora y firma el contrato de colaboración. El seguimiento de la captación es realizado por el Departamento de Captación de Fondos de la Oficina Autónoma. Existen nombres en clave para verificar las posibles llamadas de las personas contactadas. La introducción de datos es realizada directamente en la aplicación por la empresa captadora. La liquidación de la factura es realizada por el Departamento Autónómico de Captación de Fondos.

Face to Face y Door to Door: su gestión depende de la Oficina Autónoma que asigna la empresa captadora y firma el contrato de colaboración. El seguimiento de la captación es realizado por el Departamento de Captación de Fondos de la Oficina Autónoma en estrecha colaboración de la Asamblea Local/Comarcal. Dependiendo de la empresa la introducción de datos es realizada directamente en la aplicación por la empresa captadora. La liquidación de la factura es realizada por el Departamento Autónómico de Captación de Fondos. La Asamblea Local/Comarcal debe colaborar estrechamente con la Oficina Autónoma en la definición y seguimiento de puntos de captación.

Canal web: desde Oficina Central se llevan a cabo diferentes acciones digitales para la captación de socios (acciones de afiliación, campañas display, remarketing, optimización de leads, etc.).

Siempre existe la posibilidad de realizar acciones desde el ámbito local que, informadas y asesoradas por la Oficina Autónoma, se pueden llevar a efecto, especialmente en la captación de pequeñas y medianas empresas (PYMES).

Suelen realizarse acciones de marketing directo (Telemarketing, F2F, mailings), acciones de publicidad (prensa, televisión y radio) y por último, acciones de relaciones públicas (eventos y relaciones con entidades, etc.). Tanto las acciones de publicidad, que pueden circunscribirse en el ámbito local, como las acciones de relaciones públicas, se pueden gestionar directamente desde la Asamblea Local/Comarcal apoyadas y supervisadas por la Oficina Autónoma.

Herramientas

Es fundamental mantener al día los datos en la aplicación de personas socias y donantes, ya que de ello dependen tanto los cobros como acciones dirigidas a miembros suscriptores. La gestión de los recibos devueltos es gestionada externamente por la Oficina Autónoma, y actualizados los datos directamente en la aplicación.

ZONA CR

Buscando la optimización en la gestión de la captación y fidelización de socios en las Asambleas Locales, se ha dispuesto desde Oficina Central un sitio web con la denominación de Zona CR. En este sitio web las Asambleas Locales pueden encontrar los siguientes apartados:

- **+Cerca:** donde las Asambleas Locales pueden disponer de información y elementos para la celebración de diferentes eventos de proximidad y fidelización.
- **Cuadro de mandos:** es un documento en el que se muestra con carácter mensual en el que se ofrece información de la situación de socios de la asamblea local y su relación para con el estado de la Oficina Provincial y del resto de Asambleas a nivel nacional.

- **Formación:** donde se ofrecen diferentes talleres de proveedores externos que potencien las habilidades de fidelización y proximidad de la asamblea local.
- **Acciones:** supone un repositorio de acciones de captación de fondos llevadas a cabo por las Asambleas Locales de todo el territorio nacional. Supone una importante fuente de documentación para poder visualizar las acciones de captación de fondos llevados a cabo a nivel local, y poder tomarlas como ejemplo para emularlas o que sirvan de base para la realización de las propias de la asamblea.
- **EnZona:** dentro del apartado de captación de personas socias y jurídicas, con carácter anual se pone en marcha una campaña interna de captación por vías propias que se denomina EnZona y que suele abarcar desde la primera semana de noviembre hasta la primera semana del mes de marzo. Con esta campaña se pretende sensibilizar al personal técnico y voluntario de la importancia y complejidad que supone la captación de personas socias.

La campaña cuenta con un portal web propio y privado, en el que es necesario estar registrado para poder acceder. El portal web se coordina a nivel nacional con Oficina Central, con una persona que ofrece asistencia a todas las Asambleas Locales y Provinciales consultazonacr@cruzroja.es

En este portal están registradas todas las Asambleas Locales y Provinciales a nivel nacional y se puede consultar toda la información de la campaña: información básica sobre EnZona, normas de la dinámica de competición, evolución de la captación propia, evolución de la captación de resto de Asambleas Locales, evolución de Asambleas Provinciales, etc.

La dinámica de participación consta de una competición nacional basada en el planteamiento de unos objetivos de captación para cada Asamblea Local o Comarcal, que se fijan en base a unos criterios de densidad de población de la Asamblea, número de personas voluntarias, índice de penetración, etc. En base a estos objetivos, se fijan diferentes rankings en función del volumen de socios a captar:

- **Ranking 1:** compiten los equipos cuyo objetivo se encuentra entre los 5 y los 15 socios captados e incrementos de cuota.
- **Ranking 2:** compiten los equipos cuyo objetivo se encuentra entre los 16 y los 50 socios captados e incrementos de cuota.
- **Ranking 3:** compiten los equipos cuyo objetivo es superior a los 50 socios captados e incrementos de cuota

Por otro lado, existe un ranking de Oficina Provinciales, en el que compiten las diferentes Asambleas en función de los parámetros que logren las Asambleas Locales que la conforman.

En ambos casos, reciben premio las tres primeras Asambleas que hayan quedado clasificadas en su ranking. Además, existen premios adicionales a la excelencia, a la cuota más alta, a la Asamblea con mayor número de socios menores logrados, etc.

Herramientas

Como ya se ha indicado, la campaña EnZona es una campaña que se realiza a nivel nacional, y con comunicaciones efectuadas directamente desde la web de EnZona a través de correo electrónico a todos los miembros de las Asambleas Locales y Provinciales que estén inscritos y participen de ella. Sin embargo, la coordinación a nivel autonómico se realiza desde la Oficina Autonómica.

Desde la Oficina Autonómica se facilita al comienzo de la campaña las bases de datos de bajas de socios de las Asambleas Locales para la gestión de las realtas, y un argumentario para la realización de las mismas.

Incentivos

La campaña EnZona está bonificada en función del cumplimiento de los objetivos de captación marcados. De manera adicional y proactivamente por la organización de EnZona, durante el desarrollo de la campaña se van sucediendo acciones de dinamización que incrementan el valor de la captación y los puntos obtenidos. Además, a nivel autonómico también se desarrollan acciones de dinamización de la campaña con puntos especiales por captación en periodos determinados.



Fraccionamiento de loterías

Se realizan dos sorteos extraordinarios de lotería nacional a favor de Cruz Roja Española: en primavera y en Navidad. Se autoriza al fraccionamiento de la misma con un 20% de recargo.

Hasta el momento existe un acuerdo con el Grupo Correos para la comercialización en todas sus oficinas y para el pago de los premios. Pueden existir acuerdos con otros canales para la venta tanto centralizados como locales.

Oficina Central se encarga tanto de la cartelería como de la publicidad, distribuyendo la cartelería realizada al efecto a través de la Oficina Autónoma.

La Oficina Autónoma se encarga de verificar que estén correctas las papeletas, de introducirlas en la aplicación correspondiente y de remitir el certificado a la Oficina Central junto con las anomalías, si las hubiese.

Las Asambleas Locales no necesitan realizar ningún tipo de gestión a través de la aplicación de loterías. Todas las gestiones necesarias en la aplicación deberán ser realizadas por la Oficina Autónoma.

Lo que sí deben hacer las Asambleas Locales es llevar un control de las papeletas entregadas para su venta a colaboradores, personas o empresas, y realizar el cierre de ventas informando a la Oficina Autónoma, tanto al departamento de Captación de Fondos como al Departamento Económico Financiero.

La fecha de inicio y fin de la venta de papeletas es comunicada por la Oficina Autónoma.

Hay que hacer hincapié a los equipos de venta y entidades colaboradoras que, una vez entregada la papeleta al comprador, tienen que guardar la matriz ya que es el único justificante válido para efectuar el control de las ventas realizadas y el pago de premios. Se consideran papeletas con incidencias las extraviadas, robadas, destruidas o deterioradas.

En el caso de robo o extravío se requiere una denuncia en la Comisaría de la Policía o Guardia Civil en la que se refleje el número de lotería que se juega y el número de papeleta. Dicha denuncia se trasladará inmediatamente a la Oficina Autónoma.

En el caso de deterioro, se debe remitir a la Oficina Autónoma, el número y, si es posible, los restos de las papeletas deterioradas, así como un escrito firmado por la persona a la que le ha sucedido el hecho, describiéndolo.

Todas las papeletas no vendidas se grabarán como tal en la aplicación por la Oficina Autónoma. Como liquidación final se emitirá un certificado de ventas que irá firmado por la Secretaría Autónoma.

Es importante reseñar que las papeletas no vendidas se tienen que devolver siempre en series completas de 80. No es obligatorio que las papeletas sean correlativas, pero sí es necesario que las Asambleas Locales hagan devoluciones de series completas para que la aplicación reconozca toda la serie como devuelta. En caso contrario, la aplicación gestionaría las papeletas, pero posteriormente, hasta cubrir la serie de 80 papeletas, entendería que las papeletas han sido vendidas.

El departamento de Captación de Fondos remitirá a la red territorial la lista provisional con los números que resulten premiados en dicho sorteo, que se podrán consultar también en la página web www.loteriasypuestas.es y la relación de los números fraccionados por Cruz Roja y que han resultado premiados, así como el importe a pagar por cada una de las papeletas, en su caso, la retención a practicar. Igualmente quedarán grabados en la aplicación los números premiados para que se puedan consultar las papeletas.

Las papeletas no vendidas se remitirán a la Oficina Autónoma.

Como ya se ha comentado antes, el **pago** de los premios lo realizan las **Oficinas de Correos**. Sólo en casos muy excepcionales se procederá al pago de la papeleta que, en el caso de ser una papeleta vendida por una Oficina de Correos, se guardará para entregarla en dicha Oficina de Correos y que procedan a su abono. En el caso de ser una papeleta vendida por la red de Cruz Roja, grabándola en la aplicación y remitiendo el correspondiente certificado una vez finalizado el periodo de pago de los mismos.

Para las papeletas premiadas y que sean donadas a Cruz Roja, el procedimiento será el siguiente:

- En el caso de las ventas por Correos, la Oficina y/o asamblea en la que presenten las papeletas a donar, deberá presentarlas al cobro en la Oficina de Correos, y hacer el posterior ingreso en la cuenta bancaria de la Asamblea indicando en el concepto *donación lotería de Navidad*.
- En el caso de tratarse de una papeleta vendida por la red de Cruz Roja, no es necesario realizar ninguna gestión de cobro.

Es importante reseñar que las papeletas premiadas y donadas a Cruz Roja, en la figura de papeleta, no se puede acoger a la expedición de un certificado de donaciones. El certificado de donaciones debe realizarse siempre en el caso de papeletas premiadas, siempre que la persona haya cobrado la papeleta, y entrega el valor monetario del premio a la Asamblea, ya sea en metálico o por transferencia bancaria.

Queda prohibida la venta de papeletas por las Administraciones de Lotería y sus vendedores autorizados, así como por cualquier persona en las Administraciones de Lotería o sus aledaños (Orden de 21 de octubre de 1969. Ministerio de Hacienda, Lotería y Rifas. Participaciones con sobreprecio de la Lotería Nacional. BOE nº 254). La Institución, como tal y los ámbitos territoriales en que se estructura, no pueden

participar en el Sorteo adquiriendo papeletas en nombre de la Asamblea Local o Comarcal, sin perjuicio de que las personas físicas que guarden cualquier tipo de relación con ella, jueguen a título personal.

Oficina Central traslada un manual operativo en cada uno de los sorteos que es distribuido a las diferentes Asambleas Locales por la Oficina Autónoma.

En cuanto a la liquidación económica, en los manuales de los sorteos se recogerá el procedimiento de cada uno de los fraccionamientos.

Banderita

Es la acción más antigua de captación que identifica a la Cruz Roja. Se trata de la cuestación en calles y empresas a beneficio de Cruz Roja y que, en los últimos años, se vincula a un proyecto o colectivo determinado.

Organización

En los últimos años se está realizando un esfuerzo para que la organización del Día de la Banderita se realice alrededor del día central en los distintos ámbitos territoriales. El día central es determinado por la Casa Real al participar en la fiesta SM la Reina.

La edición de los materiales publicitarios (PLV, cartel, adhesivos urnas, adhesivos establecimientos colaboradores, lonas (verticales, horizontales, roll up), material para prensa (media página, faldón, etc.) a utilizar el día del evento es realizada por Oficina Central en función de la demanda de cada uno de los ámbitos territoriales.

Los materiales para vestir las mesas, las urnas, las huchas, etc., así como el material de merchandising que se distribuye son adquiridos en la Tienda Online Cruz Roja.

La solicitud de permisos para la instalación de las diferentes mesas petitorias en los diferentes canales centralizados se realiza por la Oficina Central o la Oficina Autónoma, según corresponda, trasladando los contactos a las diferentes Asambleas Locales. La misma solicitud para canales locales ha de realizarse por la Asambleas Locales para cada emplazamiento.

Los equipos para la cobertura de las mesas (personas en mesa, se responsabilizan del material y la recaudación, y personas postulando en calle, adscritos a cada mesa), así como los equipos de calle sin adscripción a mesa, son organizados por la persona referente de captación de la Asamblea Local y equipo colaborador.

Desarrollo

En la medida de lo posible se celebrará la fecha que designa la Casa Real, la cuál será comunicada a todos los ámbitos locales.



Con carácter previo, y solo si es necesario, se enviará a la entidad colaboradora mesa, sillas y material publicitario. En el caso de que no las haya, se facilitarán las personas que se encargarán de la mesa.

La actividad comenzará sobre las 9.30h-10.00h de la mañana y según el emplazamiento y/o la entidad colaboradora, se mantiene hasta las 14.30h-15.00h, aunque los equipos de calle pueden acabar sobre las 17.00h.

También, entorno a puntos principales o estratégicos, se organiza alguna actividad complementaria que permita mayor visibilidad a la Institución y a los proyectos que desarrollamos. En la medida de lo posible, también se puede organizar alguna actividad propia de colectivos colaboradores.

Gestión de los fondos

La recaudación se centraliza en la Asamblea Local y se ingresa en cuenta bajo el concepto "Banderita".

La gestión de los fondos se realizará en función de la decisión tomada por la Institución, que cada año determina a qué colectivos o proyectos se destinarán.



Donaciones monetarias

Podemos recibir dos tipos de donativos: monetarios y en especie. En ocasiones, quien realiza el donativo indica a qué quiere destinarlo y ello debe ser recogido, ya que en función de ello le será trasladada una posterior información.

Las donaciones realizadas por personas físicas dan derecho a una deducción en la cuota íntegra del IRPF, siempre que sean irrevocables, puras y simples.

La deducción que se pueden aplicar las empresas es del 35% del importe donado. En el caso de que se colabore con Cruz Roja al menos 3 años seguidos esta deducción asciende al 40% (en el impuesto de Sociedades del 2017 y siguientes).

Grabación

Es muy importante, al igual que con las personas socias, recoger la información de forma correcta e introducirla en la aplicación destinada para ello (Aplicación de Socios y Donantes).

Certificados

La Aplicación permite emitir tanto los certificados de socios como los certificados de donantes, aunque la Oficina Central los remite automáticamente cada año. Ante cualquier incidencia que requiera un certificado puede ser emitido desde la aplicación por el ámbito territorial correspondiente.

Patrocinios

Para que podamos hablar de esta fórmula de colaboración debe existir el compromiso por nuestra parte de colaborar en la publicidad del evento para el que nos realizan la ayuda económica.

La cantidad satisfecha por el patrocinador es un gasto fiscalmente deducible. No obstante, no podrá disfrutar de los demás incentivos fiscales previstos en la Ley 49/2002. En este caso se tendrá que repercutir IVA al patrocinador. Por tanto, se emitirá factura por patrocinio incluyendo el 21% de IVA.

Tienda solidaria

Cruz Roja Española cuenta con una Tienda Solidaria que está abierta al público en general vía online (consultar [aquí](#)). Para los centros de Cruz Roja, el acceso se realiza a través de la intranet.

Otros eventos

La realización de otros eventos (reconocimiento a personas y empresas socias, a personas voluntarias, puertas abiertas, etc.), favorece la cohesión en la organización y genera un impacto positivo en la comunidad más cercana a la Asamblea, en la medida que se utilicen medios de difusión de los mismos.

También es una forma de activar la vida asociativa en la Asamblea Local/Comarcal. Se recomienda organizar al menos un evento al año. El Departamento Autonómico de Comunicación, Captación de Fondos y Marketing ayuda a través de una guía y técnico especializado en su organización. También dispone de materiales de apoyo a disposición de las Asambleas Locales/Comarcales y Departamentos, los cuáles pueden ser solicitados a través de la "Plataforma de eventos".

Referente

En todas las Asambleas Locales debemos contar con un equipo de voluntarios y persona voluntaria referente de Captación de Fondos. No cabe duda que poder contar con un equipo de personas voluntarias que puedan desarrollar y colaborar, tanto en la organización como en la ejecución de las diferentes actividades que se lleven a cabo, facilitará el fortalecimiento de la Asamblea Local/Comarcal. Este referente no sólo dirigirá al equipo que desarrolla dicho trabajo junto con la persona técnica de la Asamblea Local, sino que será también quien fundamentalmente se encargue de la coordinación con la Oficina Autonómica.

En aquellas Asambleas Locales/Comarcales con más de un millón de euros de presupuesto existirá la figura del Técnico de Captación de Fondos, que será seleccionado por la Oficina Autonómica en coordinación con la Asamblea Local/Comarcal. Este puesto tiene doble dependencia jerárquica de la Oficina Autonómica y Asamblea Local/Comarcal.

Alianzas empresariales y RSC

Dentro de la estrategia de Captación de Fondos de Cruz Roja, uno de los ejes estratégicos son las alianzas empresariales y la RSC. Esta colaboración se establece tanto con grandes empresas como con PYMES y consiste en la realización de acuerdos marcos, que permitan una relación a medio y largo plazo. Esta colaboración puede consistir en acuerdos para financiación de proyectos, donaciones en especie, voluntariado corporativo, patrocinios, campañas, solicitud de espacios en empresas, etc. Así mismo es el área competente de coordinar la estrategia de colaboración empresarial entre los diferentes departamentos.

Acuerdos de colaboración

La gestión empresarial en Cruz Roja está determinada por ámbitos de actuación, correspondiendo a Oficina Central (OC) la relación con empresas de ámbito nacional e internacional, a la Oficina Autónoma las empresas de ámbito autonómico (salvo delegación de OC) y a las Asambleas Locales la gestión de aquellas entidades de ámbito exclusivamente local. En función de su presupuesto, algunas Asambleas Locales contarán con un técnico/a de captación de fondos.

Cualquier posibilidad de colaboración se notificará al área de colaboración con empresas para que desde esa área presenten la información a la CCP y se autorice la colaboración ([Sistema de Calidad para Procesos Unificados](#)).

Herramientas

Las gestiones relacionadas con la colaboración con empresas han de recogerse en la Aplicación de Colaboración Empresarial.

La colaboración debe cumplir con el Código de Conducta de Cruz Roja Española, los Objetivos de Desarrollo Sostenible y al pertenecer a la Asociación Española de Fundraising, se debe cumplir con el [Código Ético Internacional de Fundraising](#) y [Código de Conducta del Fundraising en España](#).



Marketing

El área autonómica de marketing de Cruz Roja Española en la Comunidad de Madrid tiene por objeto trabajar para lograr la cohesión de la imagen institucional desde todas las áreas de la Organización, así como la puesta en marcha de campañas propias de sensibilización y captación de recursos.

Mantiene una escucha activa en relación tanto con los diferentes equipos de la organización (asambleas, departamentos autonómicos, diferentes áreas, etc.) para comprender sus necesidades y poner en marcha las herramientas necesarias para cubrirlas, como con los diferentes agentes externos que pueden influir en las campañas que se llevan a cabo, a fin de obtener el mejor resultado posible. Esta labor se realiza trabajando para transmitir en todas las acciones tanto la imagen institucional como los propios principios y valores de Cruz Roja.

Se realiza también esta función con el objetivo de optimizar en todo lo posible la gestión de recursos de la organización, aportando soluciones innovadoras que aporten mayor valor y gestionando recursos internos y externos que optimicen los esfuerzos dedicados.

Desarrollo de materiales con imagen institucional

En lo referente a la gestión de la imagen de la Organización, el área autonómica de marketing será la que coordine la aprobación de los diferentes materiales que se desarrollen internamente en Cruz Roja, o realizados de manera externa, y que utilicen elementos distintivos tales como logotipos, fotos institucionales, etc, con el objetivo de coordinar que todo responde a los principios y valores institucionales.

En mayo 2021 se lanzó desde Oficina Central un nuevo manual de identidad corporativa que está a disposición de todos los equipos de la Organización, y se puede consultar en la carpeta de marketing del SharePoint a través del siguiente [enlace](#).

Para lograr una mayor cohesión y coherencia en todas las piezas de comunicación y/o publicitarias que se realicen internamente, el área de marketing deberá supervisar para su validación todos los materiales que se desarrollen desde las diferentes asambleas y departamentos autonómicos.

En este sentido, desde el área de marketing se pone a disposición bajo solicitud previa, la posibilidad de realización de todo tipo de estos materiales (cartelería, memorias digitales, folletos, invitaciones a eventos, vídeos, etc.)

Desde el área de marketing se diseñan y coordinan los sitios web que Cruz Roja pone a disposición de sus públicos, tanto internos como externos, para la comunicación y puesta en conocimiento de los diferentes servicios y procesos que la Organización tiene en su portfolio:

- Centro de FP: <https://cruzrojafp.es/>
- Sitio web dedicado a la promoción del Centro de FP de Cruz Roja en la Comunidad de Madrid. Gestionado por el área autonómica de Marketing y el Centro de FP.
- Cursos Formación: <https://cursoscruzrojamadrid.com/>
- Sitio web dedicado a la promoción de cursos internos y externos ofertados por Cruz Roja en la Comunidad de Madrid. Gestionado por el área autonómica de Marketing y el Departamento Autonómico de Formación.
- Voluntariado: <https://voluntariadocruzrojamadrid.org/>
- Sitio web dedicado a la sensibilización de la labor voluntaria y captación de personas voluntarias. Gestionado por el área autonómica de Marketing y el Departamento Autonómico de Voluntariado, Participación y Desarrollo Local.
- Centro de Día Infanta Sofía: <https://centrodiareinasofia.com/>
- Sitio web dedicado a la promoción del Centro de Día Reina Sofía, para personas mayores con deterioro cognitivo. Gestionado por el área autonómica de Marketing y el propio Centro de Día Reina Sofía.
- Elecciones Órganos de Gobierno: <https://eleccionescruzrojamadrid.com/> y <https://eleccionescrjmadrid.com/>
- Sitios web dedicados a promocionar e informar sobre los procesos internos de los procesos electorales de Cruz Roja dedicados a los órganos de gobierno generales de las diferentes asambleas locales y comarcales y a CRJ. Gestionado por el área autonómica de Marketing, Voluntariado, Participación y Desarrollo Local, y CRJ.
- Plataforma de Eventos: <https://eventos.cruzrojamadrid.org>
- Sitio web dedicado a promocionar los eventos que se realicen tanto para públicos internos como externos por las asambleas locales/comarcales y departamentos autonómicos. La pasarela cuenta con opciones para eventos gratuitos y de pago. Autogestionable por cada asamblea o departamento autonómico, con claves únicas para cada usuario, con soporte del área autonómica de Marketing.

En consenso con al Departamento de Servicios Generales, desde el área autonómica de marketing se trabaja también en el diseño e implementación de los diferentes elementos de señalética institucional que se incorporan en las diferentes sedes de Cruz Roja, así como cualquier otro tipo de material en el que la gestión esté compartida entre estas dos áreas (pj, vehículos institucionales, con el área de flota), o materiales que impliquen utilización de imagen institucional y que se soliciten a través del área de compras (pj. Papelería institucional, merchandising, etc.)

Desarrollo de campañas de captación de recursos y sensibilización

Desde el área de marketing, en coordinación con cada área implicada, se diseñan y ponen en marcha las diferentes campañas que se pongan en marcha a nivel autonómico.

En este sentido, cabe destacar las campañas que, con carácter recurrente y general, se realizan en nuestra Organización:

- Captación alumnado Centro FP
- Captación personas voluntarias
- Captación personas socias
- Difusión Sorteo de Oro
- Herencias y Legados

En lo referente a campañas de sensibilización, desde el área de marketing se diseñan y gestionan diferentes campañas de sensibilización que ayuden a potenciar líneas estratégicas de la organización. Para la puesta en marcha de estas campañas, el área de marketing se coordinará con el área que solicite la campaña para la planificación y ejecución de las mismas.



Servicios Generales

Infraestructuras

Requisitos de los Inmuebles

Cruz Roja Española en la Comunidad de Madrid está realizando un esfuerzo muy importante para dignificar los espacios para que las personas voluntarias, personal laboral y participantes, puedan desarrollar sus actividades de la forma más óptima posible.

Las nuevas construcciones o reformas de sedes que se llevan a cabo están sujetas a determinados requisitos de construcción, calidad, diseño de materiales, mobiliario e imagen corporativa definida por la Oficina Autonómica.

Con carácter general, los inmuebles han de cumplir con unas características constructivas que respondan a la sencillez, solidez, durabilidad, claridad constructiva, economía, eficiencia energética y reducido gasto en mantenimiento.

Aspectos como los relativos a la accesibilidad desde el exterior como en los espacios comunes interiores, distribución lógica y óptima de los espacios del mismo permitiendo su modificación sin dificultad, accesos de otros servicios externos y simplicidad en el acceso a todos los lugares del edificio por el personal autorizado, son requisitos básicos de funcionalidad.

Aspectos como los relativos a la seguridad tanto de materiales como de evacuación en caso necesario, así como los relativos a la salubridad, higiene, protección contra el ruido y al medio ambiente, ahorro de energía (climatización, elementos para consumo óptimo de agua, bajo consumo eléctrico), aislamiento térmico y empleo de materiales respetuosos con el medio ambiente.

Se tiene que contemplar la independencia de funcionamiento y peculiaridades de Cruz Roja Juventud y de Socorros y Emergencias.

No está permitido la introducción de elementos o mobiliarios en las sedes o centros de Cruz Roja procedente de donaciones de empresas o particulares, sin autorización expresa de la Secretaría Autonómica.

Responsabilidad de los gestores de edificios

Con el fin de mantener los inmuebles de Cruz Roja en las condiciones óptimas que permitan realizar las actividades para las que fueron edificadas, se han establecido una serie de responsabilidades que deben adquirir las personas gestoras de los edificios de la Organización.

De este modo, podremos garantizar el bienestar y seguridad tanto del personal laboral como voluntario, así como de las personas participantes y usuarias, el mantenimiento de una buena imagen, y la protección y cuidado del medio ambiente.

Entre las responsabilidades, se marcan las relativas a horarios y acceso a las instalaciones, sistemas de alarma y control de acceso, mobiliario, orden, limpieza y sostenibilidad, así como los sistemas de comunicación y equipos informáticos.

Normas de uso de las instalaciones

En el año 2011 el Consejo Ejecutivo aprobó las [Normas de uso de las Instalaciones](#). En ellas se recogen indicaciones relacionadas con la apertura y cierre de los edificios por las personas autorizadas, sobre el horario – que ha de estar visible-, sobre la disposición del mobiliario (no se puede modificar la misma sin la supervisión del Servicio de Prevención), la declaración de espacios sin humo, sobre el estatus de puertas automáticas (salvo en caso de emergencia han de estar en modo apertura automática durante el horario de atención), sobre el uso de las salidas de emergencias a utilizar exclusivamente en dicho supuesto y permanentemente accesibles, indicaciones sobre el orden y limpieza, que depende del conjunto de personas que hacen uso de las instalaciones, sobre el uso responsable de la energía consumida (apagados de equipos, luces, climatización) y finalmente, sobre el uso restringido de los elementos de extinción de incendios a dicha situación.



Alquileres, compra y cesiones de espacios

La búsqueda de nuevos inmuebles que puedan ser requeridos, se centraliza en esta área del departamento de Servicios Generales, sin perjuicio de que se pueda detectar o conocer la disponibilidad de alguno que responda a la necesidad por parte de la Asamblea Local/Comarcal. En este caso, debe ser trasladado igualmente. Debido a la dispersión geográfica, en ocasiones puede requerirse la ayuda de la Asamblea Local o Departamento en la gestión y realización de esta búsqueda.

Esta gestión debe ser autorizada por la Comisión Nacional de Control Presupuestario (CNCP), según la IT1/2014, por lo que para tramitar se debe trasladar a la CCP, adjuntando informe en el que se describa la necesidad del inmueble, así como el informe de Servicios Generales validando la idoneidad del inmueble.

Una vez aprobado por ambas comisiones, el contrato de alquiler, cesión o compra se gestionará por el departamento de Servicios Generales y área jurídica siendo firmado por la Secretaría Autonómica e incorporado a la aplicación de inmuebles.

Mantenimiento y suministros

Incidencias de Mantenimiento

En el caso de la existencia de una incidencia o problema relacionado con el mantenimiento de un edificio o instalación será necesario comunicar esta incidencia mediante la aplicación de Mantenimiento MóvilGMAO. En el caso de que esta incidencia sea muy urgente podrá comunicarse al responsable de mantenimiento vía correo electrónico o telefónicamente.

Las incidencias y problemas existentes en los edificios jamás deberán ser reparados por trabajadores, voluntarios o usuarios, siempre deberá ser resuelta por los técnicos de mantenimiento asignados o por empresas enviadas por el departamento.

Servicio de guardia de mantenimiento 24 horas

Fuera del horario laboral existe un servicio de guardia de mantenimiento 24 horas, pensado para solucionar averías urgentes, así como para la contención de daños por fugas de agua, apagones de luz, problemas de cerrajerías o carpinterías, etc. Dicho servicio cuenta con el siguiente horario:

- **Horario de invierno (15 de septiembre – 15 de junio)**
 - Días laborables de 18:00 de la tarde a 8:00 de la mañana.
 - Fines de semana y festivos las 24 horas.

- **Horario de verano (15 de junio – 15 de septiembre)**
 - Días laborables de 15:00 de la tarde a 8:00 de la mañana.
 - Fines de semana y festivos las 24 horas.

Para poder disfrutar de este servicio en caso de una urgencia en un inmueble de Cruz Roja en la Comunidad de Madrid se deberá contactar con el teléfono 678 50 92 43 (84554). Mediante esta llamada el equipo de mantenimiento realizará una valoración de dicha urgencia y actuará en consecuencia de su gravedad.

El único coste que el proyecto deberá asumir son las piezas utilizadas para la reparación, así como el coste del desplazamiento en taxi desde el lugar en el que se encuentre el técnico de guardia hasta nuestra central de mantenimiento desde donde saldrá con uno de nuestros vehículos de Cruz Roja hasta el lugar de la urgencia.

Solicitudes de nuevos puestos de trabajo, acondicionamientos o espacios

En caso de que surja la necesidad de la inclusión, eliminación o movimiento de un puesto de trabajo es necesario la realización de una comunicación escrita previa al departamento de Servicios Generales, así como a Prevención de Riesgos Laborales.

Ambos departamentos validarán la posible inclusión, movimiento o eliminación de puesto de trabajo siguiendo con los estándares de calidad, deambulación y accesibilidad que deben de cumplir nuestros centros. Verificando además posibles necesidades en cuanto a instalaciones o conexiones se refieran.

Este mismo procedimiento deberá realizarse para cualquier solicitud de acondicionamiento, reforma, reordenación o movimiento de estancias que plantee realizarse en un inmueble.

Contratos de mantenimiento y suministros

Cuando se trata de obra nueva la contratación del mantenimiento necesario para el edificio (calderas, climatización, ascensores, puertas automáticas, sistema contra incendios), así como sus suministros los realiza directamente el área de mantenimiento de la Oficina Autonómica de oficio, cumpliendo con las instrucciones de CCP, además de la contratación de contenedores bacteriostáticos, alarmas, seguridad y en los casos necesarios control de Legionella pneumophila (legionelosis).

La renovación de contratos o nueva contratación está centralizada en esta área. Es recomendable transmitir a ésta la fecha próxima de finalización para garantizar la renovación o concurrencia de ofertas si es necesario y no interrumpir los servicios esenciales.

Gestión de alarmas y cámaras

En la mayoría de inmuebles de Cruz Roja en la Comunidad de Madrid existen instaladas alarmas de intrusión. La Oficina Autónoma tiene un registro de las mismas, de las personas encargadas y que, por tanto, responderán a la empresa que las gestiona en caso de que se active. Dicha persona será la que, en primera instancia, se encargará de gestionar la incidencia y trasladarse al edificio, si es necesario.

También existen cámaras de seguridad debidamente señalizadas de acuerdo a la normativa de protección de datos.

Sistema de control de accesos

Se está realizando de forma progresiva la instalación de un sistema de control de accesos que permite la apertura con tarjeta de todas las puertas de los edificios de Cruz Roja en la Comunidad de Madrid.

La persona responsable del edificio o departamento de cada edificio será la encargada de la gestión y horarios de acceso del personal laboral y las personas voluntarias adscritas al centro gestionando. Deberá gestionar los permisos de estas personas tanto para las altas como bajas en el sistema.

Para poder realizar esta tarea sin dificultad contará con el apoyo del departamento de Servicios Generales para cualquier problema que pueda surgir. Además, pueden consultarse el manual de uso del sistema y el protocolo de gestión de tarjetas de acceso en el SharePoint de Mantenimiento e Infraestructuras.



Compras y servicios

Esta área se encarga de forma centralizada en la Oficina Autónoma de gestionar las compras necesarias para el buen funcionamiento de la actividad y de gestionar proveedores que puedan facilitar la compra directa a las Asambleas Locales/Comarcales y Departamentos.

En la misma línea, se encarga de los procesos relacionados con la contratación de servicios de carácter regular y facilita proveedores para servicios de carácter puntual y de gestión directa. Estas últimas son:

- Correo extraordinario
- Autobús para transporte colectivo
- Reprografía
- Cheques restaurante
- Catering para eventos y reuniones

Los servicios como limpieza y retirada de residuos citotóxicos, lavandería, desratización y desinsectación, ambientadores, máquinas de vending, ozono, catering, transporte colectivo y personal externo de recepción de las distintas Asambleas Locales ya sea en obra nueva, reforma o renovación de dicho servicio, está centralizado en esta área.

Además, se encarga de los procesos de homologación de proveedores y de consolidar información y valorar la actuación de los mismos.

Las solicitudes deben realizarse a través del módulo de pedidos incluido en la Aplicación de Gestión de Gastos. Dicha aplicación y su manual se encuentran junto al resto de aplicaciones en la Intranet. Un resumen dedicado a la gestión de pedidos puede consultarse [aquí](#).

Procedimientos y actualizaciones

Las compras que supongan una gestión especial por las características del/los objetos a comprar, se trasladarán mediante correo electrónico, lo más detallado posible, para que puedan realizar las solicitudes de presupuestos. En cualquier caso, si es necesario indicarán visita a los proveedores.

Al igual sucede con los servicios. Se solicitarán mediante correo electrónico, trasladando el máximo de detalles. En función del mismo, se requerirá concurrencia o no y si es necesario, se indicará a proveedores que realicen una visita.

La homologación de proveedores se realiza de forma continua, así como su valoración, y en función de los cambios, estos son comunicados a toda la red territorial, actualizando la información en la intranet.

Las Asambleas Locales/Comarcales pueden trasladar propuestas para que puedan ser valorados para homologación proveedores que interesen a la Institución.

Logística y flota

Compra de vehículos

Como ya se ha recogido en el apartado de la Comisión de Control Presupuestario, la compra de vehículos ha de autorizarse por la Comisión Nacional de Control Presupuestario.

Una de las propuestas posibles a trasladar a la Comisión es realizada por esta área de la Oficina Autonómica, en función de la necesidad de reposición de la flota existente y en coordinación con el área que soporta la inversión.

Ello ha de ser incluido en el presupuesto del año en el que se prevé el reemplazo del vehículo como primera premisa.

Una vez aprobado en presupuestos, en el ejercicio correspondiente se realiza la gestión para presentar, primero a la CCP y si procede, a la CNCP. Incluye concurrencia y necesidades requeridas, así como propuesta por la CCP de la alternativa elegida, salvo para aquellos vehículos que estén homologados por Oficina Central. La mayoría de ellos, salvo particularidades, están homologados por Oficina Central.

Una vez aprobada, esta área se encarga de la compra, matriculación, adaptación si procede, y resto de gestiones relacionadas.

La documentación original quedará en dicha área. La factura se custodia en el Departamento Económico Financiero. Si se requiere para justificación, será trasladada. La documentación que llevará el vehículo será copia, pudiéndose descargar copia actualizada siempre de la Aplicación de Recursos Materiales. Según el [RD 1507/2008 de 12 de septiembre](#), no es obligatorio llevar copia del recibo del seguro del vehículo.

Otra de las propuestas puede ser la adquisición de un nuevo vehículo en función de la puesta en marcha de un nuevo proyecto. Este requerirá de un presupuesto extraordinario en el que se tendrá que reflejar dicha adquisición. Se trasladará a esta área las necesidades concretas en relación con el vehículo y se realizarán propuestas. A partir de aquí, se efectuará el mismo trámite antes descrito.

Altas y bajas

Tanto las altas como las bajas de vehículos son tramitadas por el área de Logística. La vida útil de los vehículos está en función del tipo de vehículo.

La baja y, si procede, renovación de un vehículo depende de los siguientes criterios: 10 años, y/o 200.000 kilómetros, y/o estado del vehículo. Las altas y las bajas deben pasar, igualmente, la aprobación de la CCP y la CNCP.

Logística y Flota se encarga de todas las gestiones relacionadas con la baja de contratos, desrotulación, y venta. Los gastos relacionados con estos procesos los soporta la estructura contable propietaria del vehículo, y el retorno económico procedente de la venta del vehículo se ingresará igualmente en dicha estructura contable.

Mantenimiento de la flota de vehículos

Existe un Plan de Mantenimiento de los vehículos, tanto preventivo como correctivo, en el que se incluye una Instrucción Operativa de Revisión de Vehículos, [IO.FL.01](#).

El mantenimiento preventivo es realizado por un conjunto de empresas homologadas y se ejecuta con la colaboración de las personas que conducen los mismos, ya que se encargan de pequeñas revisiones periódicas.

En el caso de presentarse una incidencia relacionada con los vehículos, a través de la *Aplicación de Incidencias* se comunicará la misma para que el vehículo sea revisado por nuestro taller y valorar si hay que trasladarlo al taller concertado.



Sistema de compensación y préstamo de vehículos

Se han establecido dos categorías de vehículos sujetos a este sistema:

1. Vehículos del Programa de Socorros y Emergencias que son solicitados para usos diferentes de su actividad principal (exposiciones, campañas, captación de fondos, etc.).

Se ha establecido el cargo por compensación de cualquier vehículo de este programa en función del coste del mismo por km. Resultando 0.73€/km. Si bien, de inicio se establece un mínimo, la cantidad de 36.53€ que corresponden a 50 kms., a partir de estos se aplicaría por km. recorrido.

Para solicitarlo, se ha de dirigir un mensaje a jguardia@cruzroja.es; pariente@cruzroja.es; jlopezl@cruzroja.es; indicando los siguientes datos:

- Actividad a desarrollar.
- Fecha y horario.
- Recurso solicitado.
- Estructura Contable donde realizar la nota de cargo interno.

Desde el área de Socorros y Emergencias se confirmará disponibilidad del vehículo solicitado.

Si el vehículo se desplaza desde las instalaciones de El Plantío, se anotarán los kilómetros iniciales en el momento de su recogida y los finales a su devolución, por parte del personal del área de Socorros. En caso de utilizar un recurso que esté habitualmente asignado en una base de socorro, se consultarán los kilómetros facilitados al Centro de Coordinación. Se realizará el cargo al área solicitante y al envío de un correo informando de ello.

2. Vehículos del Parque Móvil:

Se pretende que cada departamento afronte el coste del uso de los vehículos, así como optimizar el uso del conjunto de los mismos. Se dispone de vehículos para transporte de mercancías y mixtos. Al igual que en el caso anterior, se ha calculado el coste de cualquiera de los vehículos por 100kms.

Se ha establecido un importe mínimo a la reserva de 20€, que se corresponden con el coste de 50kms dado que se tendrá que recoger en El Plantío. A partir de los primeros 50 kms, se aplicará 0,40€/km.

El procedimiento para solicitarlo es el mismo que el anterior salvo que se solicitará a tallermadrid@cruzroja.es y este confirmará la disponibilidad, y resto igual. En particular, los vehículos con base en Muguet se solicitarán a través del calendario

institucional, convocando reunión a tangomuguet@cruzroja.es o a zoemuguet@cruzroja.es para el vehículo eléctrico.

Normas de uso de vehículos

Las normas de uso de vehículos institucionales han sido aprobadas por el Consejo de Dirección.

Entre las mismas se encuentran normas generales de cumplimiento y responsabilidades de conductores y responsables de actividad.

Con carácter general:

- No utilizarán luces y señales acústicas especiales en vehículos no autorizados que no estén realizando un servicio que lo requiera.
- En caso de golpe, accidente o siniestro, es necesario comunicárselo al responsable del vehículo y al departamento de Flota.
- Está permitido, ocasionalmente, el uso de imanes con distintivos corporativos en vehículos no institucionales (alquiler o sustitución).
- Ningún vehículo se utilizará con fines privados.
- No está permitido fumar, comer o beber en el interior de los vehículos.
- El vehículo estará siempre en perfecto estado de orden y limpieza.
- Sólo se puede estacionar en lugares permitidos, no obstaculizando el tránsito a otros vehículos o personas.
- Por la noche los vehículos quedarán estacionados en los espacios destinados para ello.
- En caso de incidencia o accidente, mantener las formas y tratar respetuosamente a los otros conductores implicados.
- La conducción no será, en ningún caso, brusca, temeraria, descuidada o negligente.
- La ubicación de los ocupantes y de la carga nunca supondrá un peligro.

- No se saldrá de la Comunidad de Madrid sin completar la correspondiente autorización de viaje.
- No se permitirá el uso de móviles durante la conducción.
- No se permite el volumen excesivo de la música.

En cuanto a las responsabilidades.

Dirección Técnica o Coordinación de la Actividad.

- Custodiar los vehículos que se le asignen ya sea de forma temporal, alquiler o préstamo.
- Prever con la debida antelación la necesidad de utilizar vehículos.
- Velar por el uso adecuado, así como por su cuidado y limpieza, valorando que el vehículo reúne las condiciones óptimas para su utilización.
- Cumplir con las cláusulas de seguro que afectan a los conductores, en el caso de vehículos no institucionales.
- Comprobar el cumplimiento de estas normas, elevando a sus responsables las incidencias pertinentes.

Conductores/as:

- Mantener el vehículo en perfecto estado de orden y limpieza.
- Asegurar que todos los ocupantes del vehículo utilizan los cinturones de seguridad y la mercancía está bien sujeta.
- Realizar las comprobaciones habituales de mantenimiento (niveles de agua, aceite, presión ruedas, etc.).
- Avisar si se detecta una avería de acuerdo a los procedimientos establecidos.

Cada vehículo dispone de una tarjeta para repostar combustible, que está limitada a un importe máximo al mes. Al utilizarlas se debe comunicar el número de kilómetros que tiene el vehículo.

En caso de multa, estas serán abonadas por el infractor, como norma general; siendo responsable también de la posible retirada de puntos.



En caso de que la infracción se haya producido como consecuencia del desempeño de las funciones de conductor de vehículo prioritario, Cruz Roja pondrá especial interés en su reclamación.

Todo vehículo de la flota de Cruz Roja lleva instalado un dispositivo de geolocalización conectado al CAN bus que permite el seguimiento en tiempo real de su posición y estado (encendido, apagado, ralentí, etc.), así como otros parámetros como velocidad instantánea, velocidad media, ruta, consumo y combustible disponible en el depósito. Este sistema lleva asociado una tarjeta magnética que sirve para desbloquear el arranque del vehículo e identificar a la persona conductora.

Las personas habilitadas por la Institución para conducir (voluntarias o técnicas) deberán disponer de una de estas tarjetas, que son personales e intransferibles. Antes de acceder a estas tarjetas deben firmar una hoja de recepción editada al tal efecto, en la que se da por informada y se compromete a utilizar de forma adecuada este dispositivo, informar a Cruz Roja de cualquier modificación en su permiso de conducir, realizar un uso adecuado y responsable del dispositivo y de los vehículos, informar a Cruz Roja en caso de hurto o pérdida, y devolver el dispositivo a su responsable directo una vez finalizada la relación laboral o voluntaria.

Otra información de interés relacionada con la flota

El Área de Logística y Flota tiene publicados diversos documentos en el SharePoint a disposición de cualquier persona de Cruz Roja, que se pueden consultar [aquí](#).

Almacenes y transportes

Todo lo relativo a Almacenes y Transportes queda reflejado en la **Norma para el Control y la Gestión de los Almacenes y los Transportes**.

Los materiales ubicados en los almacenes se gestionarán a través de la correspondiente aplicación, la cual permitirá conocer la disponibilidad, trazabilidad y ubicación de cara a facilitar su uso.

En SharePoint de logística se pueden encontrar toda la documentación referente a la gestión de almacenes y solicitudes de transportes.

Donaciones en especie

La [Instrucción Técnica 1/2013](#) tiene por objetivo la Regulación y Gestión de las Donaciones.

Al igual que ocurre con las donaciones monetarias, estas son deducibles siempre que se aporte un soporte documental que indique el valor de la mercancía donada (precio de producción o de compra por parte de la empresa, en ningún caso será válido como referencia el PVP). El porcentaje a deducir es el mismo que en el caso de donación monetaria. Según el volumen de la donación, el operativo para su recepción variará.

Siempre habrá de darse de alta en la *Aplicación de Donaciones y la de Recursos Materiales*.

En el caso de mercancía que requiera del traslado a un almacén, la gestión habrá de coordinarse con el área de Logística para poder ejecutarlo.

Contratos de Gestión del Área de Servicios Generales

De mantenimiento

Los contratos de mantenimiento que con carácter general se requieren están relacionados con la climatización, ascensores (en su caso), calderas, máquinas industriales, puertas automáticas y sistemas contra incendios. El original del mismo, que será gestionado por *Mantenimiento y Suministros*, será conservado por esta y remitirá una copia a la Asamblea Local.

De suministros

Contratos de electricidad y agua. Centralizados en la Oficina Autónoma – *Mantenimiento y Suministros*. Se deberá contar con una copia en la Asamblea Local.

De servicios

Mantenimiento y Suministros se ocupa de la contratación de los servicios de seguridad en los dispositivos en los que se requiere. De este contrato, la Asamblea Local habrá de tener una copia, en su caso.

Compras y Servicios se ocupa del resto de los contratos quedando custodiados en la Oficina Autónoma. Se traslada una copia de ellos a la Asamblea Local.

Si se produce la eventualidad de necesitar un servicio muy especial, deberá ser trasladado al área para que pueda gestionar el contrato y la firma por parte de la Secretaría Autónoma.

Si es necesario para la justificación económica de la actividad se deberá tener presente que ha de solicitarse una copia compulsada.

De alquiler o renting

Compras y Servicios se ocupa de gestionar bajo la fórmula de renting dispensadores de agua, y de forma puntual, alquileres de elementos de carácter no estable para la realización de actividades, sin perjuicio de que se pueda presentar cualquier otro contrato de alquiler o renting. Los contratos siempre quedarán en el área y al igual que en el punto anterior, se deberá tener presente la compulsada si es necesaria la utilización del mismo de cara a justificar la actividad.

Sistemas de Información se ocupa del alquiler o renting del servicio de paper-print homologado.

También se gestionan los contratos de mantenimiento de la electrónica instalada en todas las sedes o puntos de atención.

Los equipos de fotocopiadoras o multifunción se gestionan mediante renting por lo que es conveniente contar con una copia del mismo en la Asamblea Local.

Gestión ambiental

Cruz Roja Española en la Comunidad de Madrid cuenta con un [Plan de Gestión Ambiental](#) que implica la colaboración de distintas áreas de diferentes departamentos para lograr que nuestra actividad sea más sostenible.

No cabe duda que los medios y los procesos de trabajo son clave para lograrlo. El departamento de Servicios Generales con sus diferentes áreas tiene incorporado los parámetros y requisitos de gestión esenciales para que la actividad pueda contar con elementos medioambientalmente sostenibles. Desde la reducción del consumo de energía, productos de origen renovable o que puedan ser reciclados (incluidos en fase de construcción de edificios), hasta procesos de reciclado, así como el menor consumo de papel.

Para desarrollar de manera óptima todas las tareas, cuenta con la estrecha colaboración del área de Medio Ambiente del Departamento de Salud y Medio Ambiente.

Herramientas

Aplicación de Recursos Materiales (vehículos)

Base de datos de todos los vehículos y embarcaciones pertenecientes a la flota de Cruz Roja Española, los cuales se pueden visualizar de manera jerárquica.

Aplicación de Almacenes

Se gestiona cualquier recurso material de uso habitual de la Institución, tanto dirigidos a personas atendidas en los proyectos como para utilización de los distintos proyectos o campañas.

Quedan excluidos los productos obtenidos a través de campañas temporales y los materiales de uso común en las oficinas y centros de Cruz Roja en la Comunidad de Madrid no almacenables.

Aplicación de Inmuebles

Base de datos de los inmuebles de Cruz Roja Española.

El acceso se limita a la consulta ya que la Oficina Autónoma es quien gestiona dicha aplicación. No obstante, el mantenimiento correcto de la misma es corresponsabilidad de todos los ámbitos territoriales, ya que debe ser comunicado cualquier cambio que pueda afectar a los mismos.

Aplicación de Incidencias

Se utiliza para comunicar las mismas en relación con las necesidades relativas a los equipos de Sistemas de Información. Todo el personal tiene acceso a la misma y dependiendo de las funciones que desempeñe hace uso de ella.

El personal que la gestiona contactará de forma telefónica para la resolución de la incidencia. Si para ello fuera necesaria la intervención de una persona externa, será contratada y se personará para realizar el trabajo.

Quedan excluidas las incidencias relativas a Compras y Servicios, que se trasladan mediante correo electrónico al área correspondiente.

Para comunicar los servicios de mantenimiento existe una aplicación específica.

Aplicación de Gestión de viajes

La aplicación de viajes nos permite que el proceso sea homogéneo en todos los territorios, se pueda realizar el seguimiento desde el inicio del mismo (autorización de viaje) hasta el final (liquidación) y contabilización, seguir una pista de auditoría de cualquier viaje, que los datos se introduzcan una única vez, evitando errores de grabación y pérdida de horas de trabajo y tener la información digitalizada y disponible.

Todas las personas que se prevea por puesto puedan realizar viajes fuera de la provincia, tienen que tener acceso a esta aplicación. Este acceso se ha de solicitar al área de Sistemas de Información.

A través de ella se solicita la gestión de las necesidades del viaje previsto siempre que haya sido aprobado por el flujo establecido en cada caso.

En ella se puede especificar tanto las necesidades de transporte, hora de salida y llegada, preferencias de ubicación, etc. como las posibles dietas y vincularlo a las estructuras contables correspondientes.

La liquidación del viaje se debe realizar a través de la misma aplicación, incluyendo los comprobantes al efecto. Se pueden modificar parte de la información previa, si se necesitara. Por ejemplo, estructuras contables.

Cuando se accede a la misma, existe la posibilidad de contar con el manual de dicha aplicación.

Es posible la representación y la delegación en la misma.



Sistemas de Información

Petición de nuevo equipamiento

La adquisición de equipos (pantallas, teclados, proyectores, etc.), tanto informáticos como audiovisuales, se tramitan a través de esta área. La renovación de los equipos informáticos, la realiza de oficio el área sin necesidad de solicitarlo. La compra de nuevos equipos ha de ser trasladada y en función de su cuantía, requerirá el trámite de la CCP o no. La solicitud deberá realizarse a través de la *Aplicación de Pedidos* para que pueda aprobarse la inversión y tramitarse la compra. No se tramitará ninguna solicitud que no haya sido aprobada previamente. La instalación de los nuevos puestos será realizada por una empresa externa especializada.

Alta en las aplicaciones – Petición de claves

Una vez incorporado al puesto correspondiente, el departamento de Recursos Humanos y Organización trasladará la solicitud de alta de correo e intranet (aplicaciones comunes) al área de Sistemas de Información.

Para que la persona pueda utilizar las diferentes aplicaciones que van vinculadas a su puesto, la persona responsable (mando) deberá enviar el Formulario de Registro en la Intranet que se encuentra alojado en el área de Sistemas de Información. Por defecto, tendrá acceso a las aplicaciones de uso general: incidencias, escaneado de documentos, donaciones de emergencia y petición de ayuda.

La persona responsable de la cuenta recibirá por correo electrónico su usuario y clave (que podrá modificar) para acceder a las aplicaciones que tendrá que utilizar. También recibirá el correo con las claves el mando intermedio para que pueda facilitar las claves iniciales de acceso.

En el caso de que se caduque la contraseña de intranet, podrá gestionar directamente clave en la misma página. Si por el contrario se queda bloqueado el usuario de acceso a correo, que es el mismo que el de acceso al equipo, tendrá que ponerse en contacto con Sistemas de Información a través de un compañero/a para que le solicite mediante la *Aplicación de Incidencias* una clave de acceso, que podrá modificar.

Autorizaciones

Las autorizaciones de uso de determinadas aplicaciones están en función del nivel de ocupación y/o flujo que se determina para la aprobación de gestiones.

Contacto

El contacto con esta área se realiza a través de la *Aplicación de Incidencias* y correo electrónico.

Sólo en el caso de gestiones complejas se establecerá contacto telefónico.

Telefonía móvil

Para solicitar un teléfono móvil o extensión fija se deberá rellenar la plantilla de solicitud que se aloja en el sharepoint de Sistemas de información ([Aquí](#)). Importante indicar estructura contable.



Recursos Humanos y Organización

Solicitud de personal

Nueva contratación

Toda nueva contratación requiere de un acuerdo previo y autorización de la Coordinación Autonómica y Secretaría Autonómica para realizar la gestión de la misma a través de la aplicación *Contratación de Personal Territorial* (para utilizar esta aplicación es necesario estar de alta en la misma, solicitándolo al área de Sistemas de Información).

Es preciso contar con financiación para dicha contratación, bien teniéndolo previsto en el presupuesto ordinario, bien si se trata de la puesta en marcha de un nuevo proyecto o la creación de una nueva posición, contar con un presupuesto extraordinario.

En la aplicación referida aparece un desplegable en el que hay que indicar el motivo de la Nueva Contratación (nueva actividad, baja/sustitución, etc.). En los diferentes espacios habrá que introducir los datos de perfil (trabajador social, técnico de empleo, administrativo, etc.), necesidades a cubrir (horarios, duración, etc.). Una vez que se ha indicado el motivo de la contratación, la aplicación te permite descargar la ficha que se deberá cumplimentar y adjuntar recogiendo, entre otros datos, la/s estructura/s contable/s a la que se imputará el coste de dicha plaza.

Requiere que sea revisado por el flujo establecido (Recursos Humanos y Económico-Financiero) para su definitiva autorización por el Secretario Autonómico. En el caso de que se trate de un perfil de puesto inexistente, se elaborará de forma conjunta el mismo entre el área solicitante y el área de Desarrollo y Organización de Recursos Humanos. Una vez aprobado, se revisará la “Bolsa de Traslados” (Ver Documento “[Normativa Bolsa de Traslados](#)”) para ver si alguna de las personas que la integra cumple con el perfil solicitado. En caso de que así sea, se la citará con el responsable de la solicitud para validar, por parte de la actividad, su perfil y cerrar su selección en proceso de selección. En caso de que la “Bolsa de Traslados” no contenga ningún perfil adecuado, se procederá a elaborar y publicar la correspondiente convocatoria, que inicialmente siempre será interna (excepcionalmente, para puestos de especial dificultad o aquellos en los que se prevea que no existen candidatos/as internos se podrá optar por realizar simultáneamente la convocatoria interna y externa respetando la priorización de candidaturas internas válidas frente a las externas).

Una vez finalizado el plazo para la presentación de candidaturas, se realiza el proceso de selección, en el que intervienen las áreas solicitantes correspondientes (local y autonómica), el departamento de Recursos Humanos y representante del Comité de Empresa.

Una vez incorporada la persona, su mando podrá consultar en el Portal de Empleo-Iberosec toda la información de la persona trabajadora relativa a horario, vacaciones, asuntos propios, etc.

Documentación de interés: [Procedimiento de Selección de Personal](#)

Suplencias

Las suplencias han de estar contempladas en el presupuesto ordinario que se aprobó en la fecha correspondiente. En el caso de incapacidad sobrevenida a una persona que ocupa un puesto clave, se valorará la sustitución de la misma, solicitando solo aquellas contrataciones que sean totalmente imprescindibles para el desarrollo de la actividad.

Si está contemplado, se deben solicitar a través de la *Aplicación de Contratación de Personal Territorial*, indicando en el desplegable que se trata de suplencia. Al igual que en el resto de solicitudes de contratación se tiene que adjuntar la Ficha de Incorporación de Personal (de no adjuntarse esta, no se realiza la tramitación correspondiente).

Renovaciones de contratos

Con anterioridad a la fecha de finalización de los contratos temporales (Acumulación de tareas u obra y servicio), salvo aquellos que se realicen para sustituciones de corta duración o por interinidad, el área de Administración de Personal remitirá una ficha de valoración que deberá ser cumplimentada por la persona responsable del servicio y entregada nuevamente a la referida área. En la ficha se solicitará la posibilidad de renovar el contrato temporal o, por el contrario, la finalización del mismo.

Una vez recibida dicha valoración, si es positiva y legalmente procede, se dará continuidad a la contratación mientras que si es negativa se comunicará la terminación del contrato a la fecha de su vencimiento. En todos los casos, el área de Administración de Personal informará según la normativa socio-laboral vigente en cada momento.

Documentación de interés: [Normativa finalización periodo de prueba y prórrogas. Ficha de Valoración de Periodo de Prueba y Contrato.](#)

Personal Becado y Personal en Prácticas

La organización ofrece la posibilidad de contar con alumnos en prácticas curriculares y extracurriculares. Las primeras hacen referencia a las prácticas obligatorias que todo estudiante debe realizar dentro de su plan de estudios, mientras que las segundas son prácticas de carácter voluntario que se pueden realizar siempre y cuando la persona tenga matrícula en vigor en un centro educativo. Ambos tipos de prácticas requieren de la firma del correspondiente convenio con el centro educativo. Dicho convenio tendrá que ser revisado por el área Jurídica de Cruz Roja en la Comunidad de Madrid la cual tramitará el mismo para su autorización a Oficina Central. Una vez firmado el convenio, será necesario tramitar un anexo específico por cada uno de los/as alumnos/as a incorporar. Las prácticas curriculares tendrán la duración que se estipule en cada uno de los planes de estudios estando reguladas por el calendario escolar. En el caso de las prácticas extracurriculares tendrán una duración, preferiblemente no superior al 50% del curso académico y llevarán asociada una compensación económica.

Las prácticas curriculares se realizarán, principalmente, para estudios de Formación Profesional (Técnico de Grado Medio en Gestión Administrativa, Técnico de Grado Superior en Administración y Finanzas, Técnico Superior en Integración Social, Técnico Superior en Animación Sociocultural, etc.) y estudios Universitarios (Grado en Trabajo Social, Grado en Educación Social, etc.) En el caso de las prácticas extracurriculares se gestionará la incorporación de alumnos de estudios universitarios y de postgrado / master.

La solicitud de alumnos de formación en prácticas curriculares se realizará en los plazos indicados a través del área de Desarrollo y Organización de RRHH. La solicitud de prácticas extracurriculares se llevará a cabo a través de la aplicación de contratación de personal territorial, dependiendo su tramitación de la autorización final por parte del Secretario Autonómico.

[Guía de Gestión de Formación en prácticas](#)

Portal del Empleado

Cruz Roja en la Comunidad de Madrid dispone de un sistema de control de presencia (Portal del Empleado-Iberosec). Esta aplicación es el medio de comunicación bidireccional que está a disposición de todo el personal laboral y que permite no sólo realizar los fichajes de entrada y salida, pausas, etc., sino también trasladar gran parte de las comunicaciones y solicitudes vinculadas con la relación laboral que se mantiene con la empresa a la Dirección de Recursos Humanos y Organización.

Cualquier incidencia o duda es aclarada por las personas que integran el área de administración de personal. En el caso de que se detecte alguna incidencia relacionada con el acceso y la utilización de la aplicación, se recomienda enviar un correo electrónico a soporte@iberosec.com.

A modo de manual de uso de la aplicación se cuenta con varios vídeos tutoriales que se pueden consultar aquí:

[Tutorial Sistema de Control Presencial](#)

[Tutorial Mandos Intermedios](#)

[Trucos Portal del Empleado](#)

Seguimiento de personal laboral

Autorizaciones y licencias

Todas las solicitudes sobre permisos retribuidos o no, se pueden gestionar desde este portal. Como con otras aplicaciones, está establecido un flujo de aprobación para que la persona solicitante cuente con la garantía del mismo y pueda ejercer el derecho reconocido en el [Convenio Colectivo](#).

Es importante visitar frecuentemente el portal de empleado para aprobar o denegar todas aquellas solicitudes que se vayan presentando.

Otra documentación de interés: [Normativa de asistencia a exámenes](#) y [Preguntas frecuentes](#).

Planificación de vacaciones

El portal permite gestionar las vacaciones de las personas colaboradoras de tal forma que fácilmente se puedan realizar las coberturas necesarias de los diferentes puestos y solicitar con tiempo suficiente las mismas al área de desarrollo del departamento de Recursos Humanos y Organización a través de la *Aplicación de Contratación del Personal Territorial*.

Documentación de interés: [Normativa de vacaciones](#).

Cumplimiento de jornada

Esta herramienta es la que utilizamos para verificar el cumplimiento de jornada de las personas colaboradoras, así como los excesos de jornada si fuera el caso.

Aquellas personas que tengan colaboradores/as a su cargo deberán comprobar que se cumplen las jornadas y horarios establecidos.

La herramienta facilita información sobre los saldos de jornada, lo que mejora la supervisión que se requiere realizar.

Documentación de interés: [Normativa de jornada y horarios de trabajo](#).



Valoración del desempeño

Cruz Roja Española en la Comunidad de Madrid dispone de un Sistema de Valoración del Desempeño que permite realizar una valoración de competencias previamente definidas de cada una de las personas que formamos parte del personal laboral, identificar las fortalezas de cada persona trabajadora, las oportunidades de mejora para realizar seguimiento y establecer el plan de desarrollo, de forma consensuada.

Cada año, el departamento de Recursos Humanos pone a disposición de todas las personas trabajadoras un breve manual del proceso, y a disposición de todos los mandos, también, un breve manual de proceso y aplicación.

En caso de producirse un cambio de personal (responsable o colaborador) antes del momento en que se realice la valoración del desempeño, el responsable deberá dejar realizadas las correspondientes valoraciones.

Formación de personal laboral

Detección de necesidades

Anualmente la Institución elabora el Programa de Formación Anual teniendo de base las necesidades formativas detectadas.

La estrategia anual de formación se construye sobre tres pilares básicos:

- **Proyecto de Planes de Desarrollo Individual e Identificación y Desarrollo del Potencial:** A través del estudio de los perfiles actuales de la plantilla, su adecuación perfil-puesto y sus posibilidades de promoción en la organización, se establecerán acciones formativas que den respuesta a las necesidades detectadas.
- Anualmente, tiene lugar el proceso de Valoración del Desempeño en el cual valoramos el desempeño de nuestros colaboradores, así como identificamos sus fortalezas y áreas de mejora para establecer el que será el Plan de Desarrollo Anual con el objetivo de potenciar esas fortalezas y cubrir las áreas de mejora.
- Por último, analizamos la estrategia de la organización, hacia dónde quiere ir, pues así conseguiremos apoyar desde el área de desarrollo del talento, capacitando adecuadamente a nuestro personal para que contribuya al logro de los objetivos de CRM y por tanto a su fortalecimiento.

Además, con carácter proactivo durante el año, en las reuniones de seguimiento y/o de equipo que se generen, la persona responsable podrá identificar las necesidades formativas específicas individuales o de grupo (proyecto)

A comienzos de año, a través del espacio de formación para personal laboral de Zona CREO (<https://formacion.zonacreo.com/laboral>), se comunicará la estrategia de formación, así como la programación de los cursos con su enlace para solicitar la preinscripción.

Previo a la solicitud de preinscripción, es imprescindible comunicar y consensuar con la persona responsable. En cualquier caso, una vez recibidas las solicitudes de preinscripción, el Área de Desarrollo y Organización de RRHH confirmará con los responsables la participación de las personas solicitantes.

No obstante, ante cualquier necesidad puntual de formación, ponte en contacto con tu superior inmediato o con el área de Desarrollo del Dpto. RRHH que analizarán y, en su caso, aprobarán tu solicitud de formación.

Planificación de las acciones formativas

Analizados los tres pilares fundamentales sobre los que se sustenta la definición de la estrategia anual de formación, se realiza la planificación de las acciones formativas para todo el año. Dicha planificación permanecerá abierta con el objetivo de facilitar la incorporación de acciones formativas que den respuesta a aquellas necesidades que puedan surgir a lo largo del año.

El área de Desarrollo y Organización de Recursos Humanos, siguiendo lo recogido en la estrategia anual de formación y en la correspondiente planificación, convocará al colaborador/a, a los cursos correspondientes (la participación en los cursos debe estar autorizada por el responsable inmediato).

Estas acciones formativas, como cualquier otra, están sujetas al Sistema de Calidad de Formación de Cruz Roja Española.

Planes de Desarrollo Individual

La organización pone a disposición de su personal laboral el diseño de Planes de Desarrollo Individuales. A través de estos, los/as colaboradores/as podrán conocer con mayor detalle su perfil profesional, cómo encaja éste con el perfil del puesto que ocupan en la actualidad, así como trasladar sus inquietudes e intereses de desarrollo dentro de la organización.

Mediante este proceso, el Área de Desarrollo y Organización de Recursos Humanos dispondrá de información actualizada sobre el talento interno, mapeando la organización, lo que supondrá ajustar con mayor detalle las necesidades formativas, desarrollar perfiles potenciales para puestos futuros de responsabilidad, así como ajustar los perfiles a las necesidades de los puestos.

Acogida de nuevas personas trabajadoras

El Plan de acogida para nuevas personas trabajadoras pretende:

- Facilitar que el nuevo trabajador/a se sienta cómodo/a en su aterrizaje en la compañía y garantizar que adquiera las habilidades necesarias para su puesto de trabajo, pero sobre todo que se integre adecuadamente en la cultura de la organización.
- Brindar una excelente primera experiencia a todo aquel compañero/a que empiece a trabajar con nosotros.

El Plan de Acogida comienza en el momento en que una persona se interesa por trabajar con nosotros, y finaliza meses después de su incorporación.

Las áreas implicadas en el desarrollo del mismo son:

- Departamento de RRHH y Organización
- Área de Sistemas de Información
- Responsable directo
- Mentor-a/Tutor-a

Queremos ofrecer la mejor de las experiencias, el Viaje de la Vida, de las personas que se incorporen a nuestra organización. En este sentido, y en función de la duración de la contratación, Cruz Roja Madrid, ofrece dos modalidades: El Viaje Tour y El Viaje Expres.



Es destacable mencionar que durante las primeras semanas desde la incorporación la nueva persona contratada será convocada a una sesión de acogida en directo (presencial o virtual) en la que serán recibidos por el Secretario Autonómico y/o la Coordinadora Autonómica, la Dirección de RRHH y Organización, la Coordinación del Área de Comunicación Digital, el Departamento de Voluntariado y Desarrollo de la Red Territorial. Durante esta sesión, se trasladarán aspectos clave relativos a la organización de Cruz Roja Española en la Comunidad de Madrid, la gestión del personal laboral, la importancia del trabajo con personas voluntarias y los diferentes canales de comunicación interna que pone la organización a disposición de todo su personal.

Todo el personal de nueva incorporación recibirá un paquete de bienvenida compuesto por elementos convenientes para el correcto desarrollo de su actividad: cuaderno, bolígrafo, memoria USB, ...

Medidas de conciliación

Desde el año 2014 Cruz Roja en la Comunidad de Madrid realiza un importante esfuerzo por mejorar las condiciones de trabajo del personal laboral, implantando medidas de conciliación que han sido avaladas y certificadas por Fundación Más Familia y AENOR.

Estas medidas están agrupadas en 6 grandes bloques: calidad en el empleo, flexibilidad temporal, apoyo a la familia, desarrollo profesional, igualdad de oportunidades y "otras".

Además del teletrabajo, una de las medidas más valoradas, y de reciente creación, es la relativa a la aplicación del derecho a la desconexión digital, tal y como se contempla en la IT 2/2019.

Prevención de Riesgos Laborales

Responsabilidades

La responsabilidad en materia de prevención de riesgos laborales recae en el empresario, en este caso, el representante de la Institución y la propia Institución. También interviene en la responsabilidad la persona responsable del Servicio de Prevención.

Entre las obligaciones de todas las personas colaboradoras de la Institución se encuentra el buen uso de las medidas preventivas, entre ellas los Equipos de Protección Individual o los reconocimientos médicos obligatorios, que se ponen a su disposición.

Las Direcciones Técnicas, como personal con alta responsabilidad en cada uno de sus ámbitos territoriales, han de velar porque todas las medidas de prevención se cumplan garantizando la seguridad y salud de quienes colaboran en su ámbito.

Se dispone de un documento en el que se detallan las [funciones y tareas en materia preventiva de las Direcciones Técnicas](#), el cual es una herramienta para la mejora de la integración de la actividad preventiva.



Información en materia de Prevención de Riesgos

Toda persona que se incorpora a trabajar en Cruz Roja Española en la Comunidad de Madrid recibe la información de los riesgos derivados de su puesto de trabajo en el momento de la firma del contrato. Además en el recorrido por la Organización denominado *Bienvenido a Bordo* podrá encontrar el [Manual de Acogida](#) en el que se le informa de la Política de Prevención de Riesgos, de los derechos y obligaciones de las personas trabajadoras, de cómo realizar propuestas de mejora, de las líneas básicas de actuación en caso de emergencia, sobre los accidentes de trabajo (cómo prevenirlos y cómo actuar ante uno), sobre la protección al personal especialmente sensible y protección a la maternidad así como la vigilancia a la salud.

Formación en materia de Prevención de Riesgos

Todo el personal de nueva incorporación deberá realizar el curso On Line que será enviado por el Servicio de Prevención Ajeno (Quirón Prevención). Esta formación es obligatoria y deberá realizarse en un plazo máximo de 7 días naturales desde su incorporación.

Protocolo de Actuación ante Accidentes

El Servicio de Prevención tiene elaboradas varias instrucciones para actuar en caso de accidente.



[Una general](#), que indica que se actuará bajo la premisa de conducta PAS (Prevenir, Alertar y Socorrer) y facilita las indicaciones para diferentes tipos de accidente. Otra específica para Cruz Roja en la Comunidad de Madrid que indica el procedimiento de comunicación y actuación en caso de necesitar atención externa, dónde acudir ([Fraternidad Muprespa](#)), además de trasladar de forma inmediata su comunicación al área de Prevención de Riesgos Laborales.

Protocolo de Acoso

Desde el año 2013 contamos que un [protocolo](#) aplicable en el conjunto de Cruz Roja Española, aunque en Madrid ya se contaba con uno propio desde el año 2010. En 2019 se procedió a revisar el Protocolo de Acoso aplicable a toda Cruz Roja Española.

Dicho protocolo contempla, además de los pasos a seguir en caso de considerar que debe solicitar la apertura de expediente, medidas de prevención para evitar la aparición de este tipo de situaciones y con ello cuidar, tanto a personal voluntario como trabajador.

Protocolo de Agresión

Del mismo modo, la Institución dispone de un protocolo que nos indica la actuación ante casos de agresión, ya sean entre personas usuarias como hacia una persona colaboradora del centro o servicio.

Este [protocolo](#) está vigente para todos aquellos dispositivos, centros o proyectos que no cuenten con un protocolo propio de intervención.

Vigilancia de la salud

Se trata de una de las especialidades del Servicio de Prevención que está subcontratada (Quirón Prevención). Se facilita a cada persona trabajadora una revisión médica anual en función de su puesto de trabajo. La comunicación para consentir o no con el reconocimiento, así como la obligatoriedad de realizarlo, la hace llegar el Servicio de Prevención y se publicita por otros medios de comunicación, como Zona Creo.

Coordinación de actividades empresariales

La ley 31/95 de Prevención de Riesgos Laborales establece la obligatoriedad de realizar coordinación empresarial con las empresas con las que se tiene contratado un servicio. Por ello, es necesario que se comunique al Servicio de Prevención dicha contratación para que lleve a cabo la misma. Es fundamental, en la medida que personas trabajadoras ajenas a Cruz Roja realicen trabajos en nuestros centros, asegurar que están formadas en materia de prevención y que conocen los riesgos de su puesto y trasladar por nuestra parte, el cumplimiento en la materia y además, la existencia o no de riesgos en relación al trabajo que van a realizar, no sólo la evaluación de riesgos del centro.



A la inversa, si somos nosotros quienes desempeñamos nuestra tarea en centros ajenos, debemos conocer los riesgos del puesto y del centro.

Esta información es obligatoria trasladarla por escrito si existen riesgos graves y muy graves.

Con el objetivo de agilizar la coordinación de actividades empresariales y minimizar la carga administrativa derivada de la misma, desde 2020 contamos con una plataforma de coordinación de actividades (Ecoordina).

Evaluación de Riesgos Psicosociales – Encuesta de Clima

Cruz Roja Española en la Comunidad de Madrid viene realizando periódicamente tanto evaluación de riesgos psicosociales como evaluación de clima laboral con el objetivo de mejorar los aspectos que puedan ser relevantes y mejorables en esta materia, además, de trabajar en generar un clima saludable de trabajo.

Cuando estas evaluaciones se realizan, es comunicado el proceso y gestionado de manera conjunta entre el área de Prevención de Riesgos y el área de Desarrollo y Organización de Recursos Humanos.

Por parte de todas las personas que conformamos la plantilla de Cruz Roja en la Comunidad de Madrid tan sólo queda animar a la participación.

Los resultados son compartidos y en función de las medidas a adoptar requerirá de la participación de diferentes niveles de la estructura.

Equipo de Protección Individual (EPI)

Los EPI's son equipos pensados para proteger ante riesgos propios del puesto de trabajo que se desempeña y que no han podido ser eliminados mediante medidas colectivas.

Los puestos que requieren de EPI son informados por el Servicio de Prevención de Riesgos. Ante cualquier duda, se debe consultar con el mismo.

Registros documentales

Aunque algunos registros se duplicarán con el Servicio Propio de Prevención, debemos contar en la Asamblea fundamentalmente con, aunque algunos no son registros, evaluación de riesgos realizada, plan de emergencia, informes de simulacros de evacuación realizados, formación en materia de prevención de cada persona y el recibí firmado del EPI que se haya entregado con las sucesivas renovaciones si es el caso. Además, en el caso de accidente de una persona, se debe comunicar por escrito al Servicio de Prevención lo ocurrido y reservarlo.

El Plan de Cooperación Internacional de Cruz Roja Española tiene como **OBJETIVO**

“Incrementar la resiliencia de las personas y comunidades vulnerables desde un enfoque de derechos, mejorando el impacto, eficacia y eficiencia de las intervenciones, y promoviendo relaciones de partenariado y alianzas estratégicas para el intercambio de conocimientos y experiencias”.

Nuestra cooperación internacional está organizada en torno a las siguientes **ÁREAS**:

Ayuda Humanitaria

El suministro de ayuda humanitaria y la mediación a favor de las víctimas de desastres y conflictos armados es la concreción más inmediata del mandato de Cruz Roja, centrando los esfuerzos en buscar la integralidad de las respuestas.

Se trabaja para ofrecer respuestas acordes a las necesidades de las personas más vulnerables, a nuestras capacidades y a las expectativas depositadas en la organización. La Ayuda Humanitaria, la Cooperación para el Desarrollo y la Cooperación Institucional y Técnica deben estar estrechamente relacionadas entre sí. Por ello, nuestras acciones se enmarcarán en la respuesta y recuperación temprana tras desastres y crisis, integrando en la medida de lo posible las necesidades a medio y largo plazo en Salud y Agua y Saneamiento, Reducción de riesgo ante desastres y Seguridad Alimentaria y Medios de vida.

Cooperación para el Desarrollo

Se potencia dar respuestas integrales desde una perspectiva de desarrollo humano que faciliten a las personas, a los grupos y a comunidades a las que pertenecen llevar una vida plena conforme a sus necesidades y sus intereses, fomentando sus capacidades y su autonomía. El Principio de Humanidad es la expresión del compromiso de Cruz Roja con los Derechos Humanos y este compromiso se refleja hoy en acciones en defensa de derechos de contenido económico, social y cultural.

Trabajamos estrechamente con las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y Media Luna Roja para apoyar acciones con una vertiente transformadora, dirigidas a la inclusión social y a la promoción del desarrollo de personas y comunidades. En Cruz Roja creemos firmemente en las respuestas integrales desde una perspectiva de desarrollo humano que faciliten a las personas y a los grupos y comunidades a las que pertenecen llevar una vida plena conforme a sus necesidades y sus intereses, fomentando sus capacidades y su autonomía.

Nuestras acciones mantendrán un enfoque de proximidad con una vertiente transformadora dirigidas a la inclusión social y a la promoción del desarrollo de personas y comunidades. Nuestro objetivo es apoyar a las personas y comunidades para que

6. COOPERACIÓN INTERNACIONAL



puedan llevar vidas sanas y seguras promoviendo la inclusión social y una cultura de no violencia y paz. Nuestras acciones se dirigirán principalmente a la reducción del riesgo a desastres, el acceso a la salud, al agua segura y a condiciones adecuadas de saneamiento, la seguridad alimentaria y el desarrollo de los medios de vida que fomenten la autonomía personal y comunitaria.

Cooperación Institucional y Técnica

Es una de las áreas clave de la intervención de Cruz Roja en Cooperación Internacional, acompañando a las Sociedades Nacionales en sus procesos de cambio y mejora continua, con un enfoque más abierto y bidireccional, basado en el intercambio y el aprendizaje mutuo. Integraremos en la medida de lo posible acciones de fortalecimiento de capacidades en todas nuestras intervenciones. Así mismo desarrollaremos acciones específicas de Cooperación Institucional con el objetivo de contribuir a Sociedades Nacionales más fuertes.

Educación para el desarrollo y Sensibilización

Nuestro modelo trata de educar a la ciudadanía global desde una visión liderada por los Derechos Humanos, convirtiéndose en un mecanismo de transmisión de los Principios y Valores, de fomento de la solidaridad con otros pueblos y de difusión de los Derechos Humanos y el Derecho Internacional Humanitario.

Buscamos fomentar la comprensión analítica del fenómeno de la globalización, reafirmar el vínculo entre desarrollo, justicia y equidad a nivel global y promover una creciente conciencia de “ciudadanía global”.



Mecanismos

1. **Fondo de Cooperación Internacional**, en base al acuerdo tomado en la II Asamblea General de Cruz Roja y el acuerdo del Comité Nacional de julio de 2006 sobre la creación del Fondo de Cooperación Internacional, cada Oficina Local aportará al Fondo de Cooperación Internacional el 1% de sus gastos previstos en su presupuesto anual.

La aportación de las Asambleas Locales se aglutina en un Fondo Autónomico, que se distribuye de la siguiente forma: Aportación para las contribuciones estatutarias del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja. (el 25% del Fondo Autónomico). Financiación de proyectos prioritarios de la Cartera de proyectos de Cooperación Internacional de Cruz Roja Española. Financiación de acciones de sensibilización y Educación para el Desarrollo a nivel autonómico.

2. **Consejos Municipales de Cooperación Internacional**. Algunos Ayuntamientos articulan las políticas de Cooperación Internacional potenciando espacios de participación de las Organizaciones especializadas, para establecer las líneas de trabajo y de financiación en Ayuda Humanitaria, Cooperación para Desarrollo y/o Educación para el Desarrollo.

Desde las Asambleas Locales es necesario conocer si estos espacios están creados, y participar activamente tanto para recibir información como para proporcionar información de las diferentes actuaciones de Cruz Roja en el ámbito internacional.

3. **Búsqueda de financiación** vía Convocatorias anuales para proyectos de Cooperación para el Desarrollo, Ayuda Humanitaria, y Educación para la ciudadanía Global. Algunos Ayuntamientos mantienen una línea de financiación de proyectos para ONGD. Estas suelen ser anuales, y se suelen trabajar y determinar en los Consejos Municipales.

Desde las asambleas locales y comarcales al estar en contacto con los consejos municipales y una vez publicadas las convocatorias, se debería informar a la Coordinación Autonómica, para poder hacer el análisis de posibilidades de financiación de proyectos con el área de Cooperación Internacional de Oficina Central, para preparar toda la documentación requerida en la convocatoria y presentar el proyecto.

En Ayuda Humanitaria, algunos Ayuntamientos suelen aprobar la financiación directa a las ONGD, vía aprobación en el Pleno Municipal. En este caso es importante mantener desde la Asamblea Local o comarcal una comunicación fluida con los referentes municipales, para hacerles llegar la información de las posibles Campañas especiales en caso de desastres o crisis humanitaria.

4. **Campañas Planes Especiales**, Llamamientos de Ayuda Humanitaria. Estos sistemas se suelen activar desde Cruz Roja Española (oficina central) en casos de desastres naturales importantes y relevantes, o crisis humanitarias agudas. Estos nos permiten informar a la población en general y a las Administraciones sobre la intervención que Cruz Roja realiza, y a su vez activar la búsqueda de financiación por canales habituales como son las donaciones, SMS, y presentación de proyectos a potenciales donantes.
5. **Educación para la ciudadanía Global y Objetivos de Desarrollo Sostenibles**. Para llevar a cabo acciones para la sensibilización y/o actividades de entorno es vital poder consolidar un equipo de voluntarios/as, que puedan desarrollar este tipo de actividades en momentos puntuales por la conmemoración de Días Internacionales y/o Mundiales; o acciones programadas, estratégicas, con los diferentes actores del entorno de una asamblea local o comarcal. Como mencionamos anteriormente, algunos Ayuntamientos tienen convocatorias específicas para la realización de acciones para fomentar una "ciudadanía global".

Operatividad/gestión desde las Asambleas Locales/Comarcales

1. Cada Asamblea Local y/o Comarcal deberá estar en contacto con los consejos municipales de cooperación, u otros foros y encuentros, con el objetivo de poder, por un lado, aportarles información de las actividades y respuestas sobre Cooperación Internacional que Cruz Roja realiza, y en particular de la actividad de la oficina autonómica y locales de Madrid, y por otro crear vínculos de cooperación y acuerdos para la realización de proyectos o actividades relacionadas con la Cooperación Internacional. Cualquier actividad relacionada con Educación para la ciudadanía Global se tendrá que coordinar con el área de Educación de la Oficina Autonómica.
2. En base a la relación antes mencionada, desde las Asambleas Locales y/ Comarcales se debe prestar especial atención a las convocatorias públicas y/o privadas que en materia de Cooperación Internacional puedan surgir en sus entornos con diferentes actores. La oficina autonómica actuará de enlace con la Oficina Central de Cruz Roja cuando se haya recibido una convocatoria desde cualquier asamblea ya sea por adjudicación directa o por concurrencia competitiva.





Para más información:

Área de Agenda Pública

ialvarez@cruzroja.es

eabellan@cruzroja.es