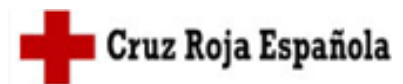


# **Plan de Responsabilidad Social de Cruz Roja Española**

Cruz Roja Española



Madrid, Diciembre 2009

# Índice

---

<b>1</b>	<b>Introducción: El Plan, la triple dimensión social, económica y ambiental de Cruz Roja Española .....</b>	<b>5</b>
1.1	Objetivos, metodología y contenidos del Plan.....	5
1.2	Vertientes política, estratégica e ideológica de la responsabilidad social .....	7
1.3	Qué es la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) : causas, antecedentes y situación actual en España. ....	9
1.3.1	Qué es la RSE.....	9
1.3.2	La RSE como respuesta a los cambios de la sociedad.....	9
1.3.3	El estado de la cuestión de la RSE en España.....	10
1.4	Los instrumentos de la RS como creadora de valores .....	13
1.4.1	El “Libro Verde de la Unión Europea: Fomentar un Marco Europeo para la Responsabilidad Social de las Empresas” de 2001 .....	14
1.4.2	Los objetivos del Milenio y el Pacto Mundial .....	14
1.4.3	Global Reporting Initiative (GRI) .....	14
<b>2</b>	<b>El compromiso de Cruz Roja Española en la participación, difusión y sensibilización sobre la Responsabilidad Social a las partes interesadas y a la sociedad.....</b>	<b>16</b>
2.1	La participación de Cruz Roja Española en instituciones y organismos.....	16
2.2	La difusión de la Responsabilidad Social de Cruz Roja Española entre nuestras partes interesadas.....	17
2.3	La sensibilización de la sociedad.....	18
<b>3</b>	<b>El Plan de Responsabilidad Social de Cruz Roja Española .</b>	<b>20</b>
3.1	Buen Gobierno y Transparencia .....	21
3.1.1	Descripción .....	21
3.1.2	Plan de Buen Gobierno.....	21
3.1.3	Situación actual del Plan de Responsabilidad Social de Buen Gobierno y Transparencia.....	22
3.1.4	Áreas de actuación e iniciativas a desarrollar en cumplimiento del Plan de Responsabilidad Social.....	23
3.2	Recursos Humanos .....	25
3.2.1	Descripción .....	25
3.2.2	Plan de Recursos Humanos.....	25
3.2.3	Situación actual del Plan de Responsabilidad Social de RRHH .....	26
3.2.4	Áreas de actuación e iniciativas de RRHH a desarrollar en cumplimiento del Plan de Responsabilidad Social .....	26
3.3	Medio Ambiente .....	28
3.3.1	Descripción .....	28
3.3.2	Plan de Medio Ambiente .....	28
3.3.3	Situación actual Plan de Responsabilidad Social de Medio Ambiente .....	28

3.3.4	Areas de actuación e iniciativas de Medio Ambiente a desarrollar en cumplimiento del Plan de Responsabilidad Social .....	29
3.4	Proveedores.....	30
3.4.1	Descripción .....	30
3.4.2	Plan de Proveedores .....	30
3.4.3	Situación actual del Plan de Responsabilidad Social de Proveedores .....	30
3.4.4	Areas de actuación e iniciativas en política de proveedores a desarrollar en cumplimiento del Plan de Responsabilidad Social.....	31
3.5	Gestión del conocimiento.....	31
3.5.1	Descripción .....	31
3.5.2	Plan de Gestión del conocimiento .....	32
3.5.3	Situación actual del Plan de Responsabilidad Social de Gestión del conocimiento .....	32
3.5.4	Areas de actuación e iniciativas en Gestión del Conocimiento a desarrollar en cumplimiento del Plan de Responsabilidad Social .....	33
3.6	Sostenibilidad .....	33
3.6.1	Descripción .....	33
3.6.2	Plan de Sostenibilidad.....	33
3.6.3	Situación actual del Plan de Responsabilidad Social de Sostenibilidad .....	33
3.6.4	Areas de actuación e iniciativas en Sostenibilidad Institucional y Financiera a desarrollar en cumplimiento del Plan de Responsabilidad Social.....	
3.7	Cumplimiento de la misión y relación con grupos de interés.....	35
3.7.1	Descripción .....	35
3.7.2	Plan de Eficacia en el cumplimiento de la misión y relación con grupos de interés .....	35
3.7.3	Situación actual del Plan de Responsabilidad Social de Eficacia en el cumplimiento de la misión.....	35
3.7.4	Areas de actuación e iniciativas en Sostenibilidad Institucional y Financiera a desarrollar en cumplimiento del Plan de Responsabilidad Social.....	36

<b>4</b>	<b><i>La Responsabilidad de Cruz Roja Española y la Responsabilidad Social Empresarial: un nuevo marco de relaciones</i></b> .....	<b>37</b>
4.1	Introducción .....	37
4.2	Los antecedentes de la RSE: filantropía y acción social de la empresa, marketing social y fundaciones de empresa .....	38
4.3	De la captación de fondos a la creación de alianzas .....	39
4.4	Derechos Humanos y Colectivos Vulnerables.....	41
4.5	Contribución al cumplimiento de los “Objetivos del Milenio” en 2015.....	43
4.6	Prevención, convivencia y hábitos saludables .....	44
4.7	Comunicación y sensibilización en valores con los sus grupos de interés de la empresa .....	46
4.8	Beneficios para CRE y para las empresas.....	48
4.9	Asignación de tareas en la relación con empresas en red Territorial de Cruz Roja Española: .....	49
<b>5</b>	<b><i>Implantación, seguimiento y evaluación del Plan</i></b> .....	<b>51</b>
5.1	Implantación del Plan de Responsabilidad de Cruz Roja Española .....	51
5.2	Seguimiento del Plan de Responsabilidad de Cruz Roja Española. ....	52
5.3	Evaluación del Plan de Responsabilidad de Cruz Roja Española.....	53

# 1 Introducción: El Plan, la triple dimensión social, económica y ambiental de Cruz Roja Española

## 1.1 Objetivos, metodología y contenidos del Plan

Este Plan tiene como objetivo concretar y definir nuestra estrategia como CRE en el ámbito de la Responsabilidad Social, tanto en el ámbito social, económico y ambiental, como forma de expresar nuestro compromiso ante nuestras partes interesadas, usuarias y usuarios, socios, el voluntariado, empleados, administraciones, proveedores y empresas así como ante el conjunto de la sociedad.

En CRE, disponer de un Plan de Acción de Responsabilidad Social no es sólo una obligación moral y voluntaria de asumir compromisos que vaya más allá del cumplimiento de nuestras obligaciones legales en los ámbitos sociales económicos y ambientales: compartimos en nuestra propia misión los objetivos propios de la política de responsabilidad social, entendida como la gestión del impacto económico, social y ambiental de nuestras actividades.

Este plan de Acción es pionero en el sector no lucrativo y de las ONG en España, supone un esfuerzo de innovación y un reto para CRE: entendemos que nuestro esfuerzo ayudará a dinamizar en otras organizaciones sociales el desarrollo de sus propios planes de responsabilidad social.

Sin duda, este Plan quiere también aportar valor a CRE en términos de sostenibilidad, cohesión interna de nuestros recursos humanos, socios, voluntarios y voluntarias, de coherencia global entre nuestra misión y nuestras actividades y servicios y, sin duda, reforzará nuestra buena reputación ante la sociedad.

Así este Plan de Responsabilidad Social de CRE, que aplica transversalmente a toda la organización, responde a nuestra voluntad de disponer de un plan de acción coherente que recoja nuestros compromisos en los ámbitos propios de la responsabilidad social. Este compromiso se manifiesta en 3 claves estratégicas:

**1**

**Aplicar en la organización, funcionamiento y procesos de Cruz Roja Española los principios y políticas de responsabilidad social:** la gobernabilidad, la transparencia, la política de recursos humanos, de proveedores, la gestión del conocimiento y la innovación, el medio ambiente y la eficacia en el cumplimiento de su misión.

**2**

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

### 3

**Trasladar nuestro compromiso de Responsabilidad Social a las empresas**, apoyándolas para que puedan ejercer el suyo con la sociedad y los colectivos más vulnerables ofreciéndoles colaborar en nuestras iniciativas y proyectos.

En CRE hay una coincidencia entre nuestra misión, nuestros compromisos con los más vulnerables y con la sociedad y la dimensión social de la responsabilidad social; esta coincidencia ha facilitado enormemente el desarrollo de este Plan. En el mismo sentido, también hay que tener presente la reciente apuesta en nuestros Planes de Acción por convertir la preservación del medio ambiente en eje estratégico de nuestra actividad, junto al compromiso asumido históricamente de realizar una gestión económica basada en la transparencia, la prudencia y el buen gobierno.

Por tanto, este Plan de Responsabilidad Social no parte de cero, sino que se integra y orienta con un objetivo común y un conjunto amplio de prácticas e iniciativas ya existentes.

Además de los Planes de Acción generales, en CRE disponemos de un conjunto de planes de acción sectoriales en los que ya se recogen totalmente o en parte programas, proyectos o actividades relacionados con la responsabilidad social. Así, lo que hace este Plan es integrarlos, darles coherencia y un objetivo común.

Por ello en la elaboración de este Plan se ha optado por la siguiente metodología:

- Analizar y recoger las iniciativas ya existentes, orientándolas al objetivo común de responsabilidad social.
- Detectar aquellas áreas en las que era necesario desarrollar iniciativas específicas para cumplir la triple dimensión de la responsabilidad social: económica, social y medioambiental.

Así el Plan comprende los capítulos siguientes:

1. Una introducción a la Responsabilidad Social en CRE, en su triple dimensión social, económica y ambiental.
2. El compromiso de CRE en la participación, difusión y sensibilización de la Responsabilidad Social a las partes interesadas y a la sociedad
3. El Plan de Responsabilidad Social de CRE, la dimensión interna.
4. La dimensión externa de la Responsabilidad de CRE y la Responsabilidad Social Empresarial: un nuevo marco de relaciones.

5. El seguimiento y evaluación del Plan
6. El anexo I, en el que recogen los indicadores de Responsabilidad social de CRE así como las responsabilidades en su implantación dentro de la red.
7. El Anexo II, en el que recoge la cartera de servicios de CRE para las empresas, así como la asignación de funciones en la red territorial.

Este Plan responde a la tendencia innovadora que propugna que la responsabilidad social y sus compromisos asociados, que inicialmente sólo se atribuía a las empresas, deben también comprender a las propias organizaciones no lucrativas y ONG, a los ciudadanos y las administraciones.

Para la redacción del Plan de Responsabilidad Social se ha tenido en cuenta la metodología establecida y consolidada en el Pacto Mundial, así como en el *Global Reporting Initiative*, que se describen en el apartado siguiente. Sin embargo, al tratarse de metodologías específicas para empresas y ante la ausencia aún de una metodología específica para organizaciones no lucrativas (actualmente en desarrollo), este mismo Plan es un ejercicio de innovación en la medida en que se incluyen nuevas áreas en la Responsabilidad Social y nuevos indicadores.

Por otra parte, este Plan de Responsabilidad Social es parte de un "proceso continuo" en una triple dimensión:

- Se establece mediante indicadores la situación de partida de CRE y los objetivos a conseguir.
- Se establece un número de indicadores extenso que puede ser objeto de ampliación y profundización en la medida que CRE disponga de los medios para analizar la información y verificarlos.
- Es un Plan de toda CRE, aunque algunas de las medidas de este Plan se empezarán a aplicar en la Oficina Central y progresivamente a los Comités Autonómicos y Provinciales, y continuar el proceso hacia las Asambleas Locales.

Este Plan tiene un sentido especial en el actual momento de crisis económica, en la medida en que valores como la responsabilidad, el compromiso, la prudencia, la transparencia, el buen gobierno, el esfuerzo o la austeridad, deben volver a ocupar el espacio que les corresponde en nuestra sociedad.

En CRE, como parte de la sociedad civil, debemos ser agentes activos en el cumplimiento de nuestra misión a favor de los más vulnerables Vertientes política, estratégica e ideológica de la responsabilidad social

## 1.2 Vertientes política estratégica e ideológica de la responsabilidad social

La responsabilidad social es el resultado de un conjunto de cambios profundos en las sociedades occidentales ocurridos en los últimos años. Estos cambios afectan, además de a las empresas, al conjunto de relaciones entre todos los agentes sociales: ciudadanos, empresas, ONG's y administraciones públicas.

Los ciudadanos fueron a mediados de los años 90 los primeros impulsores de la RSE realizando, junto con las ONG's, acciones de presión hacia determinadas empresas que abusaban de las ventajas de la globalización. Hoy se reconoce a los ciudadanos un papel relevante como nuevos actores de la sociedad global, como agentes con sus propios valores, informados y con una capacidad de influencia como consumidores, accionistas y empleados en las decisiones de la empresa.

Los antecedentes políticos de la RSE a nivel de la Unión Europea se sitúan en la Cumbre de Lisboa del año 2001. El Presidente Delors fijó como objetivo que el desarrollo en Europa de la economía del conocimiento debía ser compatible con una mayor sostenibilidad ambiental y una mayor cohesión social.

En este entorno, las empresas encuentran en la RSE la necesidad de cambiar sus planteamientos, y la oportunidad estratégica de iniciar y profundizar la relación con sus "**grupos de interés**": clientes, accionistas, comités de empresa, proveedores y las comunidades en las que están establecidas. Las empresas perciben que la RSE les aporta el valor añadido de la mejora de su reputación.

### Grupos de interés de las empresas:





Las administraciones también se han visto afectadas por este conjunto de cambios, modificando prácticas en su propia gestión interna y reconociendo la RSE como una herramienta útil de cambio que hay que promover y cuyas prácticas hay que comunicar.

En este nuevo entorno, a las ONG's se les ha atribuido una triple misión:

1. Actuar como agentes de cambio de cara al cumplimiento de la RSE de las empresas.
2. Facilitar a las empresas el ejercicio de su compromiso con su entorno y comunidad.
3. También se les exige buena reputación, buen gobierno y transparencia, así como sus propios planes de responsabilidad social.

### **1.3 Qué es la RSE: causas, antecedentes y situación actual en España.**

#### **1.3.1 Qué es la RSE**

**“La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se define como la participación activa y voluntaria de la empresa en la resolución de problemas colectivos a través del control de impacto económico, social y ambiental de sus actividades.”**

Por tanto, la RSE es sólo una parte del conjunto de nuevos planteamientos en nuestra sociedad que también se han trasladado a las Administraciones (RSA), a las Organizaciones (RSO) y a los Ciudadanos.

Este nuevo planteamiento se basa en el dialogo, el consenso y compromiso de todos los agentes sociales de compartir un conjunto de valores comunes y aplicarlos en sus actividades. Estos principios son: justicia, igualdad (de derechos, obligaciones y oportunidades), sostenibilidad social y preservación del medio ambiente.

La RSE se ha incorporado a la cultura de la gestión empresarial como elemento estratégico en su relación con la sociedad como en su momento lo fueron la calidad y el impacto medioambiental. Así, la RSE ha pasado de ser un discurso de marketing y comunicación a integrarse como una nueva herramienta de gestión y estrategia empresarial.

#### **1.3.2 La RSE como respuesta a los cambios de la sociedad**

La RSE obedece a un conjunto de cambios en profundidad que se han producido en los últimos años y que se resumen en los siguientes aspectos:

- **Cambios en las relaciones y roles de los agentes sociales:**

Ante la sensibilización y toma de conciencia de los diferentes grupos de interés y la necesidad de cooperar, sumar esfuerzos y crear sinergias para afrontarlos.

- **El paso de una economía industrial a una economía del conocimiento y de valores sociales:**

En la que la diferenciación y el contenido de determinados productos y marcas se basan en la capacidad de asociarlos con valores como la confianza, la buena reputación, o el respeto a las condiciones laborales. Eso obliga a las empresas y a las organizaciones a identificar e incorporar los valores de sus "grupos de interés", es decir, de sus empleados, vecinos, accionistas y clientes; y tenerlos muy en cuenta.

- **La globalización y su impacto en los distintos países, tanto desarrollados como en desarrollo**

En la medida en que se producen disfunciones derivadas de la deslocalización de empresas en los países desarrollados al mismo tiempo que se genera un fuerte crecimiento económico en países en desarrollo, caracterizados por menores costes y peores condiciones laborales y leyes medioambientales más laxas.

- **El reconocimiento de unos valores y objetivos comunes que conciernen a toda la sociedad**

En la medida en que este reconocimiento crea espacios de consenso que permiten la suma de esfuerzos, voluntades y capacidades; así como la creación de sinergias entre administraciones, empresas, ONG's y ciudadanos.

### **1.3.3 El estado de la cuestión de la RS de las empresas en España**

Después de años en los que ha dominado el discurso y el uso de la estrategia de comunicación como parte principal de la RSE, hoy día ya se ha convertido en una práctica común entre las grandes empresas españolas. La mayoría cuentan con Planes de Responsabilidad Social y Memorias de RSE.

Desde hace varios años diferentes administraciones, desde el Ministerio de Trabajo a las Comunidades Autónomas, están dando apoyo para el desarrollo de la RSE entre las PYMES:

dado el número y diversidad de este sector en España será necesariamente un proceso lento que deberá apoyarse en buenas prácticas entre el tejido empresarial a nivel local.

El informe del Observatorio de responsabilidad Social Corporativa, "**La RSE en las memorias del 2007 de las 35 empresas del IBEX**", ofrece los siguientes resultados:

❖ 31 de las 35 empresas ofrecen información relevante de RSE en sus memorias
❖ Se ha registrado una mejora de las valoraciones de las memorias de RSE de las empresas, especialmente en lo referente a Gobierno Corporativo, aunque quedan muchas oportunidades de mejora.
❖ Registran una mejor valoración las empresas de los sectores de tecnología y energéticas.
❖ 97% de las empresas tienen Planes o Estrategias de RSE.
❖ El 80% cuentan con Unidades Funcionales o Departamentos de RSE que dependen de Presidencia o Comunicación.
❖ El 40% tienen su Plan de RSE desde hace sólo 3 años.
❖ Las motivaciones de las empresas por cumplir la RSE son mejorar las ventas, incrementar la cuota de mercado y crear un entorno más atractivo para sus trabajadores.

Así, las empresas españolas se han centrado hasta ahora en lo siguiente:

- Consolidación de equipos internos y creación de Departamentos de RSE.
- Elaborar planes y estrategias.
- Comunicar su estrategia corporativa y redactar memorias de sostenibilidad.
- Concentrar su RSE en aquellas actividades más fácilmente integrables en la actividad de la empresa: relaciones laborales, medio ambiente y conciliación de la vida laboral y personal.
- Vincular su política de relación con las ONG's al concepto de RSE.

Los puntos débiles de la implantación de la RSE en nuestro país actualmente son:

- Lento proceso de aprendizaje interno y falta de presupuesto propio en los Departamentos de RSE.
- Falta de concreción de la RSE por parte de la empresa.

- Dificultades para identificar proyectos e iniciativas concretas de relación con la sociedad, especialmente de acción social y apoyo a colectivos vulnerables.

En el Congreso de Diputados se creó en el año 2005 la **“Subcomisión para potenciar y promover la RSE”**, que presentó su informe final el 31 de julio del 2006.

Las principales propuestas de la Subcomisión fueron:

- Considerar la RSE como una herramienta de cumplimiento voluntario de las empresas. Ha de ser creíble y, sobretodo, medible.
- Establecer y reconocer un conjunto de medidas para hacer creíble la RSE, como fomentar que las empresas del IBEX presentaran la triple Memoria de Resultados: Económica, Social y Medioambiental; con un formato homologado como es el GRI.
- Fomentar la RSE entre les PYMES.
- Impulsar la Inversión Socialmente Responsable, sobre este apartado desde CRE, venimos participando en numerosos Fondos de Inversión Socialmente Responsable, convencidos de que utilizando la palanca de los Fondos de Inversión se potencia e impulsa el dialogo entre las empresas y los grupos de interés presentes en sus ámbitos de actuación.

El **Consejo Estatal de Responsabilidad Social de las Empresas** se creó mediante el Real Decreto 221/2008, como órgano colegiado, asesor y consultivo del Gobierno, de composición cuatripartita (Gobierno, Organizaciones Empresariales, Sindicales y Otras instituciones representativas) y paritaria encargado del impulso y fomento de las políticas de Responsabilidad Social de las Empresas y marco de referencia para el desarrollo de esta materia en España.

Las funciones asignadas al Consejo son las siguientes:

- a) Emitir informes y elaborar estudios a solicitud del Gobierno o por propia iniciativa.
- b) Elaborar y elevar una memoria anual al Gobierno.
- c) Constituirse como Observatorio de la Responsabilidad Social de las Empresas en España.
- d) Promover y fomentar iniciativas de Responsabilidad Social de las Empresas.
- e) Colaborar y cooperar con otros Consejos análogos, incluidos los de nivel internacional.
- f) Participar, en la forma en que se determine, en los foros nacionales e internacionales constituidos para tratar temas de Responsabilidad Social de las Empresas.

El Consejo se constituyó el 20 de Enero del 2008 y entre sus miembros está el Presidente de CRE

La dinámica de la responsabilidad social también ha tenido su impacto en el sector de las ONG's, que han comenzado a posicionarse de manera diferente. En términos de sector participan en el **Observatorio de la Responsabilidad Social Corporativa**, asociación que integra a representantes de la sociedad civil, ONG's, sindicatos y asociaciones de consumidores; que se constituye como una red de cooperación e investigación, y como plataforma de pensamiento en la que confluyen las iniciativas puestas en práctica por distintas organizaciones de manera independiente, con el fin último de potenciar la Responsabilidad Social de las Empresas en el núcleo de la sociedad.

Para acabar, en fecha de 9 de febrero del 2009, se ha presentado en el **Congreso de Diputados una Proposición no de Ley sobre Responsabilidad Social de las Empresas**, a discutir en el Pleno del Congreso, que propone impulsar el cumplimiento de las prácticas de responsabilidad social a las propias administraciones públicas, la inclusión de cláusulas sociales y medioambientales en la contratación pública y fortalecer la cultura de de consumo responsable entre los ciudadanos, entre otras iniciativas.

#### **1.3.4 La situación actual de la RS entre las grandes ONG es la siguiente**

- Inicialmente establecieron códigos éticos en su relación con empresas
- Domina aún el discurso ideológico más que las prácticas concretas en la dimensión interna.
- Han adaptado su estrategia de captación de fondos de empresas vinculándola a las políticas de estas en relación con el entorno y compromiso con la sociedad. En muchos casos han firmado acuerdos con empresas bajo esta nueva visión.
- Están comenzando a desarrollar estrategias internas de RSO y, en algún caso, cuentan con una auditoría interna.

En el caso de CRE en particular, nuestro posicionamiento se basa en una fuerte apuesta por la información y la sensibilización a la sociedad en la responsabilidad social, consolidar nuestras prácticas de responsabilidad social, y facilitar y colaborar con las empresas en el ejercicio de su responsabilidad social empresarial.

#### **1.4 Los instrumentos de la RSE como creadora de valores**

A nivel internacional se han desarrollado un conjunto de instrumentos para facilitar el compromiso de las empresas y de la sociedad en el ámbito de la RSE, cuyos objetivos son facilitar el diálogo entre los agentes sociales, establecer mecanismos de promoción de la RSE y de control de su cumplimiento.

Entre estos instrumentos cabe destacar:

#### **1.4.1 El “Libro Verde de la Unión Europea: Fomentar un Marco Europeo para la Responsabilidad Social de las Empresas” de 2001**

El “Libro Verde” es la iniciativa comunitaria que regula el planteamiento público de la RSE en la Unión Europea. El aspecto más significativo del planteamiento del Libro Verde es la diferencia entre:

Dimensión  
interna de RSE

Incluye gestión de recursos humanos, salud y seguridad en el trabajo, adaptación al cambio y gestión del impacto ambiental.

Dimensión  
externa de RSE

Comprende a las comunidades locales, consumidores, proveedores y socios comerciales, derechos humanos e impacto ecológico global de la actividad de la empresa.

Lo más destacado del posicionamiento del “Libro Verde” es haber incluido la adaptación de la empresa al cambio como uno de los ejes de la RSE, ya que tiene que permitir la prevención de posibles deslocalizaciones en una economía europea en proceso de transformación hacia una economía del conocimiento.

#### **1.4.2 Los objetivos del Milenio y el Pacto Mundial**

En el año 1999, en la reunión de Davos, Kofi Annan, Secretario General de las Naciones Unidas, propuso a empresas y gobiernos el compromiso de alcanzar los Objetivos del Milenio. Estos objetivos implicaban el respeto a los derechos humanos y a los derechos sociales y ambientales básicos en el proceso de globalización.

En la misma reunión se convocó a las empresas a que se sumaran al Pacto Mundial y contribuyeran a conseguir los Objetivos del Milenio el año 2015. El Pacto Mundial supone un compromiso voluntario de las empresas de cumplir diez principios en los ámbitos de derechos humanos básicos, derechos laborales y sociales, derechos del medio ambiente y la lucha contra la corrupción.

Este pacto lo firmaron en España más de cien empresas. Además, se creó la Asociación Española del Pacto Mundial, integrada por las empresas firmantes, universidades y ONG; entre las que se encuentra CRE.

#### **1.4.3 Global Reporting Initiative (GRI)**

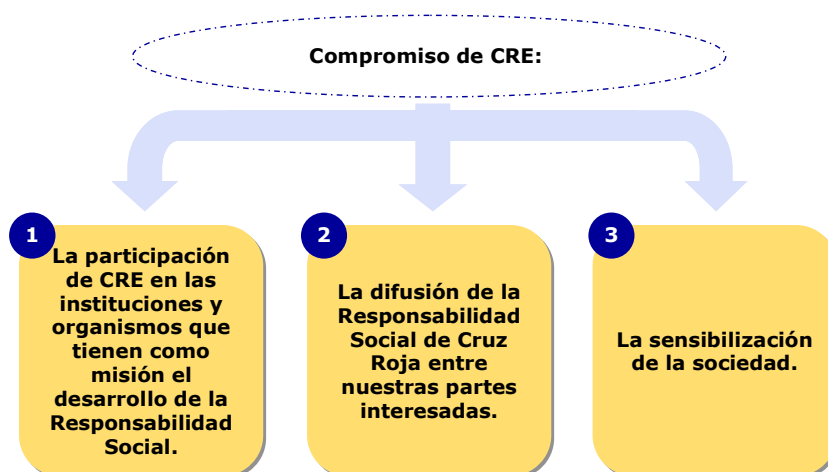
GRI es un organismo independiente creado en el año 2002 y promovido por las Naciones Unidas, que tiene como objetivo establecer los contenidos e indicadores mínimos de las memorias e informes de sostenibilidad económica, social y medioambiental de las empresas; de manera que el cumplimiento de la RSE sea verificable y creíble.

Entre la batería de indicadores sociales que muestra el GRI, cabe destacar los que hacen referencia a las prácticas laborales, derechos humanos y relación con la sociedad.

Es importante señalar que, en 2008, España es el país que más auditorías siguiendo los estándares del GRI ha presentado.

## 2 El compromiso de Cruz Roja Española en la participación, difusión y sensibilización sobre la Responsabilidad Social a las partes interesadas y a la sociedad

Entendemos que una parte esencial de nuestro Plan de Responsabilidad Social y de nuestra misión es ser proactivos en impulsar, difundir y sensibilizar a la sociedad española sobre la Responsabilidad Social incluyendo a todas nuestras partes interesadas; usuarios y usuarias, participantes, socios, donantes, voluntariado, empleados, proveedores, empresas, otras ONG's y las administraciones públicas.



### 2.1 La participación de Cruz Roja Española en instituciones y organismos

CRE ha asumido desde el año 2002, con el lanzamiento en España del Pacto Mundial, una política activa de participación en las diferentes instituciones, organismos y foros sobre la Responsabilidad Social.

Esta voluntad abierta de participación supone que estemos representados en los foros propios del sector empresarial como es el Pacto Mundial siendo miembros fundadores de la Asociación Española del Pacto Mundial (ASEPAM), así como de otros foros vinculados al sector no lucrativo y con voluntad de seguimiento, promoción y sensibilización sobre las políticas de responsabilidad social de las empresas y administraciones públicas, como es el Observatorio de responsabilidad Social Corporativa.

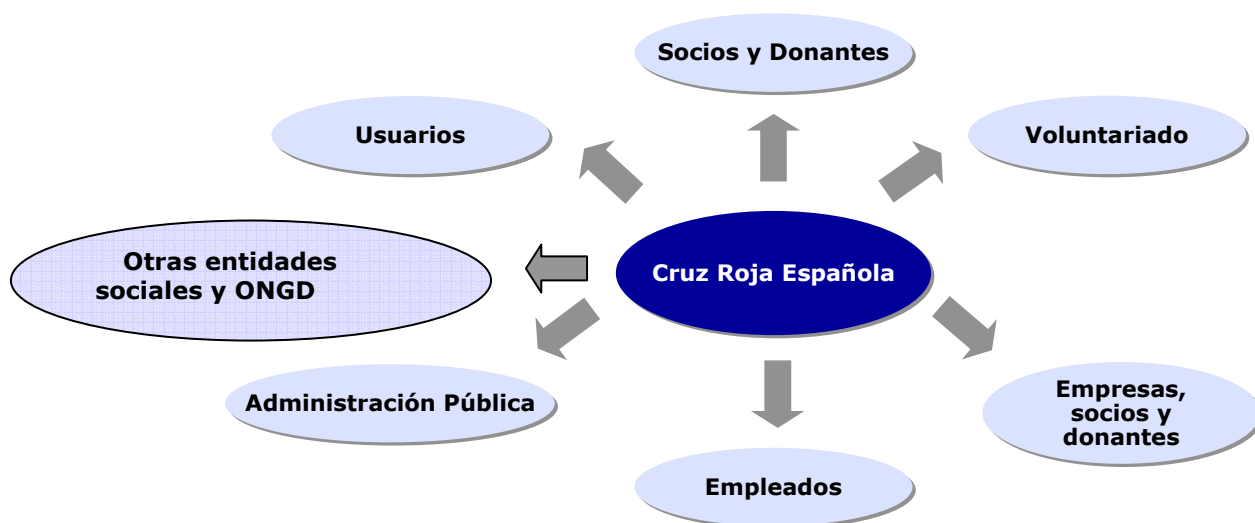


Finalmente, hemos participado y participamos en las iniciativas de responsabilidad social del sector público y, en consecuencia, somos miembros del Consejo Estatal de Responsabilidad Social de las Empresas, adscrito al Ministerio de Trabajo e Inmigración.

Entendemos que como CRE debemos aportar nuestra visión en estas iniciativas de participación y discusión por nuestro conocimiento de la realidad social en España, nuestro trabajo con los grupos más vulnerables, nuestro trabajo en países en vías de desarrollo y la red internacional del Comité Internacional de la Cruz Roja (CICR) y Federación Internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja.

Como objetivo específico de este Plan de Responsabilidad Social de CRE debemos mantener nuestro compromiso de participación, aportar nuestro conocimiento sectorial y ser parte activa en los procesos de desarrollo de la responsabilidad social en España.

Igualmente, debemos fomentar la participación de los miembros de los Comités Autonómicos, y Provinciales y Asambleas Locales en los foros que se creen en su entorno territorial, transmitiendo nuestro conocimiento y asumiendo la función de liderazgo que nos corresponde.



## 2.2 La difusión de la Responsabilidad Social de Cruz Roja Española entre nuestras partes interesadas.

Este Plan tiene como objetivo la mejora de los impactos económico, social y ambiental de nuestras actividades. En consecuencia debemos realizar una acción de difusión de estas prácticas entre nuestros grupos de interés, especialmente, entre aquellos que nos son propios, como son nuestros usuarios y usuarias, participantes, socios, empresas socios, donantes y voluntarios, trabajadores y empresas colaboradoras.

Los resultados de la gestión del impacto económico, social y medioambiental son responsabilidad de toda la sociedad y sólo será efectiva si el mayor número posible de personas, empresas y organizaciones, asumen las prácticas como las que implican estos compromisos.

CRE debe difundir y promover estas prácticas responsables entre aquellas personas y empresas que han manifestado su adhesión a nuestra misión:

❖ Los usuarios y usuarias de nuestros servicios y actividades.
❖ Los socios y donantes.
❖ Los voluntarios.
❖ Las empresas socias de CRE .
❖ Las empresas con las que tenemos acuerdos de colaboración en beneficio de los más vulnerables.
❖ Nuestros empleados y empleadas
❖ La propia red de CRE, promoviendo la aplicación de las prácticas de responsabilidad social de este Plan en las Oficinas y Asambleas.

CRE desarrollará durante la vigencia de este Plan una estrategia de comunicación y difusión de las prácticas responsables entre estos grupos de interés, incluyendo en sus soportes de comunicación, como por ejemplo la Revista de CRE y en su propia web, información sobre cómo estos grupos de interés pueden desarrollar prácticas responsables en su vida diaria y devenir ciudadanos socialmente responsables.

Igualmente, en la formación de los cargos electos, directivos, empleados y empleadas y voluntariado de CRE se incluirán módulos sobre la Responsabilidad Social

Como parte integrante de este compromiso voluntario de CRE , esta estrategia de difusión deberá fomentar los valores individuales de la responsabilidad, el compromiso, la prudencia, el esfuerzo, y la austeridad y la sensibilización de la sociedad.

CRE tiene un reconocimiento en la sociedad que nos obliga a ser proactivos en la difusión de las prácticas de responsabilidad social, más allá de nuestras partes interesadas.

Por nuestra misión, servicios y actividades de atención a los grupos más vulnerables este compromiso de sensibilización de la sociedad debe focalizarse en aquellos aspectos en los que podemos aportar valor a la sociedad.

En este sentido, en CRE asumimos como parte de nuestro Plan de Responsabilidad Social la obligación de sensibilizar a la sociedad sobre los grupos más vulnerables: la publicación del informe anual "la vulnerabilidad Social en España" y sus conclusiones se deben dar a conocer a la sociedad como herramienta de generación de compromiso con los colectivos vulnerables.

Igualmente, y a medida que se consolide la estrategia de acción de CRE en el ámbito del medio ambiente, debe transmitir a la sociedad el conocimiento generado y promover prácticas medioambientales responsables.

### **3 El Plan de Responsabilidad Social de Cruz Roja Española: la dimensión interna**

El cumplimiento de las prácticas de Responsabilidad Social de CRE en su dimensión interna supone la gestión del impacto social, económico y medioambiental de nuestra actividad como organización.

En el desarrollo de su actividad, CRE actúa sobre una serie de áreas a través de las cuales se puede incidir para gestionar nuestro impacto social, económico y ambiental. Estas áreas son:

- Buen gobierno y Transparencia.
- Recursos humanos.
- Medio ambiente.
- Política de Proveedores.
- Gestión del conocimiento.
- Sostenibilidad.
- Cumplimiento de la misión y relación con grupos de interés externos.

Este último aspecto, la misión, permite a CRE ser un referente en la gestión del impacto social. Es por ello que se ha incorporado una nueva área de actuación relativa a la eficacia en el cumplimiento de nuestra misión que no es habitual en las prácticas de responsabilidad social del sector empresarial.

Las dimensiones organizativa, territorial y humana de CRE, nuestra diversidad de proyectos y ámbitos de actuación, el importante colectivo del voluntariado y de beneficiarios y beneficiarias de nuestras actividades hacen que dispongamos internamente de un elevado conocimiento. Esta dimensión de gestión de conocimiento se convierte también en un aspecto diferencial e innovador de nuestro Plan de Responsabilidad Social respecto a los planes de RS de las empresas y, por tanto, es un valor añadido a potenciar.

El objetivo final de este Plan es conseguir promover cambios reales y palpables en el funcionamiento de la organización. En todo proceso que implique un cambio, es imprescindible establecer objetivos, poner en marcha las acciones encaminadas a alcanzarlos y evaluar los resultados, para, en su caso, poner en marcha aquellas medidas correctoras que conduzcan a corregir las desviaciones constatadas. Por ello, en cada área de actuación se han establecido un conjunto de indicadores cuantificables, con su valor actual, el objetivo a alcanzar, acorde con nuestro Plan Estratégico y el Departamento responsable de la gestión de cada medida.

En los siguientes apartados se describen:

- Las distintas áreas de Responsabilidad Social que hemos mencionado.
- A continuación se indica si CRE ya posee un plan integral que abarque cada una de ellas.

- En caso afirmativo, se utilizará dicho plan como punto de partida para desarrollar cada política de Responsabilidad Social (política de transparencia, política de sostenibilidad, etc.).
- En caso negativo, este Plan desarrolla un conjunto de medidas y acciones para el área de RS correspondiente.
- En cualquiera de los dos casos anteriores, siempre se ha intentado recoger, por coherencia, las referencias de los Planes y documentos internos donde se puede conseguir información, haya o no un plan específico.

### **3.1 Buen Gobierno y Transparencia**

#### **3.1.1 Descripción**

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

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

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

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

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

Otros documentos donde se recogen aspectos de esta área:

- Estatutos: capítulos IV y VI

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

### **3.1.3 Situación actual del Plan de Responsabilidad Social de Buen Gobierno y Transparencia**

Como se puede apreciar viendo el elevado número de documentos de la lista anterior, el buen gobierno es un campo en el que ya estamos posicionados y continuamos potenciando.

Hay que avanzar en la creación de los registros de intereses es otro aspecto que este Plan de Responsabilidad nos ofrece la oportunidad de desarrollar.

De igual forma, deberemos de contar con canales de denuncia confidenciales que permitan poner de manifiesto irregularidades que puedan ser detectadas

Tenemos perfectamente definidas las competencias de nuestros órganos de gobierno, comités y comisiones de garantías institucionales. Asimismo, los procesos de elección de los miembros de estos órganos son democráticos y transparentes.

Sin embargo, deberíamos realizar un esfuerzo para conseguir una mayor participación del voluntariado en los procesos electorales, ya que son estos, junto con los socios, elementos claves en nuestra organización.

Otro aspecto necesario es asegurar la dinámica de una frecuencia adecuada en las reuniones de los miembros de órganos de gobierno, asesoramiento y control. De este modo se consigue asegurar la puesta en marcha de un modo rápido y flexible de aquellas medidas que se determinen a raíz de la evaluación del desempeño de la institución.

Hace años que realizamos una apuesta por la mejora de nuestra organización y gestión, que ha tenido como consecuencia la realización de informes de gestión, que viene

realizando desde hace 3 años la "Société Générale de Surveillance" SGS, para comprobar si cumplimos la norma "NGO Benchmarking Standard".

Tenemos presente la calidad de forma transversal, como reflejamos en los Planes de Acción. Sin embargo, deberíamos avanzar hacia la elaboración de un modelo de gestión de la calidad que englobe al conjunto de la organización, procurando que este modelo sea sencillo de implantar en toda nuestra red local.

En los últimos años hemos realizado un esfuerzo notorio por ofrecer la información más relevante a nuestros grupos de interés de manera comprensible y transparente. De hecho, es posible encontrar una gran cantidad de documentos relacionados con la transparencia en nuestra comunicación en la página web, la memoria anual y en la revista que distribuimos a nuestros socios y voluntariado. En estos soportes describimos nuestra actividad de manera clara y comprensible para los diferentes grupos de interés.

#### **3.1.4 Áreas de actuación e iniciativas de Buen Gobierno y Transparencia a desarrollar en cumplimiento del Plan de Responsabilidad Social.**

Las áreas de actuación en el ámbito de Buen Gobierno y Transparencia y son las siguientes:

- **Gestión ética en CRE:** que incluye las actividades de la Comisión de Buen Gobierno la información del orden del día de sus reuniones y la remisión de informes periódicos al Comité Nacional, así como la consolidación de mecanismos contra la corrupción y posibles prácticas fraudulentas. y la calificación de CRE según el Benchmark de SGS
- **Política de los Órganos de Gobierno;** que comprende el fomento la participación del voluntariado en los procesos electorales, el número de reuniones anuales de los comités de CRE , así como las medidas para la revisión y actualización de la misión y la visión de CRE y la planificación estratégica a nivel de programas, basada en objetivos, actividades y metas.
- **Políticas de calidad:** Obtener auditorias de calidad aprobadas sin salvedades y la implantación progresiva de los criterios de calidad al conjunto de actividades y servicios.
- **Comunicación:** divulgación en medios externos del cumplimiento de los indicadores del Plan de Responsabilidad Social de CRE , cumplimiento del Código Ético de Comunicación, estándares éticos en captación de fondos y de comunicación con socios y donantes, información económica y

financiera fácilmente accesible, comunicación del Código de Conducta del Equipo Directivo y de los Delegados en Misión y política de comunicación basada en la responsabilidad y la transparencia.

- **Finanzas:** reuniones de la Comisión de Finanzas y mecanismos internos de trazabilidad de los fondos según su origen y destino y el cumplimiento de las políticas de inversiones según criterios de la CMNV e inversiones seguras. Y la obtención de la auditoría de cuentas externas sin salvedades



## **3.2 Recursos Humanos**

### **3.2.1 Descripción**

Este apartado engloba las políticas y procesos internos tendentes a que tanto el personal remunerado como el voluntariado, puedan desarrollar su actividad en un entorno saludable, enfocado a ofrecer igualdad de oportunidades, que propicie la conciliación familiar, y orientado al desarrollo permanente de las personas, dialogando y teniendo en cuenta las opiniones de los comités de empresa

A pesar de que en nuestra organización los empleados y empleadas y el voluntariado tienen muchos derechos en común, se ha optado por diferenciar claramente los objetivos e indicadores del bloque de RRHH entre aquellos que afectan al personal contratado y aquellos que afectan al voluntariado.

### **3.2.2 Plan de Recursos Humanos**

En lo relativo al personal remunerado, CRE tiene un modelo descentralizado en la gestión de los recursos humanos. No obstante, en los últimos años se han realizado esfuerzos por la homogenización de las condiciones laborales. Por otro lado, señalar que actualmente están vigentes, por razones históricas y de normativa, diferentes convenios colectivos de ámbito provincial.

No obstante, las políticas globales de CRE de Recursos Humanos vinculadas a la responsabilidad social de CRE están recogidas en el nuestros Planes Estratégicos y en el Plan de Igualdad. Otros documentos internos de referencia en esta área son

- Código de conducta: puntos 3, 5 y 8
- Informe "ONG Benchmarking" de SGS: apartados de recursos humanos y manejo de la integridad
- Plan de igualdad
- Protocolo para prevenir el acoso sexual, acoso moral y mobbing.

En lo relativo a los recursos humanos voluntarios, es conveniente indicar que estos también responden a una gestión descentralizada, aunque homogénea gracias a los siguientes aspectos:

- La progresiva implantación del proceso de gestión de voluntariado, diseñado en 2001.
- La implantación del sistema de calidad para la gestión del voluntariado.

### **3.2.3 Situación actual del Plan de Responsabilidad Social de RRHH**

Dada nuestra misión hemos prestado tradicionalmente mucha atención a cuestiones tales como la conciliación laboral (flexibilidad, permisos, etc.) o igualdad de oportunidades (en la contratación, promoción). De hecho, disponemos de un Plan de Igualdad que abarca toda la organización.

Hay que señalar también el compromiso de CRE en la formación tanto de los empleados y empleadas como del voluntariado.

Por otra parte y debido a nuestra estrecha relación con colectivos de difícil acceso al empleo, estamos especialmente concienciados y comprometidos en favorecer su inclusión laboral.

Sin embargo, aún tenemos un importante margen de mejora en la gestión del personal remunerado. Dentro de estas posibles mejoras cabe destacar el desarrollo de un plan de carrera como eje sobre el que fundamentar la política de promoción.

### **3.2.4 Áreas de actuación e iniciativas de RRHH a desarrollar en cumplimiento del Plan de Responsabilidad Social.**

Las áreas de actuación e iniciativas en el ámbito de los Recursos Humanos, diferenciando entre los de las personas empleadas y el voluntariado, son las siguientes

Personas empleadas:

- **Políticas de recursos Humanos y Conciliación:** acceso a las políticas de conciliación, tipo de contratos y procedimiento objetivo de contratación y divulgación.
- **Formación y Evaluación:** horas de formación por empleado y año.
- **Fidelización de los empleados:** antigüedad de la plantilla y empleados que son también socios de CRE .
- **Género e Igualdad de Oportunidades:** mujeres en plantilla, mujeres en cargos directivos, protocolo formalizado para prevenir el acoso sexual, acoso moral y mobbing.
- **No discriminación:** contratación de personas con discapacidad y de diversidad en la plantilla.
- **Relación con representantes sindicales:** reuniones con los comités de empresa.

- **Política de quejas en RRHH:** formalización de un protocolo de quejas con buzón que garantice la confidencialidad.
- **Políticas de Responsabilidad Social:** número de empleados y empleadas formados en materia de Responsabilidad Social

#### **Voluntariado:**

- **Fidelización;** horas de voluntariado al año, horas de formación del voluntariado, antigüedad media y nivel de satisfacción.
- **Género e Igualdad de Oportunidades:** mujeres voluntarias y en cargos directivos, y protocolo formalizado para prevenir los casos de acoso sexual, acoso moral y mobbing.
- **No discriminación:** criterio de diversidad entre el voluntariado.
- **Políticas de Responsabilidad Social:** número de voluntarios y voluntarias formados en materia de Responsabilidad Social

### **3.3 Medio Ambiente**

#### **3.3.1 Descripción**

Esta sección comprende todas aquellas políticas que buscan minimizar el impacto de las actividades de la organización en su entorno físico. Minimizar el impacto es un concepto muy amplio que engloba cuestiones como la reducción del consumo de materiales y fuentes de energía, la disminución de las emisiones de gases que contribuyan al aumento del efecto invernadero o que tengan otros efectos nocivos sobre la salud humana o el medio natural, la disminución de vertidos o residuos o la preservación de la biodiversidad.

#### **3.3.2 Plan de Medio Ambiente**

Disponemos de un Plan de Medio Ambiente que comprende tanto las acciones y compromisos de CRE ante la sociedad como dentro de la propia organización.

En este apartado cobra especial relevancia el programa de Calidad Ambiental, que busca reducir el impacto negativo que genera la propia actividad de la organización. Actualmente, este programa incluye un proyecto, "Gestión Ambiental Interna", que pretende incorporar de forma transversal variables ambientales en todos los proyectos que desarrollamos.

Otros documentos con información en este apartado:

- Código de conducta: punto 12
- Plan de Medio Ambiente: punto 10

#### **3.3.3 Situación actual Plan de Responsabilidad Social de Medio Ambiente**

En CRE nos hemos sumado en los últimos años al conjunto de organizaciones y personas preocupadas por la preservación del entorno y la lucha contra el cambio climático. Hemos incluido específicamente en el Plan Estratégico el medio ambiente como una de nuestras estrategias principales y sectores de actividad.

A pesar del esfuerzo realizado, hay un margen de mejora y de oportunidades importante en la fase de implantación, debido al actual proceso de desarrollo conceptual y tecnológico de las propias políticas medioambientales. Esta tendencia también se está viendo apoyada por el cambio hacia patrones de conducta económicos y culturales que los países desarrollados y en vías de desarrollo están poniendo en marcha buscando una mayor sostenibilidad del planeta.

En CRE hemos creado un Departamento específico de Formación y Medio Ambiente que desde hace dos años ha empezado a abordar la perspectiva medioambiental interna.

Actualmente CRE ya dispone de un sistema de información en su gestión medioambiental a nivel de Asambleas Locales que permite disponer de datos sobre la evolución de los consumos de materias auxiliares, energía, agua, emisiones contaminantes o vertidos; además de fomentar la separación en origen de residuos y el uso de energías renovables.

En general las prácticas medioambientales están poco implantadas en las oficinas y centros de CRE y precisan de un mayor impulso

Éste es uno de los campos donde hay más posibilidades de mejora a través de una política transversal de medio ambiente en toda la actividad de CRE. Para ello, es preciso concienciar y dirigir la formación necesaria a nuestros recursos humanos para que adopten un comportamiento más sostenible en su actividad profesional y en su esfera privada. Para conseguirlo, debemos trabajar de forma consensuada entre la Oficina Central y las Territoriales.

### **3.3.4 Áreas de actuación e iniciativas de Medio Ambiente a desarrollar en cumplimiento del Plan de Responsabilidad Social.**

Las actuaciones e iniciativas a desarrollar en el ámbito de medio ambiente son:

- **Huella Ecológica:** desarrollo de una herramienta de gestión del impacto ambiental para las Asambleas Locales, reducción de emisiones totales de CO<sub>2</sub> directa e indirecta, reducción del consumo total de papel, uso de papel reciclado y reducción del consumo de agua.
- **Compromiso medioambiental:** desarrollo de un modelo de Oficina Sostenible, implantación de sistemas de reciclado, incorporación de la variable medioambiental en los proyectos y personas con formación en sostenibilidad ambiental.

## **3.4 Proveedores**

### **3.4.1 Descripción**

CRE reconoce, como objetivo estratégico, la importancia de minimizar, en igualdad de condiciones, el coste global de las compras de equipos y materiales y la contratación de obras y servicios, garantizando el alineamiento con nuestros procedimientos de compra aprobados en la última Asamblea General. La política de compras también debe impulsar el cumplimiento riguroso, por parte de nuestros suministradores y proveedores, de las condiciones contractuales y la normativa vigente. Del mismo modo, se nos ofrece una inestimable oportunidad de impulsar el conocimiento y la aplicación de los principios establecidos en el Pacto Mundial de Naciones Unidas y la promoción del empleo a personas en riesgo de exclusión entre todos nuestros proveedores de bienes y servicios.

Por nuestra parte y con respecto a los Proveedores, existe igualmente una responsabilidad por un lado, otorgando igualdad de oportunidades a todos los proveedores facilitando la presentación de sus ofertas y divulgando adecuadamente los concursos de suministro, como por otra parte, cumpliendo estrictamente con nuestras obligaciones de pago, realizándolas dentro de los plazos pactados.

### **3.4.2 Plan de Proveedores**

Cruz Roja tiene reglas para la contratación que están claramente definidas en los siguientes documentos:

- Reglamento General Orgánico: capítulo VIII, artículo 78/3
- Código de conducta: punto 7
- Normas de ejecución del presupuesto
- Sistema de calidad

### **3.4.3 Situación actual del Plan de Responsabilidad Social de Proveedores**

De acuerdo con la normativa vigente, la adjudicación de contratos de obras o equipamiento, subcontrataciones, prestación de servicios y selección de proveedores, se realiza mediante concurso público o concurrencia de ofertas, garantizando la transparencia y la libre concurrencia de los proveedores.

Para poder presentarse a un concurso, es condición de rigor que nuestros proveedores sean signatarios de los principios

del Pacto Mundial. Así se hace constar en el anexo de los contratos. Además, los proveedores habituales deberán declarar previamente que no tienen prohibido trabajar con la Administración Pública, así como acreditar el cumplimiento de las obligaciones fiscales, laborales, de seguridad social y protección al medio ambiente que exija la ley.

También se priman en las contrataciones, siempre que sea posible, la inclusión de cláusulas sociales, como por ejemplo los centros especiales de empleo. Los criterios que se tienen en cuenta en la aplicación de las cláusulas sociales y su ponderación están siempre incorporados al pliego del concurso.

#### **3.4.4 Áreas de actuación e iniciativas en Política de proveedores a desarrollar en cumplimiento del Plan de Responsabilidad Social.**

Las actividades e iniciativas en el ámbito de la política de proveedores son:

- **Contratación:** número de pleitos con proveedores, valor de los contratos mediante concurso público, inclusión del Pacto Global en las cláusulas de los concursos públicos, cláusulas sociales en la contratación.

### **3.5 Gestión del conocimiento**

#### **3.5.1 Descripción**

La diversidad de proyectos en los que participamos y de beneficiarios y beneficiarias a los que alcanzamos permite generar de manera continua una gran cantidad de información que puede tener un alto valor añadido, tanto para las personas empleadas, para la propia organización en su conjunto y para la sociedad. Por tanto, para que esta información genere conocimiento, se hace imprescindible gestionarla, organizarla, publicitarla y facilitar el poder acceder a ella.

Es necesario implementar una política de gestión del conocimiento que fomente iniciativas, procedimientos y herramientas que permitan un aprovechamiento real y efectivo del capital intelectual de CRE. Dada nuestra misión,

este aprovechamiento del conocimiento no sólo debe abarcar a los propios recursos humanos y voluntariado de la organización, sino que de un modo altruista la debemos compartir con nuestro entorno.

Por tanto, la gestión del conocimiento en términos de responsabilidad social en CRE implica:

- La gestión del conocimiento desde un punto de vista interno, como divulgación a los miembros de la organización.
- La gestión del conocimiento desde un punto de vista externo como divulgación de parte de este capital al resto de la sociedad.

### **3.5.2 Plan de Gestión del conocimiento**

Podemos encontrar información en los distintos planes de CRE que se refieren a la gestión del conocimiento, junto con bastantes prácticas no formalizadas bajo este concepto. No obstante, es conveniente resaltar la herramienta de transmisión de buenas prácticas detallada en el Plan de Desarrollo Local como un ejemplo que puede servir de base para implantar una herramienta de gestión del conocimiento.

Otros documentos:

- Formación: punto 8
- Planes de Acción: apartado de Desarrollo Local

### **3.5.3 Situación actual del Plan de Responsabilidad Social de Gestión del conocimiento**

En CRE elaboramos un elevado número de manuales, estudios, informes de evaluación y conclusiones de proyectos. Esta información muchas veces se divulga tanto a los miembros de la organización como a personas ajenas

Desde Oficina Central de CRE se apoya a las Oficinas Territoriales en diversos campos relacionados con el desarrollo de los proyectos.

Por otro lado, en CRE realizamos una política de innovación en los proyectos, aunque quizás poco formalizada a nivel institucional. Empleamos muchos recursos para el análisis del entorno, detección de nuevas necesidades y atención a demandas sociales emergentes; y dedicamos esfuerzos a la investigación tecnológica aplicada a nuestros servicios de atención a las personas.

También participamos en investigaciones promovidas por otras organizaciones, lo que muestra nuestra firme voluntad de compartir el conocimiento generado con nuestro entorno e innovar.



### **3.5.4 Áreas de actuación e iniciativas en Gestión del Conocimiento a desarrollar en cumplimiento del Plan de Responsabilidad Social.**

Las actividades e iniciativas a desarrollar en este ámbito son:

- **Gestión interna del conocimiento:** desarrollo de un protocolo interno de gestión del conocimiento, evaluación de proyectos y gestión de conocimiento, buenas prácticas y presupuesto en I+D+I.
- **Gestión externa del conocimiento:** publicaciones y estudios editados por CRE y de interés para la sociedad, seminarios, conferencias y cursos impartidos.

## **3.6 Sostenibilidad Institucional y Financiera**

### **3.6.1 Descripción**

CRE será más sostenible como organización en la medida en que nuestra actividad, procesos y decisiones estén alineados con nuestra misión y valores, permitiendo así la continuidad como organización en el largo plazo.

En CRE esta sostenibilidad ha de tener en cuenta nuestra naturaleza como organización y, por tanto, el crecimiento en tamaño y heterogeneidad de nuestra base social, la mayor diversificación de nuestras fuentes de financiación y la mejora de nuestra solvencia.

### **3.6.2 Plan de Sostenibilidad**

La sostenibilidad en la CRE se apoya en dos aspectos diferenciados: la base social y la financiación. Ambos elementos tienen estrategias definidas para crecer y mejorar, Algunos documentos donde conseguir información:

- Plan de captación de fondos: puntos 1 y Voluntariado y Desarrollo social: punto 12
- Balance de situación y demás estados financieros
- Planes de Acción: apartado de captación de fondos y de voluntariado
- Dictamen de la comisión constituida para el estudio del documento "Captación de fondos" en CRE

### **3.6.3 Situación actual del Plan de Responsabilidad Social de Sostenibilidad**

En cuanto a nuestra base y presencia social, CRE es la ONG española con mayor número de socios, voluntarias y voluntarios manteniendo una tendencia de crecimiento sostenido. De este modo, disponemos, tanto de un alto volumen de ingresos no finalistas, y además podemos esperar que estos ingresos se mantengan a medio y largo plazo, como de la insustituible aportación del voluntariado, esencia de CRE

En CRE obtenemos nuestros ingresos y recursos económicos por tres vías: captación de fondos, subvenciones públicas y prestación de servicios. Lo ideal es que estas tres fuentes estén equilibradas.

La actividad de los distintos Comités Territoriales se ve facilitada por el apoyo del Fondo de Solidaridad en aquellos proyectos de carácter extraordinario que no se pueden financiar con recursos ordinarios.

El objetivo, en términos generales, es mantener la misma solidez financiera. Más concretamente, el porcentaje del presupuesto aportado por el sector privado deberá ser, al menos, del 25% y las otras dos grandes fuentes de ingresos (prestación de servicios y subvenciones públicas) deberán estar equilibradas.

Como objetivo, se propone mantener una estructura de Balance donde la ratio de fondos propios sobre el pasivo total se sitúe en valores entre el 35 y el 50%.

#### **3.6.4 Áreas de actuación e iniciativas en Sostenibilidad Institucional y Financiera a desarrollar en cumplimiento del Plan de Responsabilidad Social.**

Las actividades e iniciativas a desarrollar en el ámbito de la Sostenibilidad Institucional y Financiera son:

- **Base y presencia social:** número de socios, antigüedad media de los socios, número de voluntarios y voluntarias, ratio empleado/a por voluntariado y número de centros de CRE.
- **Sostenibilidad Financiera:** ingresos procedentes del sector privado y venta de servicios, ingresos procedentes del sector público y ratio de costes de captación de socios sobre el valor de la vida del socio.

## **3.7 Cumplimiento de la misión y relación con grupos de interés**

### **3.7.1 Descripción**

El cumplimiento de nuestra misión y principios fundamentales, exige de nosotros ser una organización socialmente responsable. Y por ello debemos de establecer mecanismos y procesos que permitan conocer y mejorar el grado de cumplimiento que la actividad está teniendo en el apoyo a los colectivos más vulnerables y en la promoción de los derechos humanos.

Por un lado, se hace necesario conocer cómo valoran nuestras actuaciones las distintas partes implicadas (usuarios y usuarias, socios, voluntariado, empresas, etc.). Por otro, se precisa la adecuación continua de la intervención a los requerimientos sociales, incorporando la participación de los usuarios y usuarias de CRE en la planificación y ejecución de futuros proyectos siempre que esto sea posible.

La incorporación de la medición de todas estas cuestiones en el desarrollo de los proyectos permitirá a CRE comprobar su evolución en el cumplimiento de la misión que tiene encomendada.

### **3.7.2 Plan de Eficacia en el cumplimiento de la misión y relación con grupos de interés**

Podemos considerar que los Planes de Acción tienen como objetivo garantizar el cumplimiento de la misión de manera más eficaz. Otros documentos donde buscar información:

- Código de conducta: puntos 5 y 6
- Campañas y exposiciones: punto 14
- Plan de Formación: derechos humanos
- Estudio de satisfacción de socios y donantes
- Estudio de satisfacción del voluntariado

### **3.7.3 Situación actual del Plan de Responsabilidad Social de Eficacia en el cumplimiento de la misión**

CRE es muy sensible a las opiniones de sus grupos de interés. Se pueden encontrar en distintos Departamentos y ámbitos territoriales ejemplos de participación de los grupos de interés en la definición de los proyectos y su gestión operativa, especialmente en los proyectos de cooperación internacional y en aquellos diseñados recientemente. También en los proyectos de infancia existe una política definida sobre cómo han de participar los usuarios.

Uno de los aspectos que integra la misión de CRE es la promoción y sensibilización sobre los derechos humanos. Realizamos acciones de formación y sensibilización al respecto cuyo impacto y resultados habría que medir.

Por otra parte, se realizan periódicamente encuestas de satisfacción entre los socios, donantes y voluntarios y voluntarias; que permiten conocer la opinión de las partes implicadas en CRE y establecer mejoras.

En este punto, conviene recordar el esfuerzo de la organización por identificar los espacios de participación que ofrece a voluntarios y voluntarias en el ámbito de la propia actividad, en la vida asociativa y en la esfera institucional. La participación en la actividad es un ámbito clave, ya que reconocer el papel crucial del voluntariado en la organización. Los voluntarios y voluntarias se sitúan cerca de las personas, y por tanto de sus necesidades, adoptando este colectivo un papel prominente en la identificación de necesidades sociales, en el diseño de las respuestas a esas necesidades, y en su ejecución y evaluación.

Otro campo de especial importancia en toda organización es la gestión de quejas. El compromiso de la institución es responder a todas las quejas. Hoy sólo es posible conocer el número de quejas respondidas en los servicios donde se ha implantado un sistema de calidad.

#### **3.7.4 Áreas de actuación e iniciativas Cumplimiento de la misión y relación con partes interesadas, a desarrollar en cumplimiento del Plan de Responsabilidad Social.**

Las actividades e iniciativas a desarrollar en este apartado del Plan son:

- **Voz del usuario:** protocolo de gestión de quejas y nivel de satisfacción del usuario.
- **Formación en Valores y Derechos Humanos;** Número de participantes en actos de sensibilización y formación sobre misión, valores y derechos humanos.
- **Eficiencia operativa:** valor añadido del voluntariado en términos de horas por usuario,
- **Relación con grupos de interés externos:** nivel de satisfacción de socios y de la sociedad sobre CRE, nivel de satisfacción de las administraciones, de las empresas colaboradoras y redes del tercer sector social en las que participa.

## 4 La dimensión externa de la Responsabilidad de Cruz Roja Española y la Responsabilidad Social Empresarial: un nuevo marco de relaciones

### 4.1 Introducción

Nuestro compromiso en este Plan de Responsabilidad Social supone profundizar en el nuevo marco de relaciones con las empresas en el ejercicio de su propia responsabilidad social.

Las empresas han adquirido en las relaciones con su entorno social más inmediato y con sus grupos de interés, especialmente clientes, empleados y proveedores, un conjunto de compromisos voluntarios que coinciden ampliamente con los objetivos de CRE y de este Plan.

El objetivo por lo tanto de este apartado del Plan es profundizar en este nuevo marco de relaciones entre CRE y las Empresas, a partir de compartir y profundizar en las coincidencias en objetivos, los medios y los resultados de sus políticas de responsabilidad social, desarrollando un modelo de alianzas entre CRE y las empresas.

En un principio esta coincidencia en los objetivos parece muy evidente en lo que afecta al compromiso social de la empresa en su entorno de proximidad, pero sin duda, el medio ambiente y las relaciones con sus empleados, con sus clientes y con sus proveedores o con su políticas de gobierno corporativo son ámbitos en los que también hay que profundizar.

En primer lugar debemos tener en cuenta que cuando hablamos de la relación de CRE y la responsabilidad social de las empresas, no podemos tener una visión limitada de la empresa socialmente responsable vinculada sólo a la gran empresa. Al contrario, debemos diferenciar entre:

- 1** La pequeña empresa: que vienen desarrollando su propio modelo de RSE, en el ámbito más cercano a su entorno y que sigue teniendo un alto potencial de crecimiento.
- 2** La mediana empresa: que está empezando a asumir también la responsabilidad social empresarial como un área de atención creciente.
- 3** La gran empresa: que como ya hemos visto en el apartado 1 de este Plan, tiene incorporada la responsabilidad social como un eje estratégico de su actuación.

Como CRE debemos tener en cuenta esta visión amplia de la empresa y de la Responsabilidad Social Empresarial ya que como organización presente en el territorio, para nuestras Asambleas Locales, y Comités Provinciales y Autonómicos serán precisamente las PYMES el objetivo de nuestra política de sensibilización.

#### **4.2 Los antecedentes de la RSE: filantropía y acción social de la empresa, marketing social y fundaciones de empresa**

Influidos por la cultura de filantropía empresarial de los países anglosajones, algunas empresas españolas comenzaron a incorporar, a mediados de los años 80, a su estrategia de relación con el entorno la filantropía y la acción social de la empresa, cuya finalidad era mejorar las condiciones de vida de su comunidad de proximidad.

Este modelo consistía en que las grandes empresas de raíz anglosajona destinaban un presupuesto específico para realizar donaciones a entidades no lucrativas sin perseguir otros beneficios que mejorar sus relaciones con la comunidad local en la que tenían sus centros de trabajo y empleados.

Junto al patrocinio de la empresa de actividades culturales o deportivas, también se incorporó la denominada "acción social de la empresa", como un componente más de la estrategia de relaciones de esta con su entorno mediante la realización de acciones sociales y la promoción de la actividad de sus empleados como voluntarios en las entidades sociales de su entorno.

A mediados de los años 90 se consolida el marketing con causa o marketing social, como estrategia de comunicación empresarial que persigue que la empresa conecte con los valores personales de los potenciales clientes buscando una relación emocional entre ambos: el patrocinio de actividades de organizaciones sociales.

El objetivo del marketing social era el de dar valor a la marca de la empresas en términos de imagen, comunicación y diferenciación, asociando su comunicación a la marca, la misión y los valores de las entidades no lucrativas.

El marketing social también ha tenido su propia evolución en los últimos 5 años: las empresas ya no sólo pretenden asociarse con los valores de las entidades sociales. En el marco de su política de responsabilidad social empresarial, promueven como propios en su comunicación corporativa los valores que quieren que los clientes, empleados y

proveedores asocien a su marca, sin necesidad de relacionarse ya con las ONG, si bien esta evolución es mas notable en la Gran Empresa, y en menor medida en las PYME

A lo largo de estos años, la relación de las empresas con su entorno y con organizaciones como CRE también ha llegado a su madurez; así, la filantropía y la acción social de la empresa se han integrado progresivamente como una parte del compromiso social derivado de la Responsabilidad Social Empresarial.

A partir del año 2000, y coincidiendo con los Objetivos del Milenio, las empresas empezaron a consolidar su compromiso social de dos vertientes:

- Algunas empresas han creado sus fundaciones como vehículo de acción directa para llevar a cabo este compromiso social, ya que les reporta beneficios de imagen a su marca y en la relación con sus partes interesadas.
- Otras han optado por modelos de relación más maduras con CRE creando alianzas a medio y largo plazo en áreas de interés común: un ejemplo de estas alianzas sería la Fundación Tecnologías Sociales con Vodafone.

Finalmente, en los 3 últimos años, los departamentos de marketing de las empresas han integrado en su estrategia global de comunicación las actividades de acción social, la de sus fundaciones y las alianzas con entidades sociales; todo ello como parte de su Responsabilidad Social Empresarial. Este planteamiento estratégico genera a las empresas fuertes sinergias en sus actividades de negocio, ya que las asocia con los valores de sus "grupos de interés".

### **4.3 De la captación de fondos a la creación de alianzas**

Todos estos cambios en la empresa, desde la PYME hasta la empresa multinacional, implican que debemos asumir un replanteamiento por nuestra parte: ya no se trata de relacionarnos con la empresa únicamente en términos de captación de fondos, sin olvidar esta faceta, sino de profundizar hacia una relación de alianzas a partir de:

- 1.** Compartir objetivos comunes.
- 2.** Compartir los intereses y recursos mutuos.
- 3.** Crear sinergias entre nosotros y las empresas para la atención a los grupos más vulnerables
- 4.** El Pacto Mundial

Las empresas demandan cada vez más que la captación de fondos vaya acompañada de otras actividades de CRE coherentes con su estrategia en su RSE y que puedan darles valor.

En el marco de las relaciones de alianzas con las empresas, hemos analizado la cartera de servicios de CRE, según vemos en el Anexo II. A partir del Plan Estratégico de CRE, y con la finalidad de identificar y relacionar en qué aspectos de nuestra cartera de servicios compartimos con las empresas los mismos objetivos e intereses los hemos asociado con:

1. Los Principios de Cruz Roja Internacional.
2. La Declaración de Derechos Humanos y los colectivos vulnerables.
3. Los Objetivos del Milenio.

Cada uno de los proyectos de la cartera lo hemos relacionado con cada uno de los Derechos Humanos u Objetivos del Milenio, lo que nos permite detallar dónde tenemos objetivos coincidentes con la empresa, donde podemos compartir intereses, capacidades y recursos y, en consecuencia, crear sinergias conjuntas en el cumplimiento de la misión de CRE por una parte y de la Declaración de derechos Humanos y los Objetivos del Milenio por otra.

Para facilitar el encuadre entre nuestra cartera de servicios y la coincidencia con los objetivos de las empresas, en el Anexo II se incluye una valoración orientativa del grado de coincidencia de dichas actividades y servicios con los objetivos de las empresas

Finalmente, para simplificar y comunicar mejor a la empresa estas coincidencias estratégicas entre la política de Responsabilidad de CRE y la política de Responsabilidad Social Empresarial, los hemos agrupado en 4 grandes ejes conceptuales:

## **1 Derechos Humanos y colectivos vulnerables**

## **2 Objetivos del Milenio / Pacto Mundial**

## **3 Prevención, convivencia y hábitos saludables**

## **4 Comunicación y sensibilización en valores con los grupos de interés de la empresa**



## 4.4 Derechos Humanos y Colectivos Vulnerables

La misión de CRE, confirmada en los Planes de Acción, es precisamente la atención a los colectivos más vulnerables de manera que puedan acceder a sus Derechos Humanos Básicos:

❖ Derecho a la igualdad en dignidad y derechos
❖ Derecho a la vida
❖ Derecho a la libertad
❖ Derecho a la igualdad ante la ley
❖ Derechos sociales: a la familia, a la salud, a la educación y al trabajo
❖ Derecho a la participación política
❖ Derechos de los más vulnerables: mujeres, niños, mayores, minorías, personas con discapacidad

Toda nuestra actividad está orientada no sólo a la garantía en la atención a las personas más vulnerables: nuestro compromiso va más allá de la asistencia para establecer como objetivo de nuestro trabajo la consecución de sus derechos humanos básicos. Por tanto, somos una organización que tiene en la proximidad y atención a las personas vulnerables nuestra razón de ser que coincide con nuestro principio de Humanidad e Imparcialidad.

Las empresas comparten este objetivo en la medida en que los mismos Objetivos del Milenio se entroncan y tienen su raíz en la propia Declaración Universal de Derechos Humanos.

En este sentido, todas las actividades y servicios relacionadas con el Área de Intervención Social tienen como objetivo el cumplimiento de los Derechos Humanos Básicos entre:

- Población reclusa
- Mujeres en situación de dificultad social
- Personas afectadas de drogodependencias
- Personas en situación de dependencia y sus cuidadores
- Personas Inmigrantes y Refugiados
- Refugiados y asilados
- Infancia y jóvenes en dificultades
- Personas desempleadas de larga duración o con dificultad de acceso al empleo.
- Personas en situación de precariedad o subempleados

Muchos de los programas de estos apartados son del interés de las Empresas y financiados por ellas, como por ejemplo en el Plan Empleo para Colectivos Vulnerables la colaboración con la empresa es esencial para la consecución de resultados.

Igualmente, hay colectivos vulnerables, como la infancia y las mujeres en dificultad, que tienen un especial interés para las empresas, dado el impacto social del tema, mientras que colectivos como la dependencia y los inmigrantes el interés que despierta en determinadas grandes empresas está motivado porque para éstas constituyen un nicho de mercado.

Sin embargo, el actual contexto de crisis económica convierte en mucho más urgente y necesaria nuestra intervención de protección y asistencia a las personas más vulnerables para que puedan ejercer sus Derechos Humanos Básicos.

## 4.5 Contribución al cumplimiento de los "Objetivos del Milenio" en 2015

Para CRE, la consecución de los "Objetivos del Milenio" en el año 2015 supone un reto y un compromiso con la sociedad que comparte con las empresas: ambas pueden desarrollar alianzas y crear sinergias colaborando en proyectos de CRE tanto en España como en países en desarrollo, que pueden contribuir a alcanzar los Objetivos del Milenio 2015:

<b>Objetivo 1:</b> Erradicar la pobreza extrema y el hambre
<b>Objetivo 2:</b> Lograr la enseñanza primaria universal
<b>Objetivo 3:</b> Promover la igualdad entre géneros y la autonomía de la mujer
<b>Objetivo 4:</b> Reducir la mortalidad infantil
<b>Objetivo 5:</b> Mejorar la salud materna
<b>Objetivo 6:</b> Combatir el VIH/SIDA, el paludismo y otras enfermedades
<b>Objetivo 7:</b> Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente
<b>Objetivo 8:</b> Fomentar una asociación mundial para el desarrollo

En este ámbito, CRE puede compartir una serie de proyectos con las empresas, como por ejemplo en los ámbitos de:

- Derecho Humanitario
- Cooperación internacional
- Emergencias en países en desarrollo
- Lucha contra la pobreza y la exclusión
- Afectados por el VIH/Sida
- Programas de igualdad de género
- Medio Ambiente y sostenibilidad

Sin duda, las empresas tienen en el trabajo del Área de Cooperación Internacional y Emergencias una amplia gama de oportunidades de colaboración, en una diversidad importante de países y con una variedad de tipología de proyectos, con los que pueden contribuir a los Objetivos del Milenio 2015.

Entre los proyectos del área de Cooperación hay que destacar los proyectos de cooperación al desarrollo, los

proyectos en emergencias, los programas contra el VIH/Sida, los proyectos de lucha contra la pobreza y de igualdad de género.

Todos los nuevos programas de Medio Ambiente que realizamos en España son también una oportunidad para las alianzas con empresas, al ser este un sector en el que España dispone de un potente sector empresarial a la vez que existe una especial sensibilización en la sociedad sobre estos temas.

#### **4.6 Prevención, convivencia y hábitos saludables**

Las empresas tienen la oportunidad y la responsabilidad de desarrollar proyectos y programas que tienen como finalidad mejorar unas relaciones con sus grupos de interés y con el entorno basadas en la prevención, la convivencia, los hábitos saludables y la corresponsabilidad de todos los ciudadanos en el uso de los recursos y de su entorno.

CRE ha tenido como prioridad históricamente la prevención y la educación en hábitos saludables como uno de las partes integrantes de su misión.

En un entorno de cambio como el actual en el que la crisis económica y la incertidumbre son una realidad diaria, nosotros, las empresas y los mismos ciudadanos somos también responsables y partes interesadas en el objetivo de crear y fomentar políticas de buenas prácticas, de buena convivencia y de educación para reducir las posibles consecuencias de la situación económica actual.

Los proyectos en los que CRE y las empresas pueden desarrollar alianzas y acuerdos para desarrollar esta cultura de prevención, convivencia y hábitos saludables son:

- Las campañas de divulgación y educación en la prevención y uso responsable de los espacios públicos y autoprotección.
- Las campañas de comunicación, educación y sensibilización sobre hábitos saludables, como por ejemplo la donación de sangre o la campaña de calor.
- La prevención y educación para la prevención de riesgos laborales en la empresa.

- La educación en la multiculturalidad, la convivencia y las políticas de no discriminación de la empresa.

Las empresas y CRE tienen la oportunidad de dar a conocer su actividad y su compromiso de responsabilidad social y de valores al mayor número posible de personas mediante sus canales de comunicación, servicios y productos

Las empresas y CRE podemos crear muchas sinergias en el desarrollo, educación y sensibilización sobre la prevención, en la medida en que disponemos de canales y soportes de comunicación complementarios y la capacidad de llegar a muchos públicos a los que no podemos llegar de manera independiente ni CRE ni las empresas.

Igualmente, nuestra red territorial, nuestros socios y nuestro voluntariado son también para la empresa una oportunidad de crear sinergias de ámbito estatal que les permite también llegar a públicos a los que no tendría acceso por sus propios canales de comunicación.

Estas alianzas no tienen por que ser exclusivamente económicas, ya que compartiendo estas capacidades y contenidos, muchas de las actividades y proyectos de sensibilización de la empresa y de CRE alcanzarán su máximo impacto, serán más eficaces y tendrán un efecto multiplicador para las propias empresas y para CRE.

Estos proyectos de prevención, convivencia y hábitos saludables se pueden concretar en:

- Cesión de espacios de la empresa que le permitan a CRE realizar actos institucionales o de formación del voluntariado
- Cesión de los canales de comunicación y la red de distribución de la empresa para dar a conocer las actividades propias de CRE .
- Cesión de productos o servicios de la empresa para nuestras actividades.
- Acciones de comunicación conjunta de la empresa y de CRE en sus respectivos canales.

El conocimiento, la experiencia y la marca CRE, así como los valores que tenemos asociados, son también un valor añadido que da consistencia y fiabilidad a la acción de las empresas en este ámbito.

## **4.7 Comunicación y sensibilización en valores con sus grupos de interés de la empresa**

Como hemos visto a lo largo de este Plan Estratégico de Responsabilidad Social de CRE , la relación con los grupos de interés es un eje clave en el que coinciden nuestros objetivos e intereses con los de las empresas. Dentro de los objetivos de este Plan la sensibilización en valores de los ciudadanos y de la sociedad es una de las prioridades compartidas con las empresas, que ha tenido un alto desarrollo en los últimos años bajo en concepto de marketing con causa.

En el marketing con causa, la empresa en alianza con CRE comunica a sus grupos de interés valores e iniciativas nuestras que facilitan que hagan contribuciones económicas, en tiempo o determinadas actitudes.

Hay que tener en cuenta que este tipo de alianzas con empresas tienen el múltiple objetivo de sensibilizar en valores, generar cambios de actitudes, dar a conocer nuestra actividad y en muchos casos generar recursos para nuestra organización.

Estas alianzas permiten a las empresas invertir en su entorno social con nosotros, movilizando recursos humanos, económicos o donaciones de la propia empresa, de sus trabajadores, clientes y proveedores.

Estos recursos nos permiten financiar nuestros proyectos de lucha contra la exclusión, atención a la infancia, a las personas mayores y en situaciones de emergencia, con lo que la empresa y sus grupos de interés también se hacen responsables y comparten con nosotros nuestra misión. Los proyectos de comunicación y sensibilización en valores pueden ser

❖ Ceder los puntos de programas de fidelización o descuentos en productos a clientes para proyectos de CRE. :
❖ Donar a CRE una cantidad por cada uno de los objetos reutilizados o reciclados:
❖ Cesión de espacios, productos y servicios de la empresa para nuestras actividades y proyectos.
❖ Ser socialmente responsables anima a las empresas a hacerse socias de CRE
❖ Programas de "matching gift", en los que la empresa facilita las donaciones de los empleados deduciéndolas directamente de la nómina y doblando su importe.
❖ Facilitar la comunicación interna a sus grupos de interés para que hagan donativos en situaciones de emergencia y catástrofes humanitarias, doblando la empresa las aportaciones de los empleados y grupos de interés.
❖ Ceder plazas para la formación de nuestros recursos humanos en cursos que organizan las empresas.
❖ Formación y fomento del voluntariado corporativo para que participe en nuestras actividades y proyectos.

## 4.8 Beneficios para CRE y para las empresas

La RSE supone un conjunto de beneficios, oportunidades y contraprestaciones para las empresas que se resumen en:

❖ Las empresas tienen la posibilidad de generar noticias en los medios de comunicación mediante las actividades derivadas de dichas alianzas.
❖ Las empresas pueden comunicar en sus propios canales y soportes de comunicación interna a clientes, empleados, accionistas y proveedores, las actividades y proyectos desarrollados con CRE.
❖ Las empresas, gracias a la difusión de las colaboraciones acordadas, pueden acceder a los públicos y grupos de interés de CRE, como el voluntariado, socios, administraciones y proveedores.
❖ Las empresas pueden concretar sus proyectos e iniciativas de RSE gracias a CRE.
❖ Las empresas pueden mejorar su cultura interna de RSE.
❖ Las empresas pueden compartir el conocimiento y presencia de CRE en el territorio.
❖ Las empresas comunican que comparten nuestros valores.
❖ Las empresas consiguen mayor impacto en la sociedad, más visibilidad de los resultados y una comunicación más eficaz de las acciones conjuntas con CRE, compartiendo las marcas, los valores y los logos.



#### 4.9 Asignación de tareas en la relación con empresas en la Red Territorial de Cruz Roja Española:

Con la finalidad de facilitar la relación y asignación de funciones entre los niveles de la red territorial de CRE en el desarrollo de la responsabilidad social de la empresa, se recoge en el Anexo II la Cartera de servicios, así como la asignación de tareas entre los 4 niveles de la red. Para la asignación de tareas entre los 4 niveles de la red de CRE se ha seguido la metodología RECI.

La metodología RECI clarifica el nivel de compromiso de cada uno de los niveles de nuestra organización en la consecución de los objetivos del Plan, bajo el criterio siguiente:

- R: Responsable de la actividad con la empresa o del indicador de responsabilidad social y su desarrollo.
- E: Ejecutor de las actividades necesarias en la relación con la empresa o desarrollo de un indicador.
- C: Consultado en el acuerdo con la empresa, o en la definición, desarrollo e implantación de una actividad con la empresa o un indicador
- I: Informado por la Oficina Responsable del acuerdo con la empresa o del indicador para que pueda cumplir con sus responsabilidades.

Las tareas a asignar son diferentes según el servicio de la cartera de que se trate y su mayor o menor vinculación con captación de fondos o venta de servicios. En este sentido, el marco de referencia lo establece ya el Plan de Captación de Fondos de CRE y no es objeto de este Plan reproducirlo.

Sin embargo, dado el nuevo enfoque a la relación con las empresas de este Plan de Responsabilidad Social creemos necesario aclarar algunos aspectos.

La asignación de funciones y tareas en relación con las empresas vienen determinadas por los propios intereses de las empresas. En este sentido, los criterios de base de las empresas son 2:

- **Ámbito de mercado de la empresa:** a pesar de que la sede de algunas empresas esté situada en un municipio o Comunidad Autónoma, el interés de la empresa en su relación con CRE viene determinado por el ámbito territorial de su mercado.

Así a pesar de que la Asamblea Local o la Oficina Autonómica sean quienes contacten inicialmente con

al empresa, si ésta tiene un mercado de ámbito nacional será la Oficina Central la responsable de la negociación, previa consulta e información con la Oficina Autónoma.

Este esquema no excluye que la empresa pueda también tener interés en realizar acciones específicas en el ámbito local o autonómico por su mayor presencia, implantación o vinculación al territorio.

- **Localización de la sede industrial:** en las empresas industriales la localidad en que está ubicada la factoría tiene un especial interés para la realización de acciones de responsabilidad social. En estos casos la vinculación con el territorio directo y sus grupos de interés supone un criterio esencial para la empresa en la decisión de realizar acciones de responsabilidad social en su área de proximidad.

En estos casos corresponderá a la Asamblea Local, con el apoyo de la Oficina Provincial o Autónoma el desarrollo del acuerdo.

En el Anexo II de la cartera de Servicios para las Empresas se recoge el detalle de la asignación de funciones.

## 5 Implantación, seguimiento y evaluación del Plan

### 5.1 Implantación del Plan de Responsabilidad de Cruz Roja Española.

Uno de los retos de este Plan es conseguir su implantación dentro de la compleja estructura de nuestra organización, desde la Oficina Central hasta los 800 centros de que disponemos: sin embargo, la aplicación del Plan en escala es condición precisamente de su éxito.

La recogida de la información necesaria para el seguimiento de los avances de este plan, se efectuará, cuando el dato no este ya disponible, a través del sistema de información de la propia memoria de CRE .

En el Anexo I, junto a cada uno de los Indicadores se ha definido quién es el Área Responsable dentro de la Oficina Central de su impulso, desarrollo y aplicación, a pesar de que muchas veces los indicadores tengan carácter transversal dentro de la misma Oficina Central.

En el Anexo II, hemos aplicado la metodología RECI, para determinar las funciones a desarrollar en la aplicación del Plan entre la Oficina Central, las Oficinas Autonómicas, Provinciales y las Asambleas Locales.

Este proceso de asignación de funciones en la estructura territorial permite diferenciar las funciones de cada nivel, al mismo tiempo que permite diferenciar lo que son funciones nucleares de una Oficina respecto al conjunto e identificar aquellas situaciones en que se comparten dichas responsabilidades.

A título de ejemplo podemos identificar varios tipos de situaciones:

1. Hay que tener en cuenta que buena parte de los indicadores establecidos y sus actividades asociadas ya se están realizando por parte de toda la red territorial: en este sentido el indicador fija un nuevo objetivo cuya **R**esponsabilidad recae en la Oficina Central pero cuya **E**jecución corresponde a la red territorial.
2. Funciones de Buen Gobierno cuya **R**esponsabilidad exclusiva recae en la Oficina Central, siendo el resto de niveles de la organización Consultadas o **I**nformadas al respecto: por ejemplo, número de reuniones de la Comisión de buen Gobierno.

3. Funciones de las que es **R**esponsable la Oficina Central, pero cuya Ejecución y éxito depende de todos los niveles de CRE: por ejemplo, horas anuales de formación del voluntariado.

En estos casos, que son la mayoría en este Plan, es la Oficina Central quién establece la política y es responsable de la misma, pero su **E**jecución depende en exclusiva de la red territorial.

4. El Plan recoge sin embargo, nuevas medidas o protocolos, cuya responsabilidad y desarrollo corresponde a la Oficina Central, pero en los que será necesaria la participación de diferentes niveles de la nuestra red territorial en su definición: por tanto, requerirán una **C**onsulta a la misma. Un ejemplo de esta situación sería la definición del protocolo de quejas e incidencias de nuestros usuarios.

La experiencia de la implantación de otros planes en CRE así como la diversidad de situaciones que ofrece nuestra red territorial y de centros, nos exige ser prudentes en su implantación. En este sentido, y a partir de las experiencias ya existentes las prioridades de implantación serán recogidas en el calendario anexo:

Como ya hemos mencionado repetidamente a lo largo de este Plan, la Responsabilidad Social de CRE no es en sí mismo un resultado, sino un proceso continuo de aplicación, adaptación y mejora de la organización que debe dirigir todo su proceso de implantación.

## **5.2 Seguimiento del Plan de Responsabilidad de Cruz Roja Española.**

Un primer requisito para la implantación del Plan en la misma Oficina Central, es la capacidad de que se impliquen de manera transversal todas las Áreas en la medida en que el éxito del Plan va a depender del cumplimiento de sus indicadores en su conjunto.

Para hacerlo viable, vamos a crear en la Oficina Central un "Grupo de Trabajo de Seguimiento y Aplicación del Plan de Responsabilidad Social de CRE", en el que estén representadas junto a la Secretaria General y Coordinación, el conjunto de las Áreas directamente implicadas en su ejecución.

Las funciones de esta "**Grupo de Trabajo de Seguimiento y Aplicación del Plan de Responsabilidad Social de CRE**" son las siguientes:

- Impulsar las medidas para la aplicación del Plan en la Oficina Central.
- Impulsar la implantación del Plan en la red territorial.
- Impulsar las acciones necesarias para la comunicación y difusión del Plan dentro de la nuestra red territorial.
- Realizar acciones de formación a la red territorial para la implantación del Plan.
- Fomentar e identificar buenas prácticas en la red territorial y su difusión dentro de CRE .
- Asesorar e informar a aquellas Oficinas Territoriales que quieran implantar el Plan.
- Recoger la información necesaria sobre el nivel de cumplimiento de los indicadores.
- Evaluar anualmente el nivel de cumplimiento del Plan, en los términos previstos en el apartado siguiente.
- Realizar propuestas de mejora de los propios indicadores y de su aplicación.
- Comunicar externamente el Plan de Responsabilidad Social de CRE a nuestras partes interesadas.

Este Grupo de Trabajo estará asignado al Área de Captación de Fondos y Relaciones con Empresas, que ejercerá las funciones de Secretaria.

A medida que se implante el Plan en la red territorial de CRE, se podrán crear Grupos de Trabajo similares a nivel Autonómico, Provincial o de Asambleas Locales, cuando su complejidad o dimensión lo requieran.

### **5.3 Evaluación del Plan de Responsabilidad de Cruz Roja Española.**

El principal método para evaluar este Plan es el seguimiento del valor de los indicadores, las desviaciones con respecto a los objetivos finales y la comparación de la evolución de los valores de un año a otro.

Estos datos permiten conocer la realidad de la situación, establecer medidas correctoras y realizar propuestas de mejora en las Áreas o unidades territoriales cuyos resultados sean menos satisfactorios.

Dado que una buena parte de los indicadores de este Plan coinciden con los establecidos por SGS en el sistema de control de gestión "ONG benchmarking", será SGS la encargada de realizar la evaluación externa, ampliando y completando la evaluación actual de CRE con los nuevos indicadores que recoge este Plan.

Dado el momento en el que se encuentra el proceso de aplicación del sistema de control de SGS en 2009, la primera evaluación del Plan se realizará sobre datos del año 2010.

SGS reportará al la Directiva de CRE, los resultados del informe de cumplimiento de los indicadores de Responsabilidad Social, a quién corresponderá proponer las acciones necesarias para que el Plan sea u éxito dentro de CRE y nos permita también hacerlo patente y comunicarlo a nuestras partes interesadas.

Este Plan es un punto de inicio y un proceso de mejora continua de nuestra política de responsabilidad social. Por tanto, el objetivo del mismo Plan es que en el transcurso de su periodo de vigencia, la responsabilidad social se incorpore en nuestra cultura, se vayan mejorando los valores de los indicadores o añadiendo indicadores nuevos en cada Área en la medida en que la realidad de CRE, nuestras partes interesadas y la sociedad española así lo requiera.

Este Plan es fruto y consecuencia de la defensa de nuestros valores como organización y de la necesidad de reivindicar valores que en el momento actual de cambio e incerteza son esenciales para la mejora de nuestra sociedad en su conjunto.

Son los valores que nos remiten a la responsabilidad, el compromiso, la prudencia, la transparencia, el buen gobierno, el trabajo, el esfuerzo, el voluntariado o la austeridad.,

En CRE tenemos que ser agentes activos tanto en el cumplimiento de nuestra misión a favor de los más vulnerables como en ser modelos y referentes en su cumplimiento de estos valores. A estos objetivos quiere responder este Plan.