

Informe de Labores 2021



**Cruz Roja
Costarricense**





TABLA DE CONTENIDO

Misión.....	4
Visión.....	5
Principios Fundamentales.....	6
Cruz Roja Humanitaria.....	15
Cifras y alcance de nuestra misión.....	16
Cantidad de traslados de casos COVID-19 por región.....	18
Atención de Emergencias y Rescate.....	19
Cruz Roja Costarricense y un Acceso Más Seguro.....	21
Gestión de Flota.....	22
Proyectos.....	28
▶ Convenio de Guardavidas.....	28
▶ Proyecto DREF Huracán Eta 2020-2021.....	31
▶ Proyecto DREF – Inundaciones Zona Norte, Caribe y Valle Central.....	32
▶ PROYECTO FbF (Forecast based Financing).....	33
▶ Appeal Regional Covid -19.....	34
▶ Emperatriz Shoken.....	35
▶ Visión Mundial.....	36
▶ Ayuda en Acción.....	37
▶ Zúrich.....	38
▶ APM Terminals Servicio de Ambulancia 24/7.....	39
Gestión de Riesgos y Servicios Comunitarios.....	40
▶ Monitoreo y Seguimiento CEA.....	42
▶ Salud Comunitaria.....	43
▶ Programa Bandera Azul Ecológica.....	46
Salud Ocupacional en la Cruz Roja Costarricense.....	48
Cruz Roja Inclusiva.....	51
Fondo de Solidaridad.....	52
Migración.....	54
▶ DREF - Preparación para Flujos Migratorios Mixtos.....	55
▶ Migrantes UNICEF – Apoyo a la Migración Segura y Ordenada.....	56

Doctrina y Protección.....	57
Comisión Costarricense de Derecho Internacional Humanitario.....	58
Restablecimiento de Contactos Familiares (RCF).....	60
Programa Juventud.....	61
Cruz Roja Abierta y Transparente.....	65
Planificación Institucional.....	66
Sistema de Gestión de Calidad.....	73
Gestión de Talento Humano.....	76
Temas Jurídicos.....	77
Infraestructura Institucional.....	78
Contratación administrativa.....	79
Contratación Administrativa - SICOP.....	80
Gestión en medios de comunicación y redes sociales.....	81
Tecnologías de Información.....	83
Formación Profesional.....	85
Movilización de Recursos.....	90
Gestión Financiera.....	97
Desarrollo Regional.....	100
Auditoría Interna.....	103
Contraloría de Servicios.....	105
Contacto.....	109

¿QUÉ QUEREMOS
OBTENER?

VISIÓN

Organización humanitaria resiliente e innovadora con proyección nacional e internacional para dar respuesta eficiente y eficaz a todas las poblaciones, sectores y comunidades.

MISIÓN

Salvar vidas, prevenir y aliviar el sufrimiento humano en todas las circunstancias a través de la labor humanitaria y voluntaria que contribuye a una sociedad resiliente, inclusiva y preparada.

¿A TRAVÉS DE QUÉ
LO HAREMOS?

01



Cruz Roja Humanitaria

Salvar vidas y apoyar la recuperación después de desastres y crisis para la construcción de entornos seguros y resilientes mediante la gestión de riesgos, atención de emergencias y atención a las poblaciones, sectores y comunidades más vulnerables.

02



Cruz Roja Inclusiva

Promover la inclusión social y una cultura de no violencia y paz mediante acción intersectorial y voluntaria en todas las regiones con respeto a los derechos humanos en todas las personas.

03



Cruz Roja Abierta y Transparente

Contribuir a un modelo de gobernanza abierto y transparente con estrategias orientadas a favorecer la proyección interna y externa, la preservación de vínculos estratégicos de la CRC para el cumplimiento de sus objetivos y sostenibilidad de operaciones.

¿QUÉ VAMOS A OFRECER?

HABILITANTES ESTRATÉGICOS

¿QUÉ DEBEMOS
TENER?



Gestión de
Calidad



Transparencia
y rendición
de cuentas



Gestión basada
en resultados
para el desarrollo



Gestión de
Riesgos
Institucionales



Control
Interno

¿DE QUÉ FIN
PARTIREMOS?

La Cruz Roja Costarricense es una organización humanitaria cuyo mandato es salvar vidas, prevenir y aliviar el sufrimiento humano en todas las circunstancias en apego a sus principios fundamentales y el derecho internacional humanitario de forma eficiente, transparente y sostenible.

MISIÓN

Salvar vidas, prevenir y aliviar el sufrimiento humano en todas las circunstancias a través de la labor humanitaria y voluntaria que contribuye a una sociedad resiliente, inclusiva y preparada.

La primera frase **“Salvar vidas, prevenir y aliviar el sufrimiento humano en todas las circunstancias”** expresa que, ante un desastre de origen natural, social o de modelos de consumo, la percepción inmediata que nos moviliza es el de salvar vidas, prevenir y aliviar el sufrimiento humano por cuanto es nuestro compromiso como línea de primera respuesta ante emergencias.

La segunda frase **“a través de la labor humanitaria y voluntaria”** atañe al deber de la institución de prestar auxilio, sin discriminación y proteger la vida y la salud humana según nuestro principio de humanidad y el de voluntariado siendo de carácter desinteresado.

La tercera frase que **“contribuye a una sociedad resiliente, inclusiva y preparada”** manifiesta una función que impacte positivamente a la sociedad costarricense, para que las personas puedan reconstruir sus vidas y comunidades post desastres y crisis a través de programas de salud comunitaria, resiliencia y apoyo psicosocial, rompiendo paradigmas de discriminación y estimular el desarrollo de un país mejor preparado para enfrentar condiciones de vulnerabilidad.

VISIÓN

Organización humanitaria resiliente e innovadora con proyección nacional e internacional para dar respuesta eficiente y eficaz a todas las poblaciones, sectores y comunidades.

Los términos de esta visión nos indican que **“Organización humanitaria resiliente e innovadora”** involucra el principio de humanidad con capacidad de recuperación post crisis y el enfoque innovador que en este mundo vulnerable y cambiante todas y todos debemos converger en nuestro diario vivir.

“Con proyección nacional e internacional” significa explorar más allá y realzar nuestra labor comunicando nuestro rol auxiliar a nivel país, fomentando una mejor comunicación interinstitucional y a la población. De forma internacional también, para alcanzar mayor movilización de recursos que nos permita aumentar nuestras capacidades y mejorar el servicio comunitario.

“Para dar respuesta eficiente y eficaz a todas las poblaciones, sectores y comunidades” está enfocado en optimizar nuestros procesos y servicios para quien lo requiera de forma directa o indirecta.

PRINCIPIOS FUNDAMENTALES

del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja



Humanidad

El Movimiento de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, al que ha dado nacimiento la preocupación de prestar auxilio, sin discriminación, a todos los heridos en los campos de batalla, se esfuerza, bajo su aspecto internacional y nacional, en prevenir y aliviar el sufrimiento de los hombres en todas las circunstancias. Tiende a proteger la vida y la salud, así como a hacer respetar a la persona humana. Favorece la comprensión mutua, la amistad, la cooperación y una paz duradera entre todos los pueblos.



Imparcialidad

No hace ninguna distinción de nacionalidad, raza, religión, condición social ni credo político. Se dedica únicamente a socorrer a los individuos en proporción con los sufrimientos, remediando sus necesidades y dando prioridad a las más urgentes.



Neutralidad

Con el fin de conservar la confianza de todos, el Movimiento se abstiene de tomar parte en las hostilidades y, en todo tiempo, en las controversias de orden político, racial, religioso o ideológico.



Independencia

El Movimiento es independiente. Auxiliares de los poderes públicos en sus actividades humanitarias y sometidas a las leyes que rigen los países respectivos, las Sociedades Nacionales deben, sin embargo, conservar una autonomía que les permita actuar siempre de acuerdo con los principios del Movimiento.



Voluntariado

Es un movimiento de socorro voluntario y de carácter desinteresado.



Unidad

En cada país sólo puede existir una Sociedad de la Cruz Roja o de la Media Luna Roja, que debe ser accesible a todos y extender su acción humanitaria a la totalidad del territorio.



Universalidad

El Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, en cuyo seno todas las Sociedades tienen los mismos derechos y el deber de ayudarse mutuamente, es universal.



**Cruz Roja
Costarricense**

01

Cruz Roja Humanitaria

Salvar vidas y apoyar la recuperación después de desastres y crisis para la construcción de entornos seguros y resilientes mediante la gestión de riesgos, atención de emergencias y atención a las poblaciones, sectores y comunidades más vulnerables.

1. Fortalecer la atención prehospitalaria a través de un sistema estandarizado y normatizado para mejorar la eficacia y la eficiencia.
2. Fortalecer las capacidades institucionales en la preparación y respuesta ante desastres y crisis.
3. Facilitar a las comunidades vulnerables un sistema de atención y respuesta temprana de emergencias eficiente y eficaz.
4. Potenciar la Resiliencia Comunitaria por medio de la coordinación de esfuerzos nacionales, regionales y locales, aplicando la Ruta para la Resiliencia y sus indicadores.
5. Adoptar mejores medidas de gestión ambiental y riesgos derivados del clima a través de acciones de adaptación y mitigación.
6. Promover una vida sana y segura a través del enfoque de Salud Comunitaria mediante procesos inclusivos de consulta y participación.

02

Cruz Roja Inclusiva

Promover la inclusión social y una cultura de no violencia y paz mediante acción intersectorial y voluntaria en todas las regiones con respeto a los derechos humanos en todas las personas.

1. Aumentar las capacidades en la gestión, desarrollo y permanencia del voluntariado en la SN con un replanteamiento del servicio y enfoque más flexible, inclusivo y participativo.
2. Proteger y promover un sistema de valores y doctrina con iniciativas de carácter inclusivo, participativo y diverso fundado en los principios fundamentales.
3. Procurar la prestación de servicios esenciales, protección y trato humano digno a todas las personas sin distinción de nacionalidad, raza, religión, condición social ni credo político.
4. Promover la equidad en toda la SN tomando en cuenta el enfoque de género.
5. Promover el reconocimiento de los derechos humanos en el accionar institucional de las personas en condición de vulnerabilidad, sin discriminación alguna, directa ni indirecta.

03

Cruz Roja Abierta y Transparente

Contribuir a un modelo de gobernanza abierto y transparente con estrategias orientadas a favorecer la proyección interna y externa, la preservación de vínculos estratégicos de la CRC para el cumplimiento de sus objetivos y sostenibilidad de operaciones.

1. Fortalecer el sistema de gestión para que contribuya al desarrollo institucional con estándares del mas alto nivel.
2. Integrar y asimilar la transformación digital con el fomento de conocimientos sobre datos y medios digitales para la toma de decisiones a nivel interno y con nuestros socios estratégicos.
3. Generar acciones de comunicación estratégica para favorecer la proyección interna y externa a través del fundamento de nuestro rol auxiliar en la labor humanitaria y la rendición de cuentas a socios estratégicos.
4. Establecer nuevos modelos de asociación y alianzas estratégicas con vínculos articulados en agendas de desarrollo, cooperación internacional y movilización de recursos.
5. Establecer un sistema de control, seguimiento y evaluación para medición de avance y resultados de la calidad de los procesos y gestión organizativa.

Mensaje de la Presidencia

MBA.Dyanne Marengo González



Somos una organización humanitaria de primera respuesta, de carácter privado y sin fines de lucro, adscrita al Movimiento Internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja, que busca reducir el sufrimiento de las personas súbitamente enfermas o lesionadas, o que ven alterados sus modos de vida. Nuestro servicio humanitario resulta de interés público, tal como se estableció en la Declaratoria de utilidad pública en virtud de que su desarrollo y actividades son particularmente útiles para los intereses del Estado y que por ello contribuyen a solventar una necesidad social.

En todo el territorio nacional trabajamos en atención prehospitalaria, servicios de búsqueda y rescate, preparación de respuesta ante desastres y emergencias, salud comunitaria, acciones sociales con poblaciones vulnerables y la protección del ambiente, por lo que, desde todas las estructuras en los niveles local, regional y nacional, velamos por la implementación de acciones centradas en mejorar el bienestar de las personas, comunidades y ecosistemas.

Como auxiliares de los poderes públicos en actividades humanitarias, desarrollamos nuestro mandato institucional de forma neutral, imparcial e independiente. Sin duda, este rol auxiliar contribuye a la puesta en práctica de acciones que se llevan a cabo desde la articulación interinstitucional.

El presente informe de gestión se obtiene como resultado de las acciones institucionales realizadas en el año 2021, en apego a los Principios Fundamentales del Movimiento, y de acuerdo con la misión de salvar vidas, prevenir y aliviar el sufrimiento humano en todas las circunstancias a través de la labor humanitaria y voluntaria que contribuye a una sociedad resiliente, inclusiva y preparada.

Con el compromiso de dar una respuesta en favor de las personas más vulnerables, todas las estructuras de la sociedad nacional, hemos afrontado grandes retos, que a través de los habilitantes estratégicos definidos en el Plan Estratégico de Desarrollo se procura una gestión de calidad con transparencia y rendición de cuentas, enfocada en la gestión basada en resultados, la gestión de riesgos institucionales y el control interno, en concordancia con nuestra visión al año 2030, a través de la cual buscamos ser una organización humanitaria resiliente e innovadora con proyección nacional e internacional que dé respuesta eficiente y eficaz a todas las poblaciones, sectores y comunidades.

Como parte del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo del país, nuestra labor humanitaria ha sido imperante ante la continuidad de los servicios en medio de la pandemia por COVID-19, para lo cual hemos fortalecido el desarrollo de equipos de alto rendimiento tanto administrativo como operativo, gracias al apoyo de los cruzrojistas asalariados y voluntarios que conforman esta Benemérita institución.

En esta emergencia sanitaria nuestra Sociedad Nacional ha estado trabajando en una serie de acciones para todos los habitantes del territorio nacional, una acción significativa que ha contribuido con este rol auxiliar que nos caracteriza, ha sido la atención de casos sospechosos y confirmados por la enfermedad COVID-19.

Los incidentes producto de accidentes en carretera siguen siendo las causalidades de más constancia en los registros estadísticos de la Cruz Roja Costarricense, la institución atendió 526.876 incidentes por las distintas causalidades durante todo el año 2021. Los traslados en condición delicada a los centros médicos muestran una cantidad considerable, se registran 7.975 casos y 1.263 muertes violentas se presentaron en el 2021. Por otro lado, las búsquedas en montaña incrementaron significativamente este año y se han presentado más de 1.000 incidentes por accidentes acuáticos.

En lo que respecta al voluntariado de nuestra organización, al cierre del 2021 la institución contaba con cerca de 5 mil voluntarios, por lo que, con miras a la mejora continua de las condiciones de nuestro personal,

a final de año se aplicó la Encuesta de Participación y Satisfacción a los voluntarios en sus diferentes estructuras, arrojando las prioridades institucionales para el año venidero. El Voluntariado es clave para el funcionamiento de la organización, y algunos de sus aportes se pueden identificar en el ámbito ambiental, económico, social, humanitario, reflejado en la atención de pandemia por COVID-19, en donde la Benemérita ha estado en la primera línea de respuesta, tanto en el campo sanitario, comunitario y social.

Nuestro personal tanto voluntario como permanente es parte del primer grupo prioritario establecido por la Comisión Nacional de Vacunación y Epidemiología, por lo que una amplia mayoría de cruzrojistas cuentan con su esquema completo de vacunación, e incluso una importante cantidad de cruzrojistas se están colocando en forma voluntaria la tercera dosis.

Al amparo de nuestra Política y Estrategia de Atención a Personas Migrantes y Refugiadas se alcanzó la cifra de aproximadamente 9000 personas en todo el territorio nacional, que fueron asistidas a través de los proyectos DREF y Migrantes-UNICEF.

Además, nuestros comités auxiliares han continuado su labor para responder a través de acciones de atención prehospitalaria, gestión de riesgos, servicios comunitarios y la promoción del liderazgo voluntario para de esta forma mantener nuestros servicios a la comunidad en general. Por otro lado, se han desarrollado acciones a través del Programa Cruz Roja Juventud mediante el cual se busca desarrollar acciones sociales en busca del ideal de paz en las personas jóvenes de la organización.

Derivado del marco estratégico de la organización, trabajamos continuamente por una Cruz Roja humanitaria, inclusiva, abierta y transparente. En este sentido, hemos adoptado las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) que nos permiten una mayor transparencia en los registros contables y favorecen la redición de cuentas. En el año 2021 a nivel nacional se realizaron 133 procesos internos y externos de rendición de cuentas, alcanzando más de 2300 personas.

La gestión del Fondo de Solidaridad, antes denominado Fondo de Mutualidad, se consolidó con la aprobación del Reglamento del Fondo de Solidaridad de la Asociación Cruz Roja Costarricense, el cual tiene por objeto brindar la colaboración solidaria al personal voluntario y asalariado que se vea afectado por fallecimiento, alguna contingencia

o lesión causada por la prestación de su servicio o que le afecte en la prestación de este. En el período 2021 las ayudas sumaron un monto que ronda los 10 millones de colones, y se benefició a cerca de medio centenar de personas cruzrojistas y sus familias, distribuidos entre asalariados y voluntarios. El mayor número de atenciones fue producto de inundaciones, y en segundo lugar se brindó apoyo a nuestros compañeros y sus familias afectadas por el COVID-19.

Finalmente, durante el año 2021, voluntarios de la Cruz Roja Costarricense fueron galardonados por el Movimiento Internacional: la Medalla Florence Nightingale que reconoce la valentía y a la entrega excepcional que se necesita para atender a los heridos y enfermos, y al aporte fundamental en los ámbitos de prevención, salud pública y enseñanza de la enfermería; así como la Medalla Henry Dunant que procura recompensar los actos de gran valentía llevados a cabo durante actividades sobre el terreno. Por otro lado, la Benemérita recibió el premio 'Gerente de Flota del Año 2021', otorgado por la Fleet Forum, organización que reconoce la gestión de un transporte más limpio, seguro y efectivo en todo el Mundo.

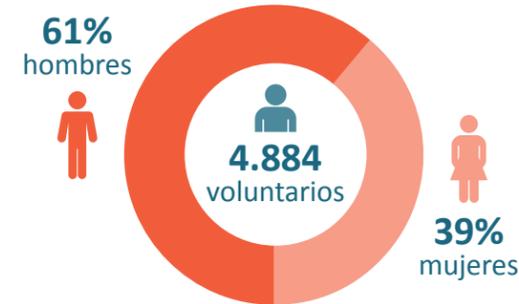
“De su unión, nace la fuerza que, para miles y miles de personas ha sido, en las más graves circunstancias de calamidad: salvación, alivio, consuelo.”

Henry Dunant

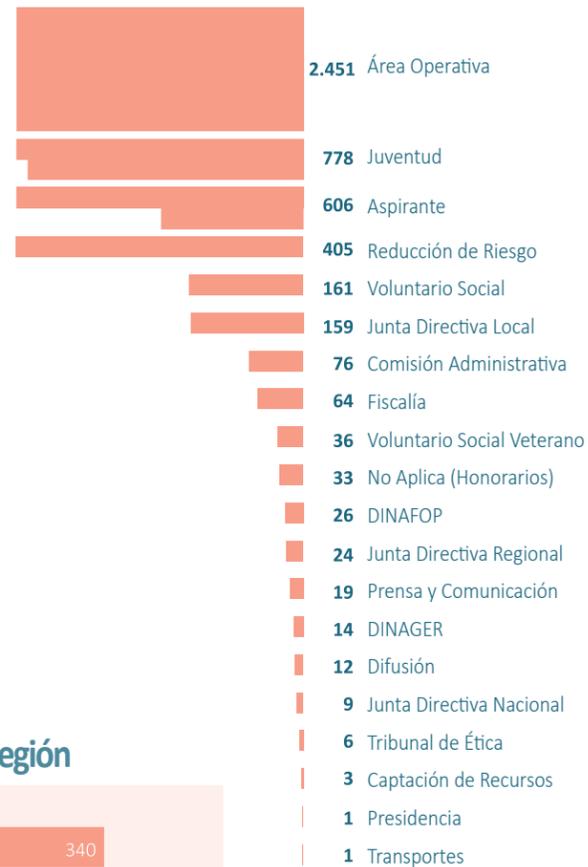
Dyanne Marengo González
Presidenta

Voluntariado en acción

El voluntariado en Cruz Roja Costarricense es una labor que trae consigo una serie de posibilidades, permitiendo así generar cambios por medio de acciones humanitarias que incidan en el incremento de la calidad de vida de la población a la que se sirve.



Cantidad de Voluntarios por área



Cantidad de Voluntarios por región



El acercamiento con otras instituciones u organizaciones que cuentan con voluntariado con el fin de generar alianzas multisectoriales que favorezcan a la institución.

Nueva estructura organizativa como Dirección Nacional de Voluntariado

Se realizó el **Encuentro Multisectorial de Voluntariado**, en el que la Dirección Nacional de Voluntariado participó en la coordinación de la actividad, así como en la moderación de las mesas de trabajo, junto con la Red Estatal Universitaria de Voluntariado Estudiantil

- asistencia y participación de cruzrojistas
- sesiones de trabajo para generar la estrategia de coordinación multisectorial de voluntariado y servicio social para el año 2022

Se coordinó un **cronograma nacional** de distintas actividades virtuales durante la semana del Cruzrojista, como parte del enfoque hacia la motivación de nuestros voluntarios; desde una actividad conmemorativa del bicentenario de nuestra independencia, así como espacios con voluntarios del programa de juventud y del área de veteranos; hasta actividades lúdicas y de entretenimiento para el personal cruzrojista.

Como parte de las estrategias de análisis y mejora de las condiciones del voluntariado, se realizó la encuesta de satisfacción y participación de los voluntarios, en el mes de setiembre del 2021, obteniendo la respuesta de 1202 voluntarios. Según el análisis de los resultados, con los datos obtenidos y las observaciones realizadas por los voluntarios, se destaca la necesidad de abordar 4 principales ejes: la motivación y el reconocimiento, comunicación interna, capacitación, y el clima organizacional. Comparando la situación actual en esa área y la recomendación de acciones, enfocarse en esas principales áreas contribuirá al fortalecimiento y desarrollo del voluntariado en la Sociedad Nacional, propiciando acciones que garanticen la participación, satisfacción, y la permanencia de las personas voluntarias.

Para llegar a la situación ideal de acuerdo con las recomendaciones antes expuestas, se propone como primera etapa realizar un proceso de consulta en sesiones de trabajo con el apoyo de otros departamentos y direcciones. Seguidamente realizar mesas de trabajo con las regiones, ya que es importante conocer la percepción de los resultados por parte de dichas estructuras.

- En el mes de noviembre se llevó a cabo el Encuentro de Veteranos de la Cruz Roja Costarricense, se realizó un conversatorio sobre la planificación de actividades para el próximo año, así como también una charla con el apoyo del Departamento de Planificación respecto a temas relacionados al Plan Estratégico de Desarrollo.
- Otra de las estrategias para el fortalecimiento del voluntariado en las regiones, es desarrollar acciones regionales conjuntas las cuales permitan el conocimiento y la mejora de las gestiones de voluntariado realizadas por las diferentes estructuras de gobierno local y regional, como parte de la vinculación con las mismas, por lo que en el mes de diciembre se llevó a cabo la primera visita, realizando una sesión de trabajo en la región de Guanacaste con representantes del voluntariado de la mayoría de los Comités Auxiliares de dicha Región. Se continuará con giras y sesiones a las demás regiones durante el 2022; con el apoyo de los Coordinadores Regionales de Voluntariado.



Cruz Roja Humanitaria

-  Gestión de Calidad
-  Transparencia y rendición de cuentas
-  Gestión basada en resultados para el desarrollo
-  Gestión de Riesgos Institucionales
-  Control Interno

Cifras y alcance de nuestra misión



Fuente: Departamento de Talento Humano y Dirección Nacional de Voluntariado. Corte al 31 de diciembre del 2021.

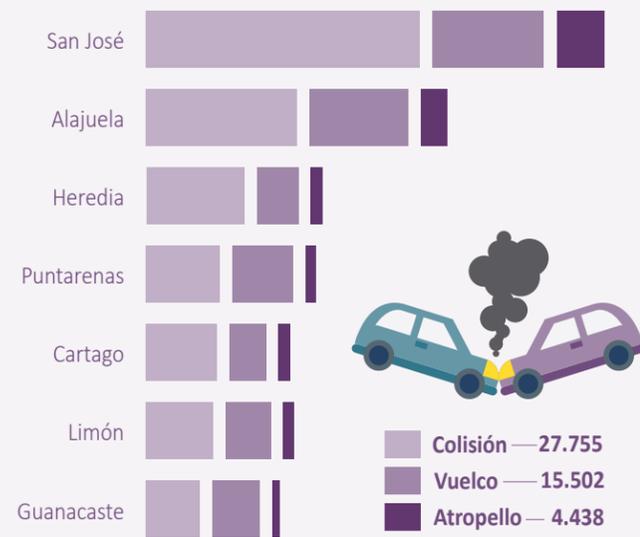


Incidentes atendidos por provincia



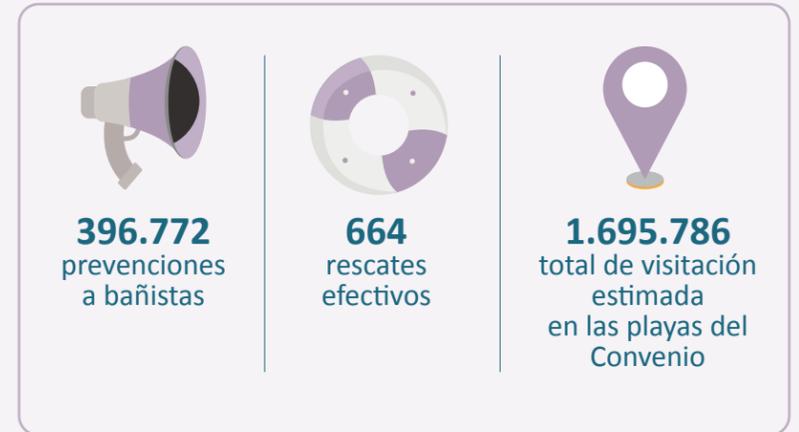
526.620
Cantidad de respuestas del año 2021

Accidentes de tránsito

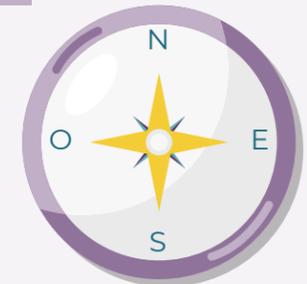


Fuente: Dirección Nacional de Gestión del Riesgo y Respuesta de Emergencias

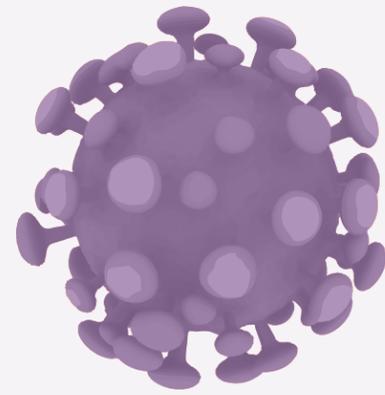
Accidentes acuático



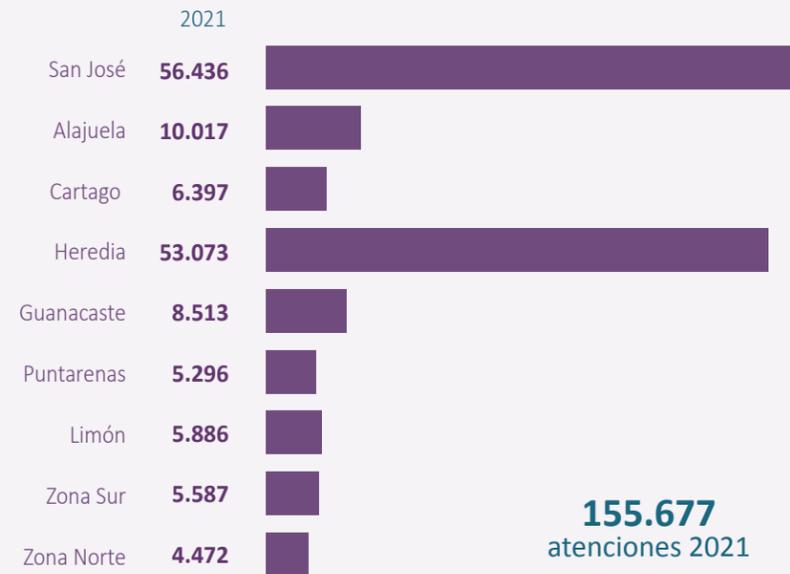
Extraviados en Montaña



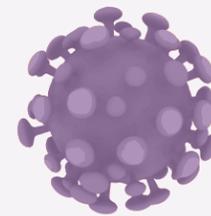
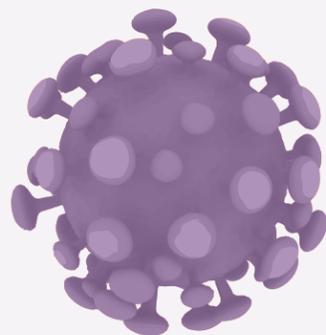
Fuente: Dirección Nacional de Gestión del Riesgo y Respuesta de Emergencias



Cantidad de casos COVID-19 por despacho



155.677
atenciones 2021



Fuente: Dirección Nacional de Gestión del Riesgo y Respuesta de Emergencias

Atención de Emergencias y Rescate

Sobre las acciones realizadas durante la cobertura de Semana Santa se instalaron puestos de atención en diferentes puntos en las regiones, donde se respondió de forma expedita e inmediata disminuyendo los tiempos de respuesta a las necesidades de los usuarios. Los puestos se instalaron en playas, ríos, carretera, con un reforzamiento en los comités.



OPERATIVO SEMANA SANTA 2021
Actualizado - 04/04/2021 - 21:00 horas

RESPUESTA DE LA CRUZ ROJA COSTARRICENSE

Acumulado de incidentes atendidos 27/03/2021 09:00 al 04/04/2021 21:00 horas

10456 Incidentes atendidos	1110 Accidentes en carretera	78 Accidentes Acuáticos	429 Agresión arma de fuego/blanca	640 Urgencias traumáticas	17 Personal de STAFF CECRE COC, Sala Situación
1 Alertas aéreas	5 Extravío en montaña	0 Restablecimiento de Contacto con Familiares	24 Electricidad/ Quemaduras	471 Intoxicaciones	0 Logístico
129 Unidades en Comités	170 Cruzorjistas en Comités	0 Cantidad de Puestos Habilitados	0 Unidades en Puestos	0 Cruzorjistas en Puestos	0 Costo extraordinario

#SomosCruzRojaCostarricense

Acciones realizadas durante las emergencias por inundaciones



Acciones Realizadas:

- Divulgación de alertas a nivel nacional y regional.
- Seguimiento a las zonas de alta vulnerabilidad.
- Disponibilidad de recursos y personal.
- Participación en los Comités Regionales y Municipales de Emergencia.
- Movilización de recursos.
- Activación de los diferentes Centros Coordinadores de Operaciones.
- Reforzamiento de los despachos regionales.
- Búsqueda, Rescate, Evacuación y Albergue de afectados.
- Distribución de ayuda humanitaria.
- Evaluación de Daños y Necesidades y Atención Pre Hospitalaria.

Cruz Roja Costarricense y un Acceso Más Seguro

A pesar de las diferentes restricciones en materia sanitaria para impartir capacitaciones y fortalecer las capacidades de nuestro personal, gestionó algunas acciones durante el pasado 2021:



Con el apoyo de un equipo de Referentes AMS, se realizó una actualización al manual con el que se imparten los cursos. El material se encuentra actualizado y en proceso de diagramación para imprimir un primer lote de manuales, con la cooperación del Comité Internacional de la Cruz Roja.



Producto de la actualización anterior, se logró realizar una segmentación del taller, dejando algunos de los temas para convertirlos en una introducción de tipo virtual, permitiendo que el taller presencial se lleve a cabo en un solo día.

Una vez que las autoridades sanitarias flexibilizaron las restricciones con motivo de la pandemia por COVID-19

se logró la coordinación con algunas regiones

6 talleres

San José
Alajuela
Zona Norte



Gestión de Flota

Desde cada uno de los comités la Benemérita institución trabajó por el fortalecimiento en el desarrollo sostenible de una gestión de flota vehicular, esto permitió implementar acciones que contribuyeron a mejorar los servicios que como institución humanitaria brinda a toda la sociedad nacional.

Entre 2017 y 2020 se tomaron acciones, como el desarrollo de una base de datos a nivel nacional de todos los conductores autorizados, así como el desarrollo de un programa de conducción de vehículos de emergencia todo terreno y el establecimiento de indicadores de gestión para la flota de la Institución. Todos estos esfuerzos han generado avances, como la reducción del tiempo de inactividad de vehículos, disminución de accidentes mediante cambios en el comportamiento de los conductores, la implementación de un manual de gestión de la flota, que incluye las mejores prácticas del sector privado, así como un programa de mantenimiento preventivo de vehículos.



700
vehículos en
todo el país



12
ambulancias
adquiridas tipo techo alto

5
adquiridas
en la FICR

7
adquiridas
proveedor local

Distribuyeron en los comités:

- Cartago (1)
- Filadelfia (1)
- San Ramón (1)
- Desamparados (1)
- Heredia (1)
- Escazú (2)
- Siquirres (1)
- Las Juntas (1)
- Santa Ana (1)

Hay dos unidades que no están operativas (en proceso de conversión)

Registro de accidentes de la flota institucional

La cantidad de accidentes se vio afectada por las restricciones sanitarias en el país: en los meses con mayor restricción disminuyó el reporte de accidentes.

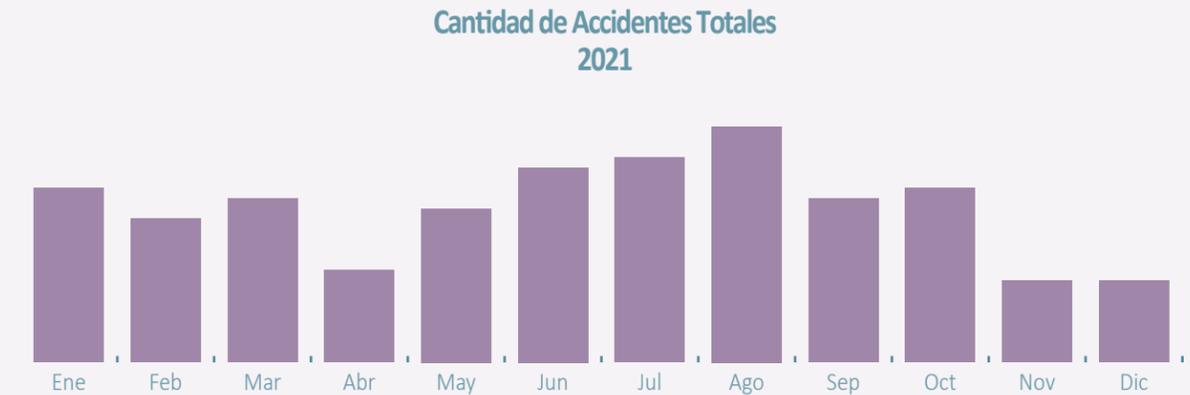


Gráfico 1. Cantidad de accidentes totales durante el 2021. (Indicador de accidentabilidad, Gestión de Flota)

Disminución de accidentes

El gráfico anterior compara la cantidad de accidentes durante el 2020 y el 2021. Durante el 2020 se tuvo un total de 147 accidentes y en el 2021 un total de 181. El aumento es debido a que durante el 2020 se mantuvieron restricciones vehiculares que afectaban la circulación de vehículos particulares. Mientras que en el 2021 hubo mayor libertad, permitiendo una mayor cantidad de vehículos circulando, situación que produjo más accidentes para dicho año.

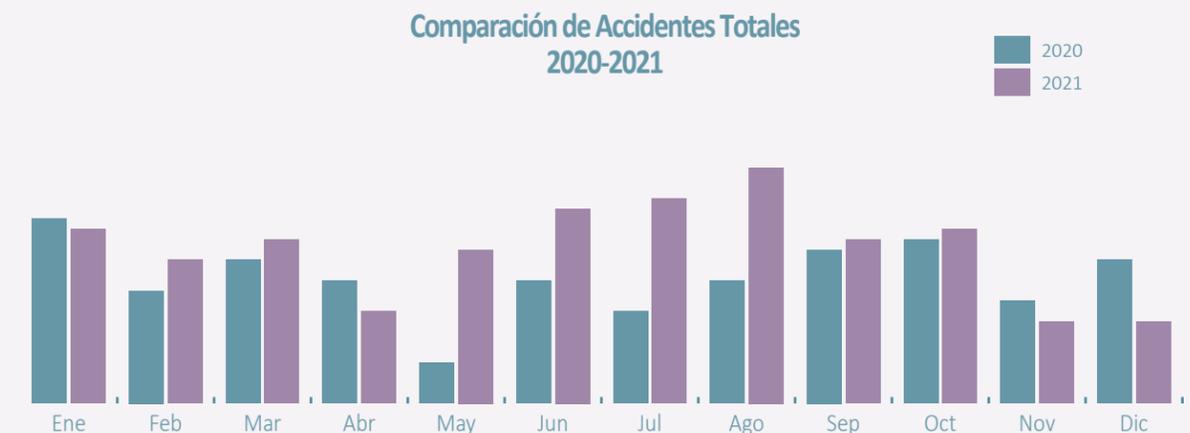


Gráfico 2. Comparación entre la cantidad de accidentes del 2020 y el 2021. (Indicador de accidentabilidad, Gestión de Flota).



Consumo de combustible

El siguiente gráfico presenta el consumo de combustible total durante el 2021 en litros. En los meses en que se redujeron las medidas sanitarias, el consumo de combustible aumentó debido a que muchas actividades comenzaron a retomarse.



Cursos para conductores

- Manejo de vehículos de Emergencia (MVE)
- Manejo de vehículos Administrativos (MVA)
- Curso Manejo de vehículos 4x4



5
cursos
MVA 4x4

60
personas
participaron

100%
aprobaron
el curso

Otras gestiones

Por parte de Gestión de Flota se participó, en diferentes giras a reservas indígenas durante el año, para entregar alimentos, ropa y para el mes de diciembre, entrega de regalos.



Gira a la comunidad indígena Roca Quemada, Grano de Oro, Turrialba



Entrega de regalos a la comunidad indígena Roca Quemada, Grano de Oro, Turrialba



Desfile de colacho, Ciudad Colón





La Cruz Roja Costarricense gana premio Internacional gracias a Gestión de Flota Vehicular Sostenible

Licitaciones

Para las Llantas

Se implementó un nuevo proceso para realizar la licitación de llantas, el cual ayudó a regular el proceso de compra, además de tener el servicio de instalación y marcaje.



Nuevos GPS

Para el 2021 se realizó una nueva licitación para los nuevos GPS, lo que apoyó en la renovación del contrato. Se inició una reinstalación de dispositivos en noviembre 2021, la cual terminará en enero 2022. Los nuevos dispositivos que utilizará la institución son de una mejor calidad y mayor tecnología.



Flota Vehicular de Cruz Roja Costarricense se moderniza con un nuevo sistema de GPS

Como parte de las mejoras que se realizaron en el departamento de Gestión de Flota Vehicular de Cruz Roja Costarricense se llevó a cabo un cambio de plataforma y de dispositivos de GPS lo que viene a mejorar la calidad en los servicios que ofrece la Benemérita Institución.

La nueva plataforma permitirá llevar un mejor control de las unidades de la institución, este sistema innovador combina la navegación guiada por voz gratuita, información de tráfico en tiempo real, búsquedas locales, puntos de interés y puntuaciones de conductores, así como la utilización de mapas sin conexión almacenados en la memoria local de los vehículos, para poder usarlos sin conexión a Internet.

La Cruz Roja Costarricense fue galardonada con el premio **Gerente de Flota del Año 2021**, otorgado por la Fleet Forum, organización que reconoce la gestión de un transporte más limpio, seguro y efectivo en todo el Mundo, la ceremonia de premiación se llevó a cabo de manera virtual y con 289 votos fue seleccionado como ganador Walter Fallas, quien representaba a la Benemérita institución en dicho evento.



Proyectos

Convenio de Guardavidas

Cruz Roja Costarricense
Instituto Costarricense de Turismo (ICT)



Firmó: miércoles 10 de abril del 2019

Objetivo: **Colocación de guardavidas permanentes en la playas de Costa Rica**



ICT brindará los fondos de ₡150.000.000 para la contratación, supervisión y compra de insumos de los guardavidas, Guardavidas Supervisor y Coordinador del proyecto.

CRC está a cargo de la contratación de los guardavidas, quienes son preparados bajo los estándares del personal capacitado en el área de guardavidas y bajo los principios del movimiento e interactuando con los Comités Auxiliares cercanos a cada punto de atención ante cualquier emergencia o necesidad que los guardavidas tengan.

Actualmente se ha aprobado la **Ley No.9780 “Implementación de guardavidas en las playas de Costa Rica”**, lo cual sugiere un proceso de articulación con nuevos actores para evitar la duplicidad.

El proyecto tiene como principal actividad

la contratación de:

23 guardavidas

1 coordinador técnico

Horario de 8 horas diarias

Seis días a la semana en el caso de los **7** puestos de **playa permanente** y la ampliación de cobertura en Playa Negra, Limón, sábados y domingos, en las playas designadas por el proyecto

Además se cuentan con un coordinador administrativo para las gestiones pertinentes (compras, control presupuestario, planillas, incapacidades, informes, etc.)

Brindar seguridad mediante medidas de prevención y recomendaciones a los turistas presentes en sus respectivas áreas de cobertura, así como la atención de las emergencias que se les puedan presentar, realizando las respectivas labores de rescate y de coordinación correspondiente para solventar las emergencias.

Sus actividades estarán en apego a las directrices y estructuras de la Dirección Nacional de Gestión del Riesgo, de la Cruz Roja Costarricense y del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y Media Luna Roja.



Banderas de Guardavidas

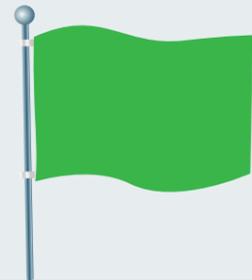
La colocación de banderas de señalización alrededor de la playa tiene como objetivo el generar mensajes de seguridad preventivos al colocarlas en los sectores o momentos que cada bandera lo requiera, tener mayor control en las zonas de riesgo y a la vez alertar, controlar el aforo de bañistas en una misma sección y crear conciencia sobre la precaución que se debe tener antes de ingresar al mar.

Las banderas sirven para advertir de los peligros del mar y de las condiciones de la playa en cada momento.

Como parte del Operativo de Fin y Principio de Año se incrementa la cantidad de guardavidas a 36, se instalaron 4 puestos adicionales para el periodo comprendido entre el 1 de diciembre del 2021 y hasta el 31 de enero de 2022.

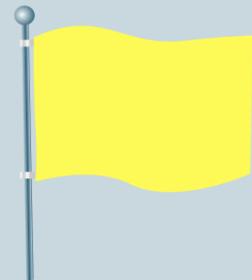


Categorización para la colocación de Banderas



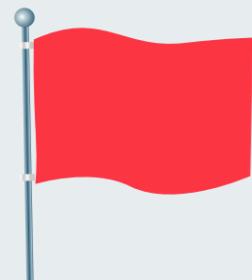
BANDERA VERDE - Permitido Bañarse

- No hay presencia de peligros permanentes
- No hay presencia de vida marina peligrosa
- Fuerza del viento: nulo o leve
- Dirección del viento: hacia la playa y/o paralelo a la playa
- Oleaje: 1 metro altura
- Marea: Subiendo, en alta o en baja
- Corrientes de resaca: nulas



BANDERA AMARILLA - Bañarse con Precaución

- No hay presencia de peligros permanentes
- No hay presencia de vida marina peligrosa
- Fuerza del viento: leve o moderado
- Dirección del viento: hacia la playa, hacia el mar y/o paralelo a la playa
- Oleaje: 1 a 2 metros altura
- Marea: Subiendo, en alta o en baja
- Corrientes de resaca: leves



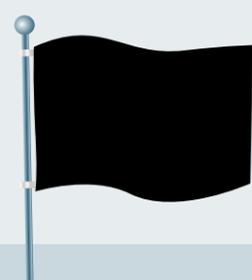
BANDERA ROJA - Prohibido Bañarse

- Presencia de peligros permanentes
- Presencia de vida marina peligrosa
- Fuerza del viento: fuerte a muy fuerte
- Dirección del viento: hacia el mar
- Oleaje: 2 o más metros altura
- Marea: Bajando
- Corrientes de resaca: moderadas a muy fuertes



BANDERA ROJA Y AMARILLA - Zona Segura de Baño

- Se colocan dos a una distancia de 500m entre ellas
- Se colocan 1 a 250m a la izquierda del puesto y otra a 250m a la derecha del puesto
- Normalmente se colocan frente al puesto de guardavidas
- No hay presencia de peligros permanentes
- No hay presencia de corrientes de resaca



BANDERA NEGRA - Tormenta Eléctrica

- Lluvia con rayería presente
- Muy fuertes vientos con rayería presente
- Únicamente rayería presente



“MANTENTE CERCA DE LOS GUARDAVIDAS:
SI NO PODEMOS VERTE, NO PODEMOS SALVARTE”

► Proyecto DREF Huracán Eta 2020-2021



Periodo:
11 de noviembre 2020 al 28 de febrero 2021 con extensión al 31 de marzo del 2021.

Tiempo de implementación:
3 meses

Fondos Asignados:
345.646 Swiss francs (CHF)

Personas asistidas: 7.500 personas

Lugares Abordados

- Región 5: Hojancha, Nicoya, Santa Cruz, Carrillo
- Región 1: Acosta
- Región 8: Osa, Golfito, Corredores, Coto Brus
- Región 6: Parrita, Quepos

Actividades Ejecutadas:

- Alojamiento
- Agua, Saneamiento e Higiene
 - Limpieza de Pozos
 - Distribución de Filtros
- Transferencia de Efectivo (Cash Voucher Electrónico) para alimentación y materiales para la reparación de los hogares.



Logros:

La influencia indirecta del Huracán Eta ocasionó lluvias de variable intensidad, las lluvias más intensas se dieron en la vertiente del Pacífico del país. En el marco de esta operación logramos abordar cuatro regiones.

► Proyecto DREF – Inundaciones Zona Norte, Caribe y Valle Central



Periodo:
11 de noviembre 2020 al
28 de febrero 2021

Tiempo de implementación:
3 meses

Fondos Asignados:
362.366 Swiss francs (CHF)

Personas asistidas: 7.500 personas

Lugares Abordados

- Región 3: Turrialba
- Región 4: Puerto Viejo de Sarapiquí
- Región 7: Talamanca, Bataán.
- Región 9: Zona Norte – Guatuso

Actividades Ejecutadas:

• Medios de Vida y Necesidades Básicas

• Agua, Saneamiento e Higiene

- Distribución de Filtros

• Protección, Género e Inclusión

• **Transferencia de Efectivo** (Tarjetas de Ayuda Humanitaria) multipropósito. En esta operación se realizó el trámite para que la SN contara por primera vez con un mecanismo para realizar Transferencia de Efectivo, lo cual se realizó con una tarjeta Prepago del Banco Nacional y fue avalado por la FICR.

• Promoción en Redes Sociales, creación de 10 mini videos. *Tema: Inundaciones*



Logros:

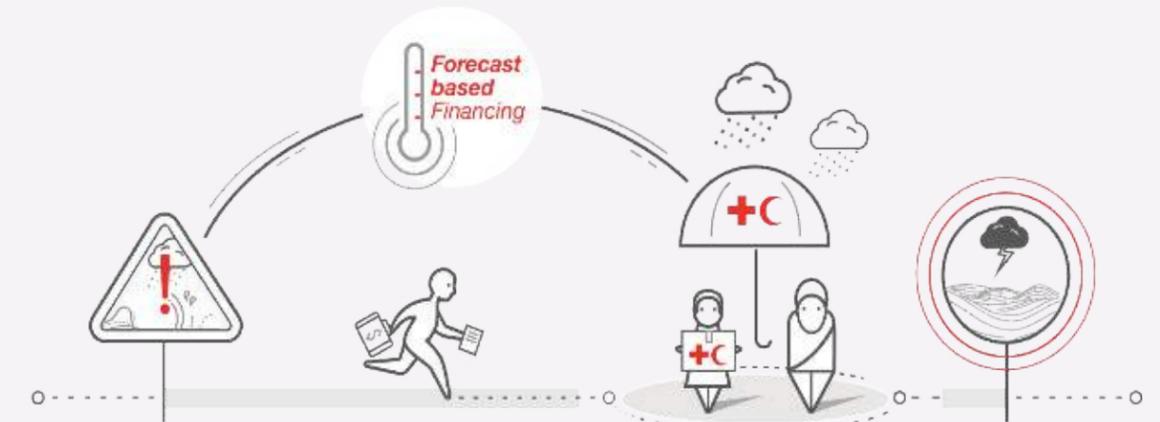
Las fuertes lluvias que cayeron en el Caribe costarricense causaron graves inundaciones en varias zonas del país, principalmente en las regiones del norte y el Caribe y en la provincia de Cartago. Con esta operación se abordaron cuatro regiones, donde en coordinación con las estructuras regionales se determinó el abordaje.

► PROYECTO FbF (Forecast based Financing)

El proyecto Acción basada en Pronósticos desarrolla Planes de Acción Temprana (PATs) con nuevos procedimientos y metodologías para preparar a la población vulnerable frente a un desastre de manera anticipada, eficiente y eficaz.

En el marco de cooperación con la Cruz Roja Alemana se ha desarrollado el proyecto denominado **Acción basada en Pronósticos**, que es un proyecto que permite el acceso a fondos externos para la implementación de acciones tempranas, basado en pronósticos científicos del tiempo y en un análisis de riesgo.

Utilizando la información de pronósticos hidro-meteorológicos nacionales e internacionales se establecen los niveles de peligro y predefine las acciones tempranas comunitarias que son activadas cuando un pronóstico excede un nivel de peligro en la zona de intervención ejecutando acciones antes de que ocurra el desastre en las comunidades.



Actividades Ejecutadas:

- En junio del 2021 se inició la formulación de un PAT de **Caída y Dispersión de Ceniza Volcánica** que se encuentra en revisión técnica por parte de la IFRC donde se realizaron una serie de estudios técnicos en conjunto con el OVSICORI,
- Se realizó una **simulación de caída de ceniza en el Volcán Poás**, del 16 al 21 de agosto de 2021, contando con la participación de evaluadores y observadores volcánicos tanto nacionales como internacionales y la participación de personal de la Región de Alajuela.
- En diciembre de 2021, se inició el PAT de **Inundaciones**

Appeal Regional Covid -19

Lugares Abordados

- A nivel país

Actividades Ejecutadas:

• Salud

- Aumentar la comprensión de los riesgos y las actividades seguras, incluida la comunicación de riesgos y la promoción de la salud basada en los comentarios de la comunidad
- Apoyo psicosocial proporcionado a la población objetivo, así como a voluntarios y personal de RCRC

• Agua, Saneamiento e Higiene

- Se proporcionan actividades de promoción de la higiene que cumplen con los estándares. Esfera en términos de identificación y uso de artículos de higiene a la población objetivo

Periodo:
20 de marzo 2020 – Junio 2022

Tiempo de implementación:
12 meses

Fondos Asignados:
424.808,02 Swiss francs (CHF)

• Protección, Género e Inclusión

- Desarrollo y lanzamiento de una campaña contra el estigma y la discriminación para abordar la xenofobia, la discriminación, el estigma y las percepciones negativas

• Migración

- Se implementan la sensibilización y la incidencia política para abordar los migrantes durante la emergencia del COVID-19

• Fortalecimiento de la SN

• Promoción en Redes Sociales, creación de campañas



Logros:

Este proyecto inicia desde el inicio de la Pandemia y le ha permitido a la SN abordar temas como las campañas audiovisuales, de redes sociales. Ha permitido la compra de Equipo de Protección Personal que se ha distribuido en las diferentes regiones del país según las necesidades.

Se pagó durante 5 meses un Analista de Compras del departamento de Proveeduría.

Se apoyó a la Subgerencia Financiera con el pago de 6 meses de una consultoría para la Implementación de las normas NIIF y un Asistente por 6 meses para el mismo fin.

Se logró la contratación de un profesional en Psicología por 6 meses, los primeros 3 meses realizó un estudio de Ambiente Laboral en las Estructuras Nacionales y Regionales.

Se realizó una serie de charlas para sensibilizar al personal para la vacunación y evacuar dudas.

Por cuatro meses se apoyó a las regiones de Limón y Cartago con viáticos y un conductor para que asistieran a los Centros de Vacunación.

Se ha apoyado al mantenimiento de la Flota Institucional, así como la reposición de lonas para los dos camiones (este proyecto se encuentra en ejecución).

Emperatriz Shoken

Periodo:
09 de abril del 2021 - Marzo 2022

Tiempo de implementación:
3 meses

Fondos Asignados:
\$33.377,24 US Dollar

Personas asistidas: 4 comunidades

Lugares Abordados

- Territorios Indígenas
 - Cabécar y Bribri en Talamanca
 - Rey Curré en Buenos Aires
 - Cabécar en la Zona Sur

Actividades Ejecutadas:

- Personas de la comunidad capacitadas como primeros respondedores en situación de emergencias de salud que requieran hospitalización.
- Facilitar el equipo requerido para la ejecución de los conocimientos adquiridos en primeros auxilios.
- Talleres educativos sobre prevención de riesgos y atención de emergencias: enfocado en amenazas hidrometeorológicas intensas y medidas sanitarias contra la COVID-19.
- Insumos protección contra la COVID-19
- Producción de audios y videos con mensajes sobre la prevención de la COVID-19 y de emergencias por amenazas hidrometeorológicas intensas en lenguaje bribri, cabécar, maleku y novere.
- Beneficio de alimentación para los participantes de los talleres.
- Beneficios alimentación y hospedaje para el voluntariado cruzrojista.

Este proyecto fue asumido en diciembre del 2021 y busca capacitar a comunidades Indígenas en temas de Primeros Auxilios, Planes Comunales de Emergencia y equipo de primeros auxilios.

Las actividades estas planteadas para desarrollarse en el mes de febrero del 2022.

Visión Mundial

Objetivo general del proyecto:

Consolidar estrategias comunitarias para la creación de capacidades, coordinación y articulación entre los CCE de la región Chorotega y otros actores comunales, municipales, y nacionales en materia de gestión de riesgo para emergencias.

Socios Ejecutores: Organización Visión Mundial y Cruz Roja Costarricense

Financiamiento: Oficina de Asistencia Humanitaria de los Estados Unidos (BHA, siglas en inglés)

Ente rector: Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias (CNE)

Periodo:
Julio 2020 - septiembre 2021

Tiempo de implementación:
3 meses

Fondos Asignados:
\$500.000 US Dollar

Personas asistidas: 4 comunidades

Lugares Abordados

- Toda la provincia de Guanacaste

Presupuesto Cruz Roja:

141 431\$ con una ejecución de **95.42%** de los fondos transferidos a la Cruz Roja Costarricense y un **83.90%** del presupuesto aprobado.

Actividades Ejecutadas:

- Capacitación por parte de Visión Mundial en:
 - Gestión de riesgo
 - Uso seguro de las TICS
 - Niñez en emergencias
 - Protección a grupos vulnerables
- Capacitación por parte de Cruz Roja Costarricense en:
 - Curso Básico de Sistema de Comando de Incidentes (CBSCI)
 - Manejo de Albergues Temporales (MAT)
 - Primeros Auxilios Comunitarios (PAC)

- Preparación de planes comunales de emergencias:

Participación de representantes de **121** comunidades, de las cuales el **74%** completó el plan comunal de emergencias.



4
cursos básicos de SCI
100 participantes

20
talleres PAC
445 participantes

20
talleres MAT
451 participantes

Ayuda en Acción

Servicios profesionales de consultoría para la conformación de brigadas integrales de respuesta a nivel comunal y brigadas de primeros auxilios en centros de estudio beneficiarios en las comunidades de La Cruz, Upala y Los Chiles.

Periodo:
27 de setiembre y el 08 de diciembre 2021

Tiempo de implementación:
3 meses

Fondos Asignados:
₡29.000.000 colones

Financiamiento por contratación:
Fundación Ayuda en Acción

Lugares Abordados

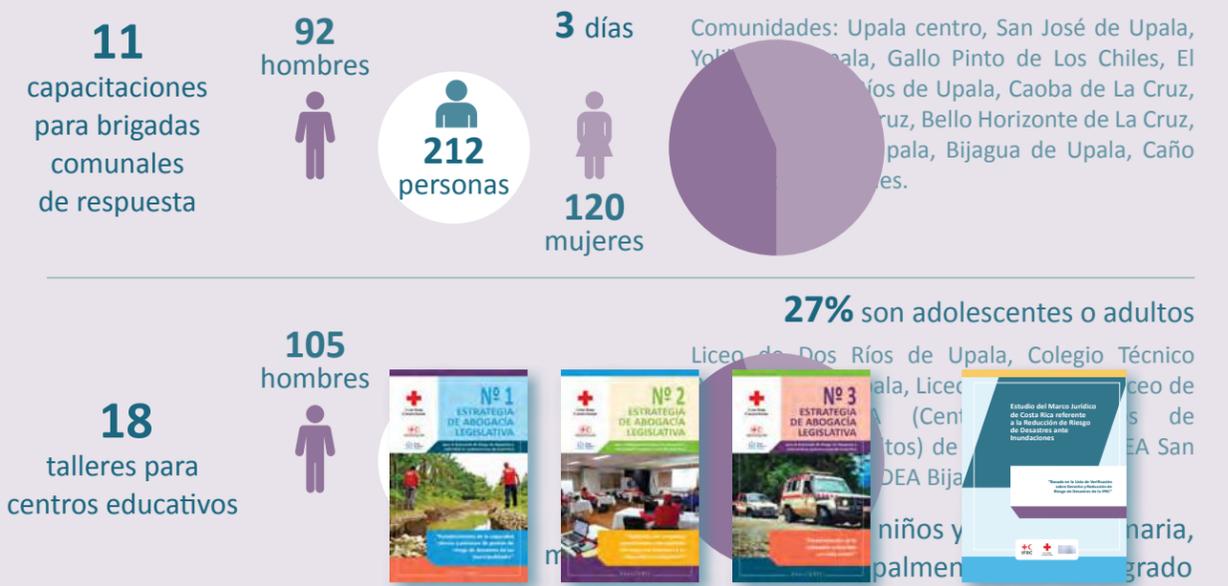
- Comunidades de los cantones fronterizos Upala, La Cruz y Los Chiles.

Reducción de la vulnerabilidad de los refugiados, los solicitantes de asilo y las comunidades de acogida a las perturbaciones climáticas y geológica, así como a la violencia generalizada en los cantones de La Cruz, Upala y Los Chiles en Costa Rica.

Actividades Ejecutadas:

- Capacitación y práctica diseñada para brigadas comunales de respuesta, bajo demanda de esta consultoría, con los siguientes contenidos y prácticas:
 - Primeros auxilios comunitarios
 - Prácticas de inmovilización con férula larga de espalda
 - Técnicas de búsqueda y rescate de personas en zonas agrestes
 - Simulacro de búsqueda, rescate y atención de víctimas

Talleres de primeros auxilios y elementos básicos de gestión del riesgo de desastres para escolares y estudiantes de secundaria.



Zúrich

Mediante procesos participativos con actores clave del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo, la Cruz Roja Costarricense y los beneficiarios del proyecto, se aplicaron instrumentos de evaluación, como la Lista de Verificación sobre Derecho y Reducción del Riesgo de Desastres, de la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, para identificar las necesidades de fortalecimiento en la aplicación de instrumentos normativos, legales y operativos que permitan a las municipalidades reducir el riesgo y generar resiliencia para afrontar los eventos de origen natural que afectan sus territorios. Producto de la evaluación se lograron formular Estrategias de Abogacía que se divulgaron con todos los involucrados del proyecto.

Socios Ejecutores:
FICR, Alianza Zurich,
Municipalidades, CNE, entre otros.

Identificar el marco normativo costarricense aplicable para la Reducción del Riesgo de Desastres (RRD) ante la amenaza de Inundaciones, debidamente compilado con recomendaciones y propuestas de mejora que orienta el cumplimiento de los acuerdos vinculantes e iniciativas para la reducción fortaleciendo los marcos jurídicos nacionales.

Periodo:
febrero 2019 - diciembre 2021

Tiempo de implementación:
3 meses

Fondos Asignados:
25.000 Swiss francs (CHF)

Financiamiento: FICR-Alianza Zurich

Lugares Abordados

- Guanacaste: Cañas, Bagaces, Carrillo y Santa Cruz.
- Limón: Matina, Siquirres y Talamanca.

Actividades Ejecutadas:

- Elaborar una estrategia de abogacía que incluya las recomendaciones identificadas en el Estudio de la normativa en Costa Rica sobre la Reducción de Riesgo de Desastres en los niveles nacional y municipal.
- Divulgación de la Estrategia para la implementación de las recomendaciones identificadas en el Estudio de la normativa en Costa Rica sobre la Reducción de Riesgo de Desastres.
- Realización conjunta de foros con partes interesadas a nivel local para compartir las mejores prácticas y oportunidades de mejoras en procesos de implementación jurídica relacionada a la Gestión del Riesgo y la organización comunitaria, integrando los Comités Municipales de Emergencia, la Academia (universidades y centros de estudios especializados) y otras instituciones público-privadas.
- Taller de Lecciones Aprendidas con personas y grupos involucrados en el desarrollo del estudio.

15.000
beneficiarios

APM Terminals Servicio de Ambulancia 24/7

Servicio de ambulancia avanzada, en la terminal de contenedores de APM Terminals, ubicada en Moín, Limón, se ha brindado todos los días en horarios 24/7



Periodo:
Este proyecto tiene tres años de operación

Fondos Asignados 2021:
€5.405.443,56 colones

Financiamiento: Junta Regional de Limón

Lugares Abordados

- APM Terminals, Limón.

Atención de Incidentes 2021



La conformación actual del Proyecto incluye a la Junta Directiva Regional de Limón, la cual hace cargo de los insumos médicos descartables, y los equipos médicos requeridos para la ambulancia de soporte avanzado de vida. La Dirección Nacional de Movilización de Recursos, destina un monto mensual a la Junta Regional para conservar este apoyo, como pago por dicha gestión, el pago que se le ha realizado a la Junta Regional de Limón por apoyo en este servicio en el 2021 es de €5,405,443.56.

Adicionalmente, la Dirección Nacional de Movilización de Recursos se hace cargo de la administración del personal y de la flota vehicular del proyecto, siendo que las ambulancias CRC 1810 marca Nissan y la CRC 1845 marca Toyota, son las unidades asignadas al servicio.

4
técnicos en
emergencias
médicas

4
conductores

Uno de los retos más grandes que ha tenido el servicio, ha sido la contratación de este personal en la zona de Limón, por ende, se ha dado hospedaje y el pago de los servicios públicos, para que el personal, que se contrata que no es oriundo de la región de Limón, pueda tener un lugar seguro para vivir y dar el servicio.

Gestión de Riesgos y Servicios Comunitarios

Se llevaron a cabo acciones de capacitación regional y nacional, como acciones de representación de la Sociedad Nacional y apoyo en emergencias

- o Taller Nacional de Aptitudes Básicas de Capacitación, ABC.
- o Taller regional de AVC en las regiones 2 y 8.
- o Talleres Ruta para Resiliencia en las regiones 2, 3, 4, 5, 6 y 8.
- o Talleres de Aptitudes Básicas de Capacitación, ABC en las regiones 1, 3, 4 y 8.
- o Participación virtual en las sesiones de la RED de la Municipalidad de San José.
- o Actualización de los informes IFRC GO sobre COVID 19 y otras emergencias.
- o Apoyo a las actividades de diferentes proyectos en que participa el DGRSC.
- o Actualización de cumplimiento POA 2021 de Resiliencia Comunitaria.
- o Preparación de actividades e indicadores del POA 2022 de Resiliencia Comunitaria.



Participantes por capacitaciones

Ruta para la Resiliencia (5 talleres)



Alajuela	17	9	8
Cartago	8	4	4
Heredia	4	2	2
Guanacaste	18	13	5
Puntarenas	25	16	9
Zona Sur	19	9	10

AVC (3 talleres)



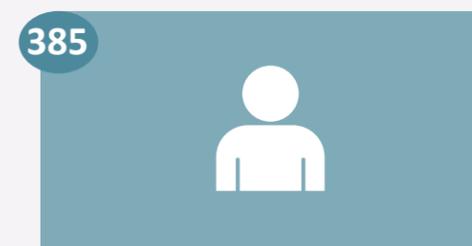
Alajuela	15	7	8
Zona Sur	18	11	7

ABC (2 talleres)



Nacional	18	10	8
Limón	16	10	6
Cartago	5	4	1
San José	4	0	4
Heredia	2	2	0

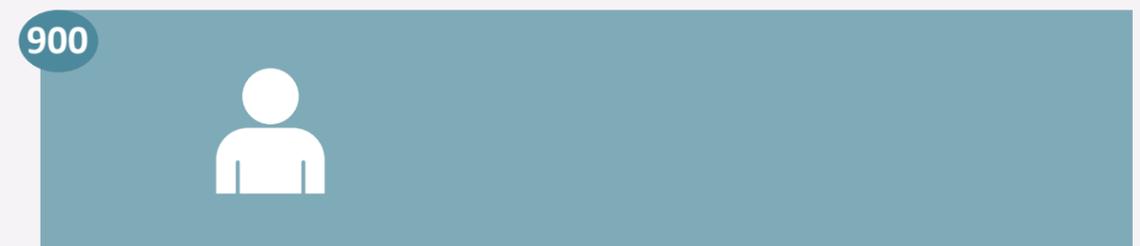
CEA



San José	83
Alajuela	80
Limón	79
Guanacaste	63
Zona Sur	44
Puntarenas	14
Cartago	9
Heredia	7
Zona Norte	6



Apoyo Psicosocial Comunitario al personal cruzrojista (7 cursos virtuales)



Talleres de biorremediación: microorganismos en esferas de barro (4 talleres)



Jiménez, L.A. & Pérez, L. Elaboración propia.

Monitoreo y Seguimiento CEA

La Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas a la Comunidad (CEA, por sus siglas en inglés) es una forma de trabajo que reconoce y valora a los miembros de la comunidad como socios y pares. Se asegura de que sus opiniones sean escuchadas y utilizadas para diseñar y guiar nuestro trabajo.

Con el fin de dar un acompañamiento a los comités respecto a las actividades con enfoque CEA, rendición de cuentas a la comunidad, y actividades en el marco COVID-19 con enfoque CEA se logra concretar reuniones presenciales y virtuales a las regiones 1-2-5-6-7.

Total: **48** comités, **68** personas, la mayoría del área administrativa.

Se evidencia la importancia de las giras presenciales ya que se obtuvieron mejores resultados y se propone en el año 2022 realizarlas en todas las regiones con el fin de seguir acompañando a los comités y realizar un monitoreo de las actividades.



Salud Comunitaria



38

profesionales
en psicología
voluntarios



3

trabajadores
sociales

Realización de 3 entrevistas internacionales:

- Con la Unidad de Voluntariado de la FICR, sobre acciones que realiza el Equipo SMAPS de la Cruz Roja Costarricense.
- Con responsables del Centro de Referencia en Apoyo Psicosocial (APS) del CICR para compartir experiencias de las acciones que se realizan en APS en la Cruz Roja Costarricense.
- Con el equipo regional de Las Américas para la realización de la consultoría para la elaboración de la: "Guía Regional de Apoyo Psicosocial a poblaciones Migrantes con necesidades de Protección para el norte de Centroamérica y México".

Generación del Programa "Avanzando juntos: promoción del bienestar psicosocial mediante el deporte, la actividad física y los estilos de vida saludable".

Se generó convenio con la Institución IRCA Casa Abierta, con la finalidad de generar procesos de capacitación a la población cruzrojista, en temas de migrantes, LGTBIQ y discapacidad.



194

Personas
beneficiadas



1.164

sesiones de 1
hora cada una
presencial y/o virtual
(teleconsulta)

₡29.100.000

por las horas de servicio
profesional brindadas



Agua, Saneamiento y Promoción de la Higiene



1. Participación en el proceso de formación impartido por la FICR para conocer los procedimientos relacionados a la logística y realización de cursos o webinar con el CREPD y la FICR.

2. Elaboración del Perfil País relacionado al tema de enfermedades mentales en Costa Rica, solicitado por la FICR.

3. Revisión y actualización del curso “Equipos Nacionales de Intervención con énfasis en Apoyo Psicosocial”, solicitado por la FICR.

4. Participación en las Mesas Técnicas con la FICR:

- Mesa Técnica Centroamericana de PAP Vacunación
- Mesa Técnica de trabajo ATLAS 2021, sobre SMAPS
- Vacunación en menores de edad y mensajes claves: CRC-CR Chilena.

5. Trabajo en conjunto con la Federación Internacional de la Cruz Roja para el abordaje del Apoyo Psicosocial y Primeros Auxilios Psicológicos a nivel de la Región.

6. Participación en el evento Internacional virtual de la FICR sobre “Lecciones aprendidas en SMAPS durante el 2021”

7. Colaboración durante 6 meses en la Oficina Regional de la FICR como parte del Equipo Central de Salud Mental y Apoyo Psicosocial de la FICR.

8. Desarrollo del taller “Volviendo a la escuela durante el COVID-19” para la Cruz Roja Colombiana, en conjunto con la FICR.

16. Postulación a Premios Rafael Gallo Palomo “Resguardando el futuro de nuestros ríos”, así como coordinación de siembras de árboles en Siquirres en honor a el activista Rafael Gallo Palomo (deportista y defensor de los ríos).

15. Información al Área de Cambio Climático de la FICR para informar de la “Carrera Contra la Crisis Climática” del periodo 1 de enero al 30 de octubre 2021 en la cual se obtuvo premio para la SN por más acciones registradas.

14. Lanzamiento de 3 Observatorios para América Latina y el Caribe de Agua y Saneamiento (OLAS).

13. Desarrollo de campaña en redes sociales promoviendo hábitos saludables.

12. Participación en reuniones del proyecto “Conozcamos los Observatorios Ciudadanos del Agua” con Alianza Nacional de Ríos y Cuencas y Bandera Azul Ecológica, categoría Cuencas.

11. Desarrollo de charlas mensuales, así como seguimiento a las regiones y apoyo técnico específico por ejemplo a la Región de Guanacaste por contaminación de fuentes.

10. Participación en varias sesiones de trabajo con la FICR para desarrollar los procesos de acciones “Visualizando el 2021, SMAPS por las Américas” para revisión de la hoja de ruta 2021-2023 en tema SMAPS para las Sociedades Nacionales de América.

9. Participación en calidad de facilitadora de Floribeth Montes García (referente WASH, Cruz Roja Costarricense) en los webinar impartidos por la FICR.

- “Foro Apoyo Psicosocial con enfoque de juventud”
- “SMAPS en contexto de vacunación” Guía metodológica realizada por la Región de África”
- “Telemaratón por la Salud Mental”
- “Prevención del Suicidio”

Programa Bandera Azul Ecológica



Durante el primer trimestre se realizó un plan piloto para la obtención de datos de la medición de la Huella de Carbono en las regiones 5, 6 y 7, el cual se pretendía extender a las demás regiones y comités que tienen actualmente la Bandera Azul.



Búsqueda de acciones y de propuestas para la integración de acciones con algunas entidades locales e internacionales, se realizaron reuniones con la organización *Guaravito* donde se implementó a través de un webinar el avistamiento de aves logrando la participación de más de **85** personas.



También se trabajó con agencias de las Naciones Unidas y con la Dirección de Cambio Climático (Ministerio de Ambiente y Energía) en la primera formación de Conversaciones Climáticas, logrando llevar el tema a 8 comunidades de la zona de Parrita.



En el segundo trimestre se obtuvieron **23** nuevas Banderas Azules, con el reconocimiento especial a la región de Limón quienes lograron obtener la Bandera en todos los comités que enviaron el informe.



Además, se inició la Cooperación para trabajar con la Alianza Nacional de Ríos y Cuencas con biorremediación (microorganismos en esferas de barro) logrando **4** Talleres con representación de todas las regiones para un total de **93** personas capacitadas, participamos en el lanzamiento de esferas en 6 cuencas de San José, Alajuela y Zona Sur.



Se logró la inscripción nuevamente de algunos comités en la categoría de Cambio Climático (pendiente el dato), se trabajó en la implementación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en algunas ferias locales y la Campaña HeForShe, se formaron alianzas importantes con las Organizaciones de Sociedad Civil mediante la Plataforma en la que se representa a la Institución.



Se realizó una Campaña de Reciclaje a la que se llamó "Pasarela Creativa" en la cual participaron más de 112 personas creando unas impresionantes obras, las cuales causaron gran impacto en redes sociales, medios de comunicación y a nivel internacional. Se trabajó de la mano con la Dirección de Cambio Climático en formaciones sobre temas de Cambio Climático en la PreCOP y COP26.



Se participó activamente en el proyecto con la Reserva Pacuare, con un alto protagonismo de la Sociedad Nacional en capacitaciones con la comunidad y realizaron varias incursiones para conocer de cerca el proceso de anidación de tortuga baula (*Dermochelys coriácea*), garza Agami (*Agamia agami*) y otras especies que habitan la Reserva con el fin de crear impacto y conciencia en las personas sobre la importancia de estos seres en la playa y la relación de la gestión del riesgo con el funcionamiento de los ecosistemas.



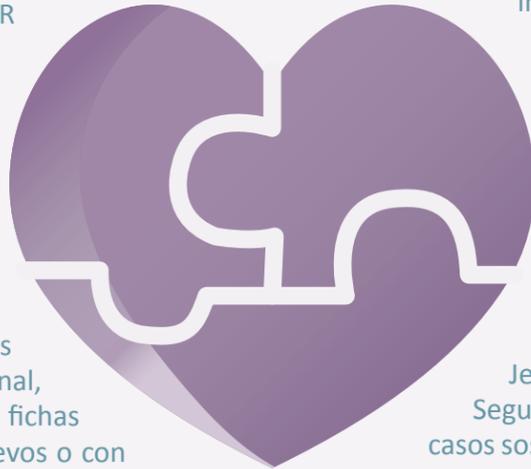
Se participó activamente en los eventos virtuales de IFRC como CODE.RED, Planet.Red, en las reuniones de la Red de Campeones por el Clima, realizando varias ponencias en paneles con miembros de otras Sociedades Nacionales como Guatemala, Panamá, Ecuador.



Salud Ocupacional en la Cruz Roja Costarricense

- Gestión, organización y control del proceso de aplicación de vacunación contra COVID-19 a nivel institucional, con principal énfasis en la Sede Administrativa Central (Edificios Zapote, Metropolitano, DINAGER y Juventud).

- Asesoría virtual (vía TEAMS) y visitas a comités auxiliares para verificación de condiciones de trabajo y aplicación de medidas preventivas en los centros de trabajo de la institución.



- Apoyo al Departamento de Proveeduría y la DINAGER en procesos de compras de Equipos de Protección Personal, actualización de fichas técnicas de equipos nuevos o con nuevos modelos, revisión técnica de licitaciones, autorización para compra de productos, marcas y empresas proveedoras para la Sociedad Nacional.

- Investigación epidemiológica de casos positivos de COVID-19 en funcionarios y voluntarios de la Sociedad Nacional de CRC en conjunto con la Jefatura Médica Nacional. Seguimiento y reporte de casos sospechosos y positivos a las estructuras de gobierno institucional.

- Definición técnica, gestión y compra de insumos para limpieza y desinfección en las Sedes Administrativas

- Actualización de procedimientos operativos y administrativos elaborados el año anterior, principalmente enfocados en la prevención de riesgo de contagio de COVID-19 en apoyo de DINAGER:

PGO-GENE-17. Toma de presión general en las instalaciones de CRC (*Colaboración con Dr. Leoncio Salgado*)

PGO-GENE-18. Ingreso y permanencia en las instalaciones de la CRC (*Revisión*)

PGO-GENE-20. Limpieza y sanitización de los equipos de A/C (*Revisión*)

PGO-APH-18. Control de riesgos biológicos, limpieza y desinfección de equipos e insumos en las unidades (*Revisión*)

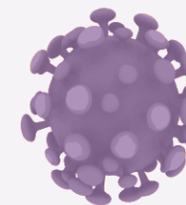
PGO-APH-19. Procedimiento de control de riesgos biológicos, limpieza y desinfección de unidades. (*Elaboración y actualización*)

Manual para la Reactivación de Capacitaciones DINAFOOP (*Revisión*)

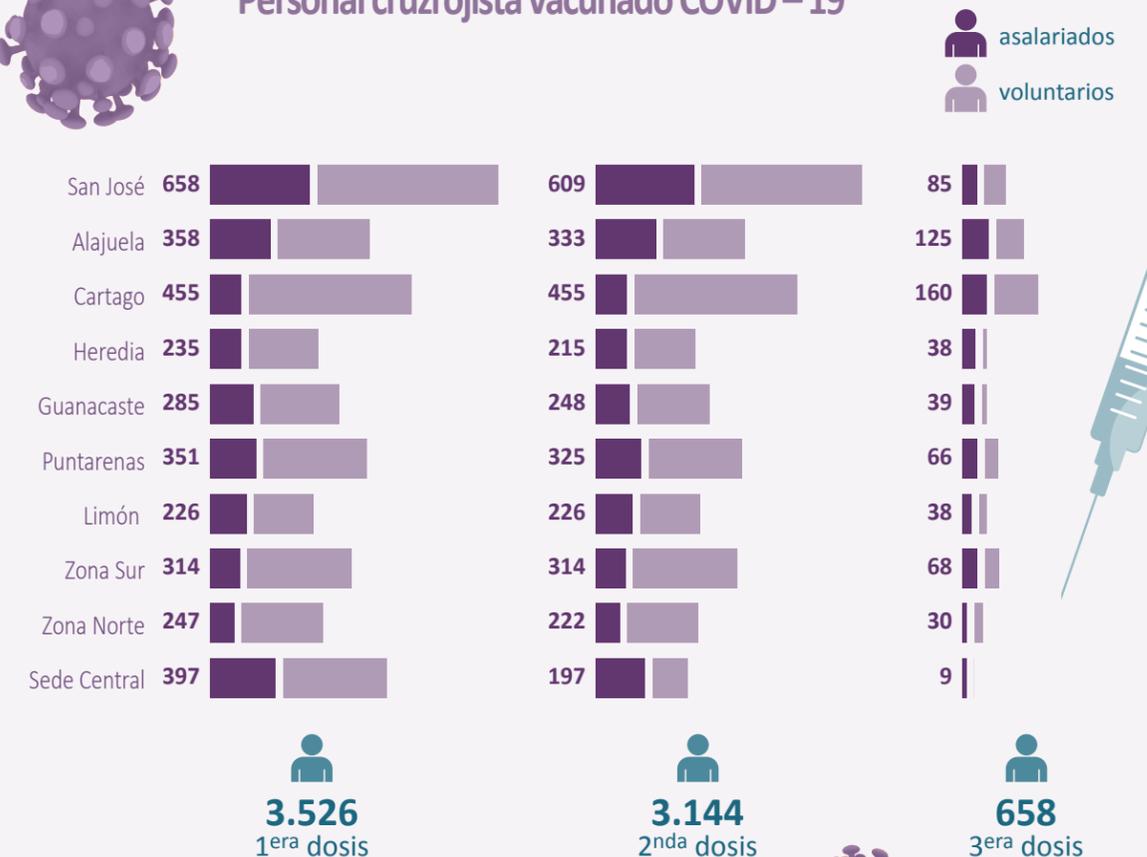
PGA-DINACRE-08. Procedimiento para brindar capacitación externa ante emergencia nacional por COVID-19 (*Revisión*)

PGA-RH-SO-07. Ingreso de personal asalariado, voluntario y terceros a las instalaciones administrativas de la CRC (*Elaboración*)

Accidentabilidad por región



Personal cruzrojista vacunado COVID-19





Cruz Roja Inclusiva

- 
Gestión de Calidad
- 
Transparencia y rendición de cuentas
- 
Gestión basada en resultados para el desarrollo
- 
Gestión de Riesgos Institucionales
- 
Control Interno

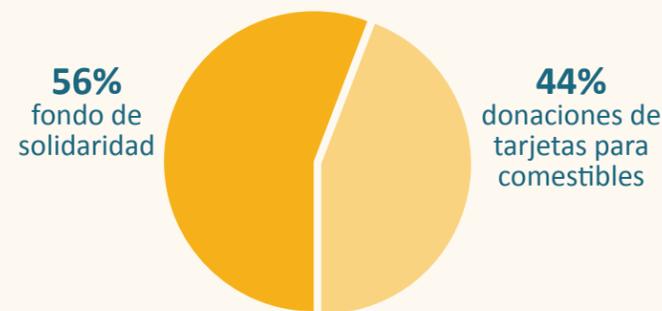
Fondo de Solidaridad

La gestión del Fondo de Solidaridad para el período 2021 se describe a continuación, no sin antes mencionar que el 23 de octubre de 2021, mediante acuerdo de Consejo Nacional número VI-2 de la Sesión Ordinaria 20-2021, se aprobó el Reglamento del Fondo de Solidaridad de la Asociación Cruz Roja Costarricense y con esto se deroga el Reglamento del Fondo de Mutualidad.

El Fondo de Solidaridad tiene por objeto brindar la colaboración solidaria al personal voluntario y asalariado de la Cruz Roja Costarricense que se vea afectado por fallecimiento, alguna contingencia o lesión causada por la prestación de su servicio o que le afecte en la prestación de este, para lo cual se tramitará la solicitud de ayuda de acuerdo con los procedimientos establecido en el reglamento.

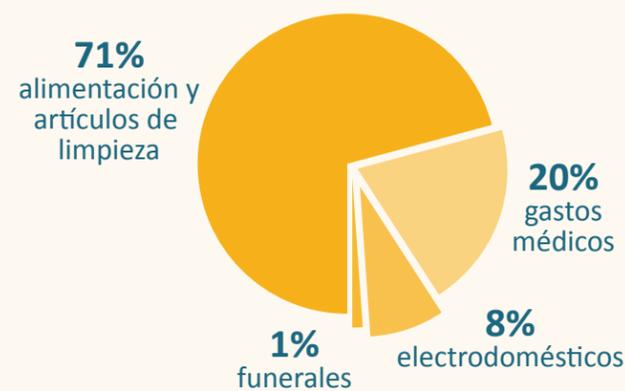
En el período 2021 las ayudas sumaron un monto de ₡10.621.148,61 y se financiaron con los recursos del Fondo de Solidaridad por la suma de ₡5.921.148,61 y gracias a una donación en especie de la Dirección Nacional de Movilización de Recursos con tarjetas de regalo para compra de comestibles equivalentes a ₡4.700.000,00 en el gráfico 1 (*Fuente de Financiamiento de las ayudas*) se evidencia el porcentaje que representó cada una de las fuentes de financiamiento para este año.

Fuente de Financiamiento de las ayudas



En cuanto al tipo de ayuda el mayor porcentaje se encuentra la categoría de alimentación y artículos de limpieza que representa un 71% del monto total de las ayudas realizadas en el periodo 2021, seguido por obras fúnebres con un 20% y en una tercera posición con un 8% la categoría de electrodomésticos ayuda que fue brindada en su mayor parte a familiar que sufrieron afectación producto de las inundaciones del año en el gráfico 2 (*Tipo de ayuda*) se puede visualizar la proporción de cada una de las categorías de ayuda con base en el monto total de ayudar realizadas durante el año.

Tipo de ayuda



Fuente: Informe de Tesorería y documentación propia.

Dentro de la definición del Fondo de Solidaridad se aclara que en caso de presentarse un detrimento en la calidad de vida la persona cruzrojista o su núcleo familiar, de conformidad con el artículo 10 del reglamento, siendo éste producido por causas externas, imprevistas o en todo caso inevitables, que no pueden ser enfrentadas por la persona cruzrojista o su grupo familiar por sus propios medios, podrán utilizarse los recursos del Fondo, con la debida justificación, razonabilidad y el aval de la Comisión.

Bajo esta definición durante el periodo 2021 se ayudó a **47** personas cruzrojistas y sus familias, en el gráfico 3 (*Cantidad de ayudas, según tipo de personal*) se detalla la cantidad que fueron realizadas a personal permanente y voluntario de nuestra Institución.

Cantidad de ayudas, según tipo de personal



Cantidad de ayudas, según tipo de caso



Además, con base en la definición del Fondo de Solidaridad se detalla la cantidad de ayudas realizadas según el tipo de caso recibido por la Comisión, en el gráfico 4 (*Cantidad de ayudas, según tipo de caso*) se evidencia que el mayor número de ayudas fue producto de inundaciones con nueve personas a las que se les brindó ayuda por esta causa, en segundo lugar, el COVID-19 seguido por las enfermedades e incapacidades.

Fuente: Elaboración propia con base en las Actas de la Comisión de Fondo de Solidaridad.

Migración



- Divulgación de la Política y Estrategia de atención a personas migrantes y refugiadas. Se realizaron 3 presentaciones a nivel nacional para dar a conocer la política y estrategia.

POLÍTICA DE ATENCIÓN A PERSONAS MIGRANTES Y REFUGIADAS

- Elaboración de proyecto en coordinación con UNICEF para la atención de personas migrantes en la Zona Sur del País. Objetivo: Generar un sistema de ayuda humanitaria en donde los niños, niñas, adolescentes y sus familias migrantes en tránsito a los Estados Unidos, pueden abastecerse de insumos y artículos de higiene y protección en apoyo a sus necesidades inmediatas y en donde se brinda orientación y apoyo emocional.

- Reunión binacional Costa Rica – Panamá en coordinación con el CICR. El objetivo fue compartir información sobre las acciones realizadas por las Sociedades Nacionales y el CICR.

- VI Reunión anual regional sobre acceso a asistencia y a mecanismos de protección para las personas en movilidad afectadas por la violencia armada, realizada en México. Objetivo: Fortalecer la atención humanitaria que brindan los diferentes miembros del Movimiento involucrados en la región, brindando una respuesta integral gracias a la complementariedad de cada componente de este.

► DREF - Preparación para Flujos Migratorios Mixtos



Periodo:
18 de agosto – 28 Febrero 2022

Tiempo de implementación:
3 meses

Fondos Asignados:
89.700 Swiss francs (CHF)

Personas asistidas: 6.000 personas

Lugares Abordados

- Frontera Norte / Frontera Sur
 - Puerto Viejo de Sarapiquí, Pital, Santa Rosa de Pocosol, Los Chiles, Upala, La Cruz, Ciudad Neily, Laurel, Agua Buena, San Vito, Golfito.

Actividades Ejecutadas:

- Salud / Agua, Saneamiento e Higiene:
 - Se proporcionan a la población destinataria bienes relacionados con la higiene (NFI) que cumplen las normas de Esfera y se imparte capacitación sobre la manera de utilizar esos bienes.
- Migración:
 - Se prestan y promueven servicios de asistencia y protección a los migrantes y sus familias mediante la colaboración con las autoridades locales y nacionales, así como en asociación con otras organizaciones pertinentes.

Logros:

En el 2021 se identificó un número importante de migrantes cruzando a través del Dariem lo que activó las alarmas de las instituciones y organizaciones tanto a nivel internacional como nacional.

A pesar de que los datos oficiales de la Dirección Nacional de Migración y Extranjería, no reflejaban el aumento de estos flujos, la Cruz Roja Costarricense decidió formular un proyecto de anticipación para abordar los Flujos Migratorios Mixtos y el posible aumento de migrantes nicaragüenses, debido a la tensión social que se podía vivir por las elecciones presidenciales.

En este proyecto se plantearon dos disparadores, el primero que se activó desde el inicio del proyecto y el segundo al recibir la SN una propuesta de un segundo proyecto. Este disparador nos permite trabajar en la distribución de Asistencia Humanitaria tanto en la frontera norte como sur del país.

Este proyecto se encuentra en ejecución.

► Migrantes UNICEF – Apoyo a la Migración Segura y Ordenada

UNICEF identificó a la Cruz Roja Costarricense como un socio implementador para abordar a niños niñas, adolescentes y sus familias que migran hacia el norte. El proyecto es específico del cantón de Corredores.

Periodo:
10 de noviembre 2021 a 29 de febrero 2022

Tiempo de implementación:
3 meses

Fondos Asignados:
₡55.530.798,41

Personas asistidas: 3.000 personas

Lugares Abordados

- Frontera Sur

Actividades Ejecutadas:

- Migración:
 - Compra de artículos de higiene y humanitarios, para la protección integral y prevención de violencia a personas menores de edad y sus familias, cuando se encuentran en condiciones de extrema vulnerabilidad y requieren de atención para proteger su vida.
 - Brindar asesoría y escucha a las personas menores de edad y sus familias que ingresan al país con múltiples dudas y vacíos de información que los intérpretes contribuyen a aclarar.
 - Brindar alojamiento de emergencia, para la protección y seguridad física - emocional de las personas menores de edad y sus familias, cuando presenten condiciones de vulnerabilidad.
 - Desarrollar la sistematización audiovisual y escrita del proceso del sistema de ayuda humanitaria ejecutado.
- Estrategia de Implementación:
 - Gastos Operativos de Implementación.

Logros:

Con este proyecto se realizó la contratación de dos intérpretes y la distribución de insumos humanitarios.

Doctrina y Protección

Derecho Internacional Humanitario y Derechos Humanos

Cursos DIH

Cursos de Doctrina y DIH realizados desde marzo 2021 a noviembre 2021

 **24**  **346**

Seminarios Internacionales Convenio de Cooperación Instituto de Derecho Internacional Humanitario San Remo-SN

 **3**  **5**

Seminarios Internacionales Convenio de Cooperación Instituto Internacional de Derecho Internacional San Remo-SN

Doctrina y Principios

Charlas

Charlas de DIH, Principios, RCF, Migraciones, Historia, Emblemas

 **16**  **505**

Diplomacia Humanitaria y el Rol Auxiliar a los Poderes Públicos

Reglamento sobre Protección y Buen Uso del Emblema para la Ley N°8031

Revisión propuesta reglamento sobre Protección y Buen Uso del Emblema para la Ley N°8031; y presentación ante a la Comisión Costarricense de Derecho Internacional Humanitario

Comisión Costarricense de Derecho Internacional Humanitario

Reuniones periódicas de la Comisión Costarricense de Derecho Internacional Humanitario, para un total de 10 reuniones

Iniciativa de Diplomacia Humanitaria

Iniciativa de Diplomacia Humanitaria para valorar la acogida por parte del Estado Costarricense del documento único de viaje del CICR ante las autoridades de la Dirección General de Migración

Comisión Costarricense de Derecho Internacional Humanitario

Esta comisión es Creada según Decreto Ejecutivo N.º 32077-RE. En el año 2021 se realizaron **10** reuniones de la Comisión, todas realizadas de manera virtual y presididas por el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto.

Sesiones de marzo 2021
a noviembre 2021

Instituciones participantes de la CCDIH

- Colegio de Abogados y Abogadas de Costa Rica
- Poder Judicial
- Cruz Roja Costarricense
- Ministerio de Educación Pública
- Ministerio de la Presidencia
- CONARE
- Academia Diplomática Manuel María de Peralta
- Ministerio de Seguridad Pública
- Ministerio de Cultura y Juventud
- Ministerio de Salud
- Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto
- Universidad Nacional
- Defensoría de los Habitantes

Se dieron varias conferencias de gran relevancia entre las que destacan:

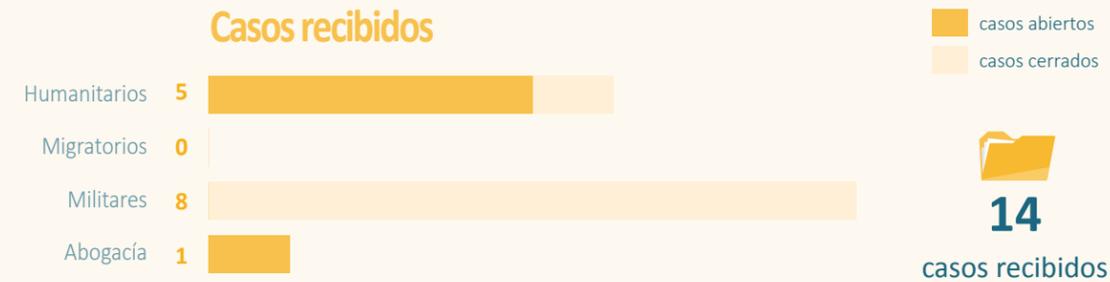
- Conferencia de los Señores Tardif y Cahen del CICR sobre tema: “El Derecho Internacional Humanitario en el ámbito Interamericano”.
- “El DIH en la experiencia panameña”, a cargo del señor Portugal Falcón de la Cancillería de Panamá y el invitado especial Giancarlo Soler de la Cancillería de Panamá.
- “Retos, Oportunidades y Ética de la Inteligencia Artificial”, a cargo de los señores Roberto Lemaitre Picado y Édgar Mora Reyes, de la Dirección de Gobernanza Digital del MICITT.
- “Hechos no resueltos del 48”, por el señor David Díaz del Centro de Investigaciones Históricas.

Entre los temas más importantes a destacar de las diferentes sesiones se encuentran los siguientes:

- Informe del CICR sobre la implementación del DIH en las Américas.
- Sobre el tema tratado la Comisión hace hincapié en el esfuerzo para lograr la penalización de cierto tipo de actos contra el DIH en nuestro código penal.
- La mención que en el 2007 la Comisión trabajó en modificaciones al Código Penal para incluir los delitos del Estatuto de Roma.
- Los avances sobre el ciclo de charlas sobre aumento de la violencia que se está organizando, donde se lanzará una campaña para combatir la violencia, que se está trabajando juntamente con los colegios profesionales de Médicos, de Periodistas y de Abogados.
- La importancia de realizar informes voluntarios del accionar de las comisiones, participación de la comisión en el encuentro hispanoamericano sobre comisiones nacionales de DIH en Ecuador (Virtual).
- El tema de protección de temas culturales según la convención de Ginebra 1958 y sus protocolos adiciones es un tema reiterativo en las reuniones de la Comisión
- “Propuesta de la Subcomisión de Bienes Culturales”, para el mejoramiento sobre la información para protección de los bienes de la Cruz Roja y de bienes culturales relevantes.
- En seguimiento a la Propuesta de la Subcomisión de Bienes Culturales se analizan posibles sitios para colocación de escudos azules.
- Presentación y motivación de la CRC sobre documento único de viaje del CICR.
- Análisis de necesidades de escudos azules 2022, la Cruz Roja Costarricense se compromete de donar 3 escudos azules con sus respectivas placas.
- Se distribuye información sobre seminarios gratuitos sobre temática vinculada a la comisión por parte del Instituto Internacional de DIH en San Remo.
- La Cruz Roja Costarricense anuncia que la Comisión Permanente del Movimiento conferirá la medalla Henry Dunant al Sr. Manuel Salazar Álvarez voluntario de la Cruz Roja Costarricense, como honor a su trabajo abnegado.
- Se establece la Subcomisión del Plan de Trabajo que cuenta con la representación del Ministerio de Cultura y Juventud, el Colegio de Abogados y Abogadas de Costa Rica, el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto y la Cruz Roja Costarricense.
- Se retoma la importancia de continuar los cursos sobre Derecho Internacional Humanitario que se realizaban desde la CCDIH en conjunto con el Colegio de Abogados y Abogadas de Costa Rica.
- Se presenta el plan de trabajo 2022.
- El representante de la Cruz Roja Costarricense ante la Comisión informó que en la sesión del 15 de diciembre del Consejo Nacional de la Cruz Roja se verá el Reglamento del uso del Emblema y solicitó el apoyo de Cancillería.

Restablecimiento de Contactos Familiares (RCF)

El Restablecimiento de Contactos Familiares (RCF) es un conjunto de actividades destinadas a prevenir la separación y la desaparición de personas; restablecer y mantener el contacto entre los miembros de una familia y esclarecer la suerte de las personas dadas por desaparecidas, aliviando el sufrimiento provocado por conflictos armados, desastres, migración y otras situaciones humanitarias.



Preservación de la memoria histórica de la Sociedad Nacional

Talleres de Preservación de la Memoria Histórica

Talleres de Preservación de la memoria histórica con participación de Unidad de Veteranos de la CRC, Museo Nacional, Liceo de Costa Rica (Convenio Cooperación Museo Nacional de Costa Rica y SN)



Actividades

Encuentro Anual RCF-CRC

Encuentro anual de actualización del conocimiento del personal en materia de Restablecimiento del Contacto entre Familiares

Encuentro Nacional RCF-MEX

Participación de una representante de la Cruz Roja Costarricense en el encuentro nacional de Restablecimiento del Contacto entre Familiares de la Cruz Roja Mexicana

Mesa Técnica de RCF

Se desarrolló la mesa técnica de RCF con el fin de la creación de un manual de procedimientos y una guía de RCF

Programa Juventud

Los jóvenes constituyen una poderosa fuerza en el Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja; frente a estos múltiples retos, algunos jóvenes también tienen ante sí oportunidades sin precedentes. El mayor acceso a la información, los rápidos adelantos tecnológicos, la mejor movilidad y el espíritu emprendedor ofrecen oportunidades para sobresalir.



El contexto generado por COVID-19, y que se ha mantenido durante el 2021, ha posibilitado nuevas formas de comunicación, organización y ha fortalecido algunas existentes, así como también, ha particularizado las vivencias y formas de ser e interactuar de las personas, principalmente de las generaciones más jóvenes (niños, niñas, adolescentes y personas jóvenes), las cuales han tenido que enfrentar nuevos desafíos en la forma de interactuar con el servicio voluntario, verbalizar las emociones y preocupaciones, así como sus nuevas formas de articulación y socialización partiendo de las necesidades sentidas y determinadas por el contexto.

Juventud en tiempos de pandemia

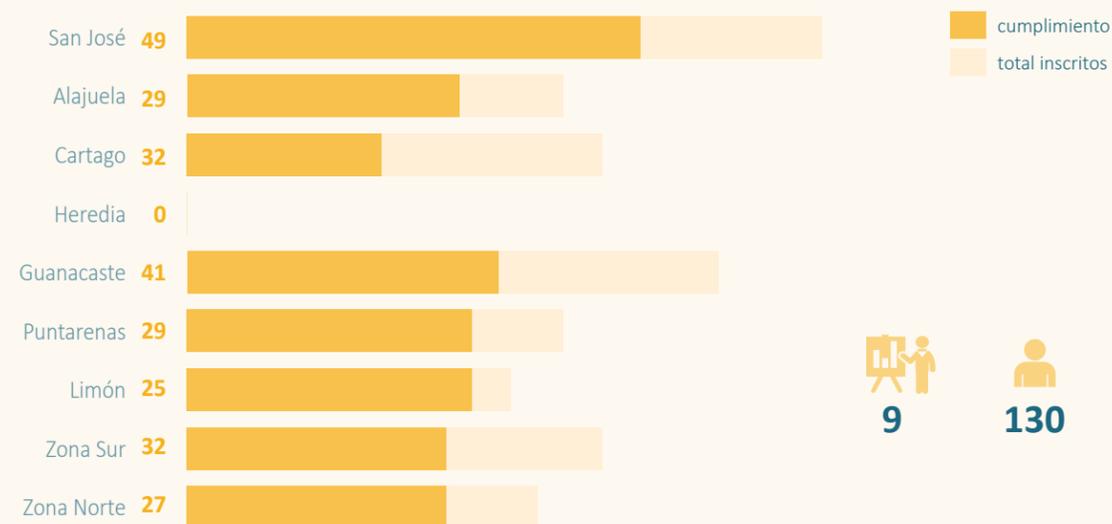
A lo anterior se hace necesario sumarle algunos otros desafíos que enfrentan las personas adolescentes y jóvenes, que se relacionan con los sesgos sociales y de crítica desde posiciones adulto-céntricas, donde se hace alusión a una inacción en temas sociales, políticos, económicos que afectan al mundo. Todo lo cual encuentra un contrapeso y un creciente posicionamiento para desmitificar estas críticas y colocar en escena lo que verdaderamente está aconteciendo desde las trincheras donde se organiza esta población.



Actualmente se cuenta con 777 jóvenes integrantes del programa, los cuales están representados en 90 unidades locales de juventud a nivel Nacional, y que sus principales áreas de acción que componen el programa son: Acciones de capacitación, Gestión Ambiental, promoción de la salud, cultura de paz y no violencia, apoyo psicosocial, acciones de beneficio social y comunitario, diplomacia humanitaria, dinamización social, prevención de desastres, liderazgo y gestión y programa.

1. Escuelas de Capacitación

La coordinación de capacitación a través de una atención y comunicación constante ha logrado que el equipo de instructores del Programa Cruz Roja Juventud brinde una atención más especializada a los participantes de las capacitaciones, atendiendo desde la bimodalidad y tutorías, las necesidades educativas de estos, considerando edad de la población, su conectividad, e incluso al contexto en el que estos se desenvuelven.



2. Categorización de Unidades Locales de Juventud

En busca de la mejora continua se promueve el proyecto de Categorización de Unidades Locales, el mismo consiste en un proceso de evaluación semestral de las capacidades de las unidades locales de juventud, que busca estandarizar a través de una evaluación el cumplimiento de requisitos, para obtener la certificación nivel local en BRONCE, PLATA, ORO y PLATINO. Esta modalidad tiene como objetivo fortalecer, evaluar y reconocer el cumplimiento de labores que realiza las unidades locales dentro de su comité, impactando sus comunidad y regiones, basado en 3 pilares para su debida ejecución, liderazgo, sana competencia e innovación.



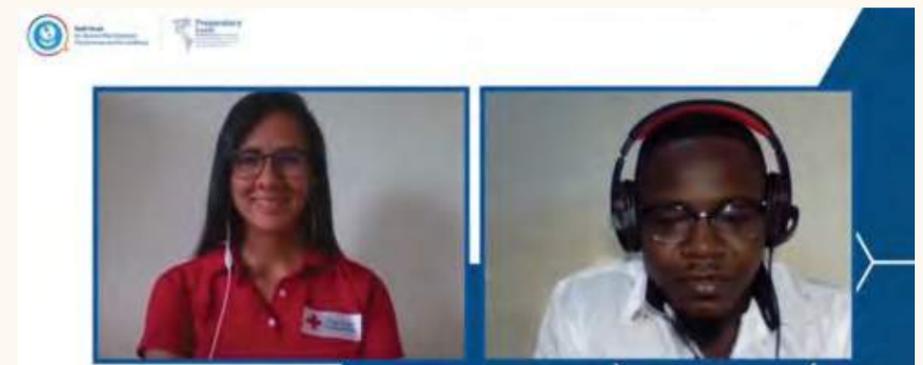
Este proceso, es optativo por parte de las Unidades Locales de Juventud, el apostar al cumplimiento de una serie de requisitos por parte de la unidad local, donde cada uno de sus voluntarios y jefaturas locales con el apoyo de la junta directiva, administración y agentes externos trabajan para lograr cada uno de ellos, así solicitar su ascenso a la categoría por la que aspiran y recibir su reconocimiento al final de cada semestre de labores.

3. Representación Internacional

Youth Forum DRR the Americas and the Caribbean (UNDRR)

Luego de meses de preparación y participación en el Comité Juvenil de Planificación, se llevó a cabo del “Foro sobre reducción de riesgos y desastres de las Américas y el Caribe” de la agencia de las Naciones Unidas en Reducción de Riesgos y Desastres de la Región de América. El pasado 26 de octubre del 2021, dicho evento se llevó a cabo, donde su principal objetivo es el habilitar el espacio de diálogo y creación de la declaración presentada ante los ministerios y gobiernos de la RP21 llevada a cabo en Jamaica sobre las principales iniciativas, preocupaciones y acciones propuestas por las juventudes de la región.

Cabe destacar la participación de Cruz Roja Costarricense no solo en el liderar parte del proceso de planificación si no el moderar la sesión plenaria de dicho Foro, así como la participación previa en medios radiofónicos en Jamaica para la promoción de la participación de las juventudes previo al evento.



4. Comisión Global de Juventud

La Cruz Roja Costarricense cuenta con una representante en la Comisión Global de Juventud, cargo ejecutado por elección en la Conferencia Internacional del Movimiento. Durante el año 2021 se realizó un impulso a nivel global y regional en el área de salud mental con acciones concretas. A nivel global, se logró la representación de los países de América en la encuesta sobre percepción de salud mental de cruzrojistas jóvenes, la cual será la base para la elaboración del Manifiesto a presentarse en 2022.

A nivel regional, se ejecutó y lideró el proyecto "Alcemos la Voz por la Salud Mental de las Juventud", donde profesiones jóvenes en psicología de las América facilitaron talleres virtuales. Finalmente, se realizaron acciones de diplomacia humanitaria con las ponencias en la Cumbre Global de las Juventudes con financiamiento de OMS, la ponencia en el Día Mundial de la Salud Mental como representante joven para la FICR y compartiendo la buena práctica costarricense de la conformación de una brigada psicosocial por y para jóvenes.

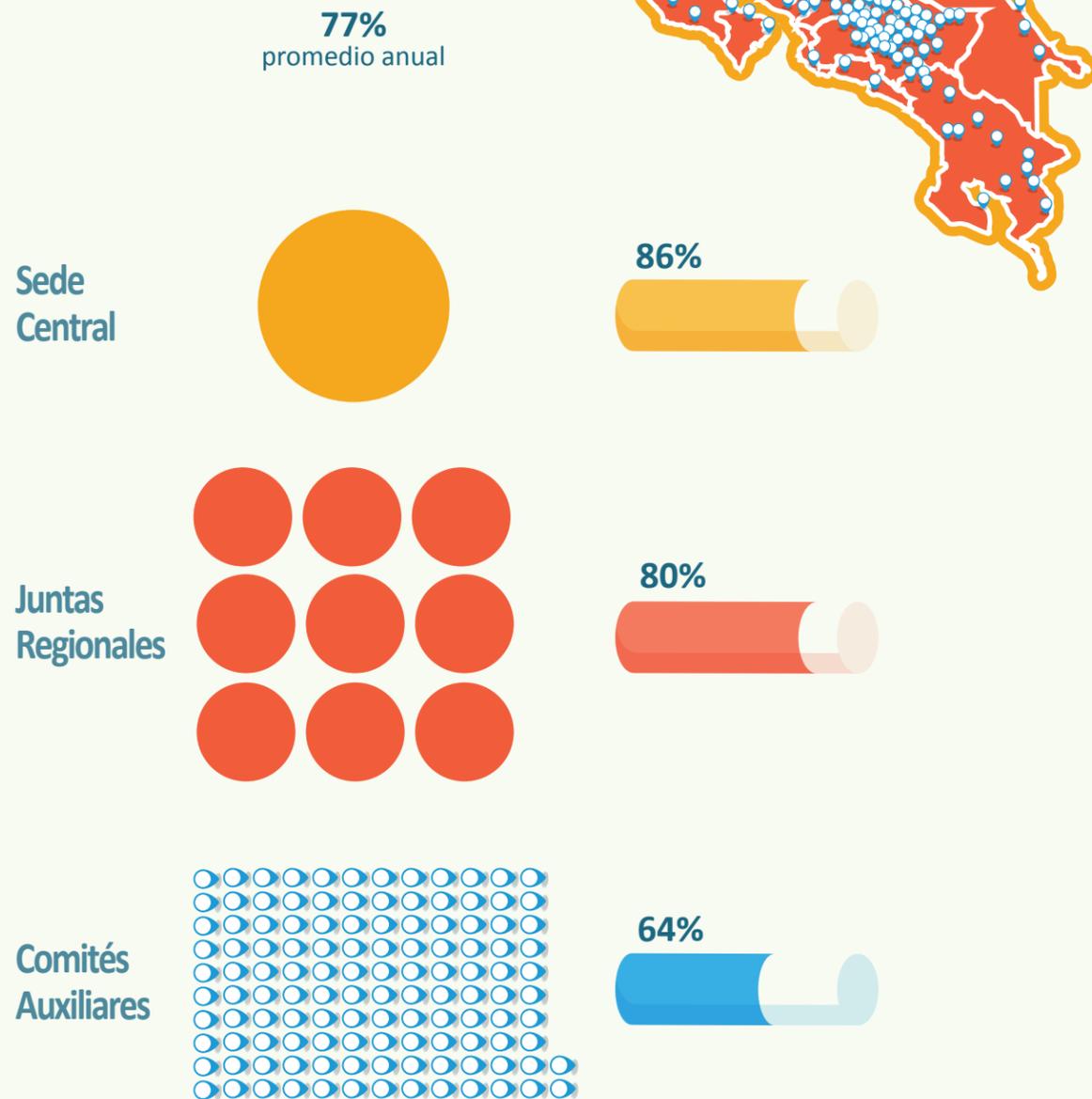


Cruz Roja Abierta y Transparente

- 
Gestión de Calidad
- 
Transparencia y rendición de cuentas
- 
Gestión basada en resultados para el desarrollo
- 
Gestión de Riesgos Institucionales
- 
Control Interno

Planificación Institucional

Dentro de la Cruz Roja Costarricense trabajamos los Planes Operativos de Acción (POA) en concordancia con los objetivos estratégicos institucionales en los tres niveles organizativos que poseemos



Resultados obtenidos a nivel nacional por eje estratégico

En el 2021 las Juntas Regionales y Comités Auxiliares realizaron acciones a favor de sus comunidades y de la población más vulnerable en mandato a nuestro principio de humanidad y en alineación con la estrategia institucional.

Actividades por Eje Estratégico

CRC Humanitaria:

- Desarrollo de actividades en el desarrollo de acciones ambientales vinculadas a respuesta verde.
- Ejecución de actividades vinculadas a protección de la salud desde el programa de Juventud, así como el área de Salud Comunitaria.
- Realización de estudio de mapas de cobertura sectorial en las regiones de Limón, Cartago y Heredia.
- Fortalecimiento de las capacidades de las regiones y comités auxiliares en las temáticas de: medios de vida, migración, seguridad vial y la Serie es Mejor Prevenir.
- Participación en talleres y charlas en temáticas de Resiliencia Comunitaria y divulgación de información en redes sociales para la comunidad.

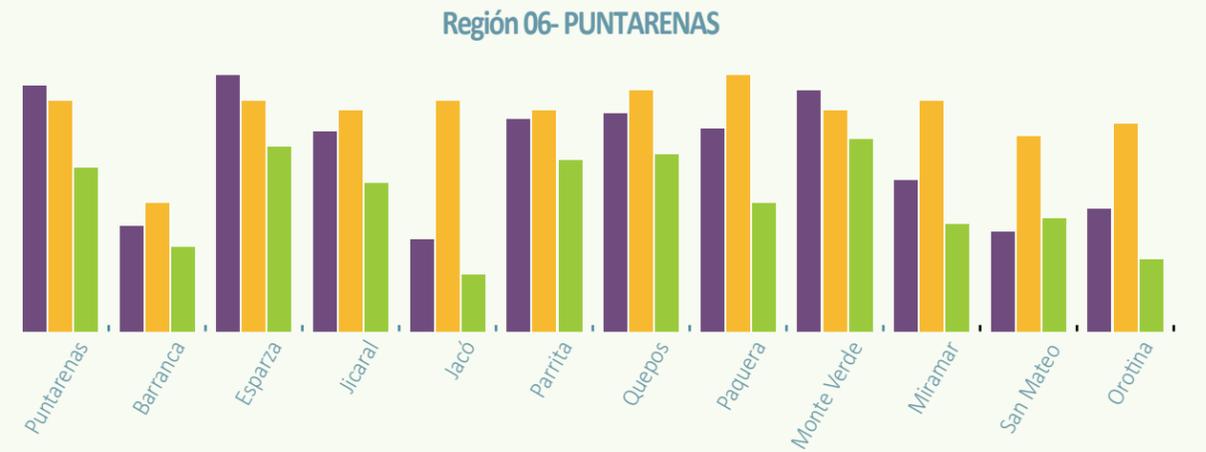
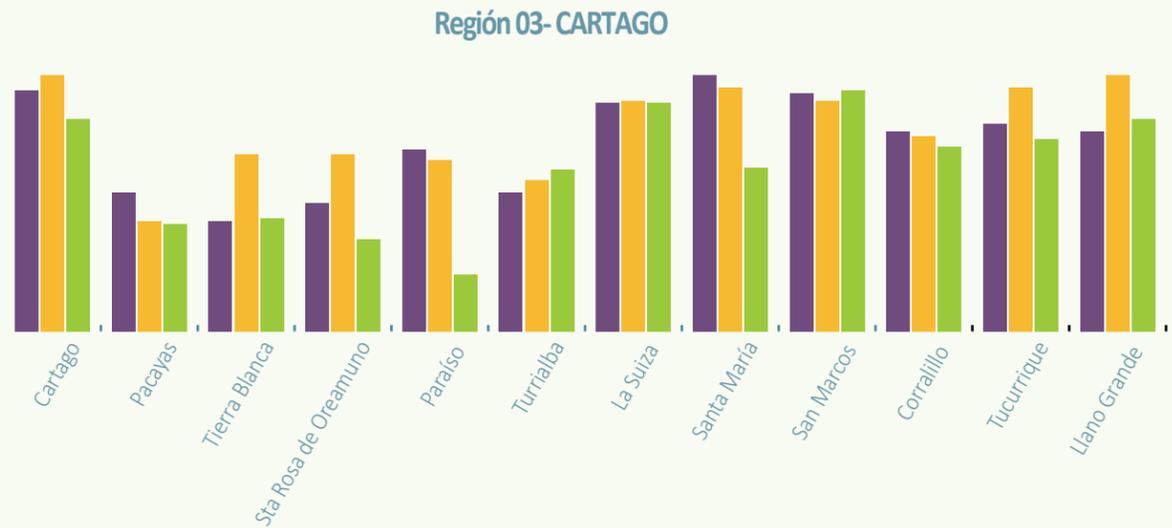
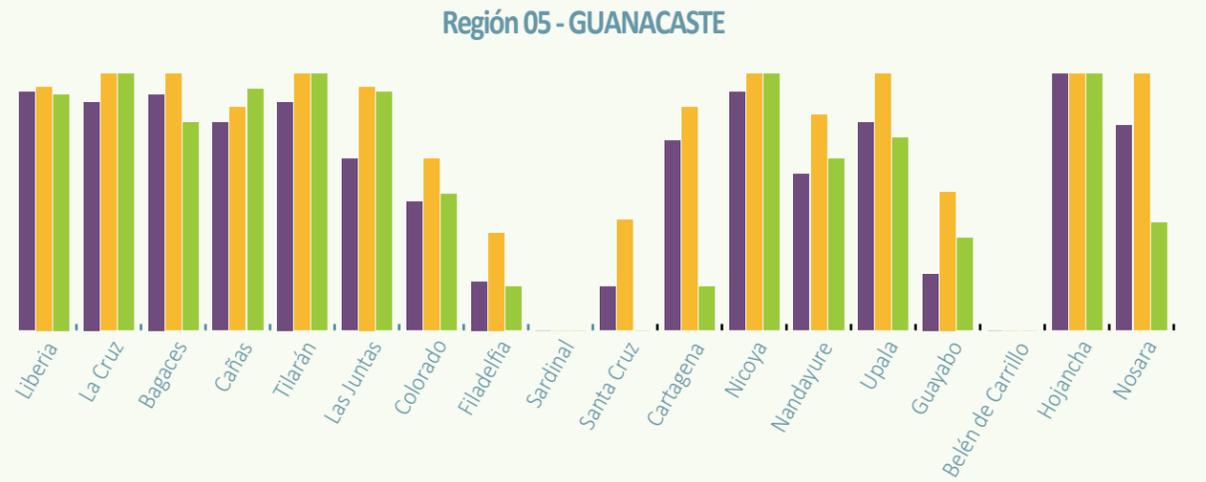
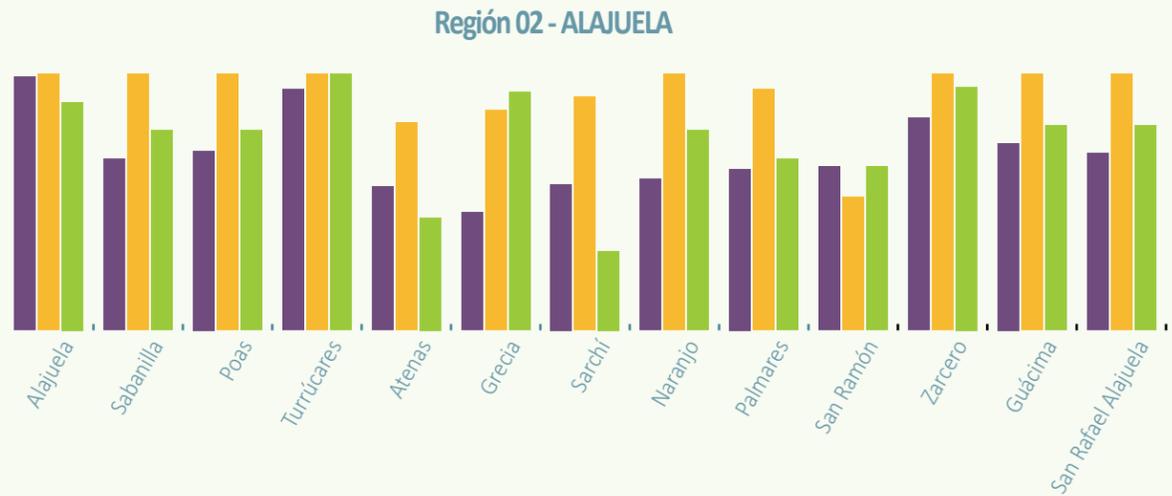
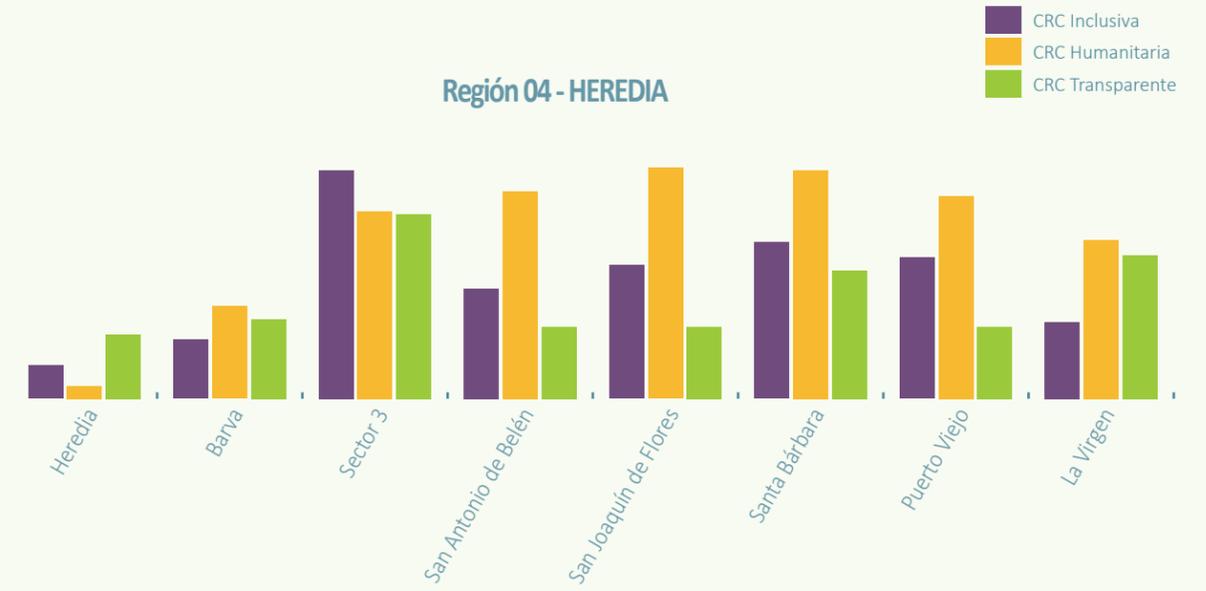
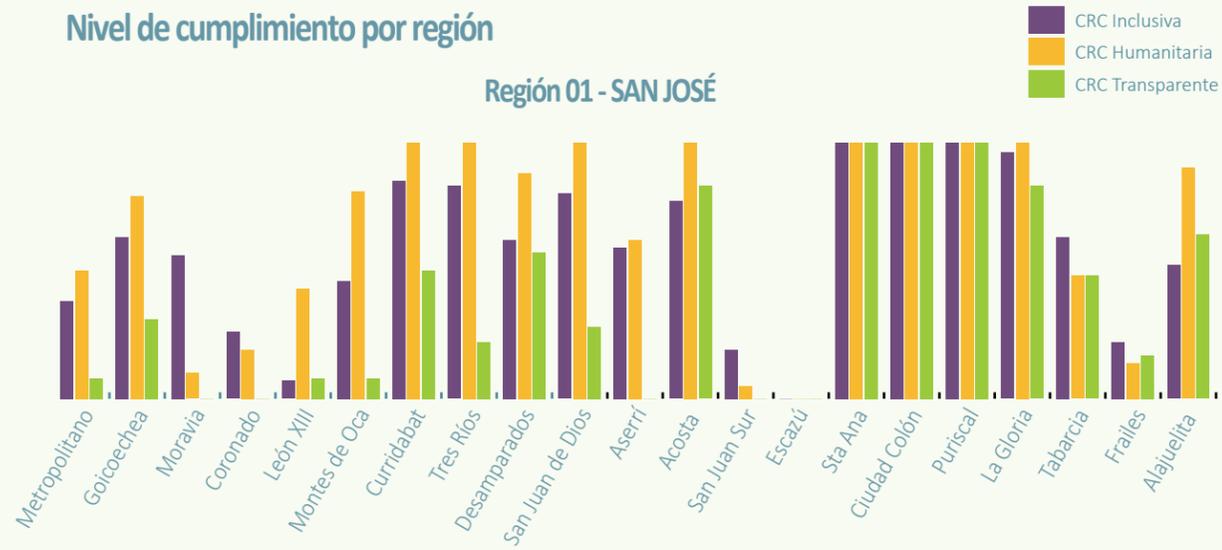
CRC Inclusiva:

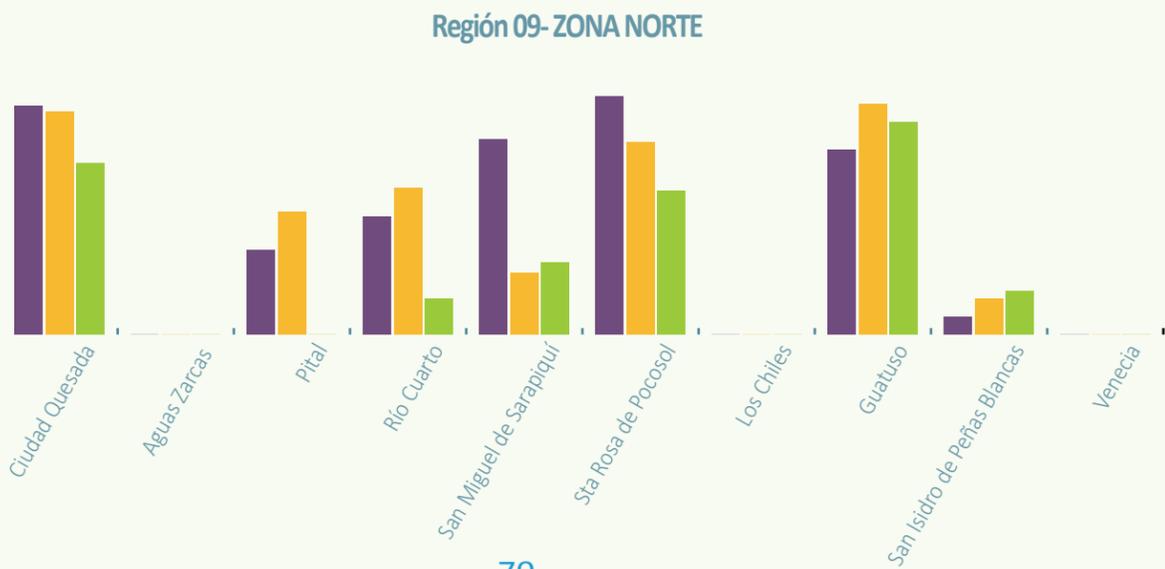
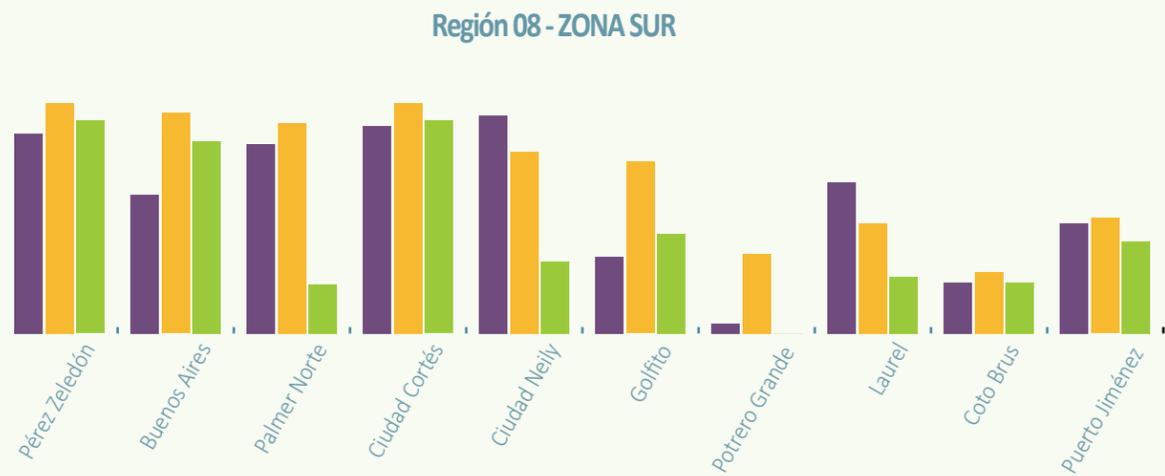
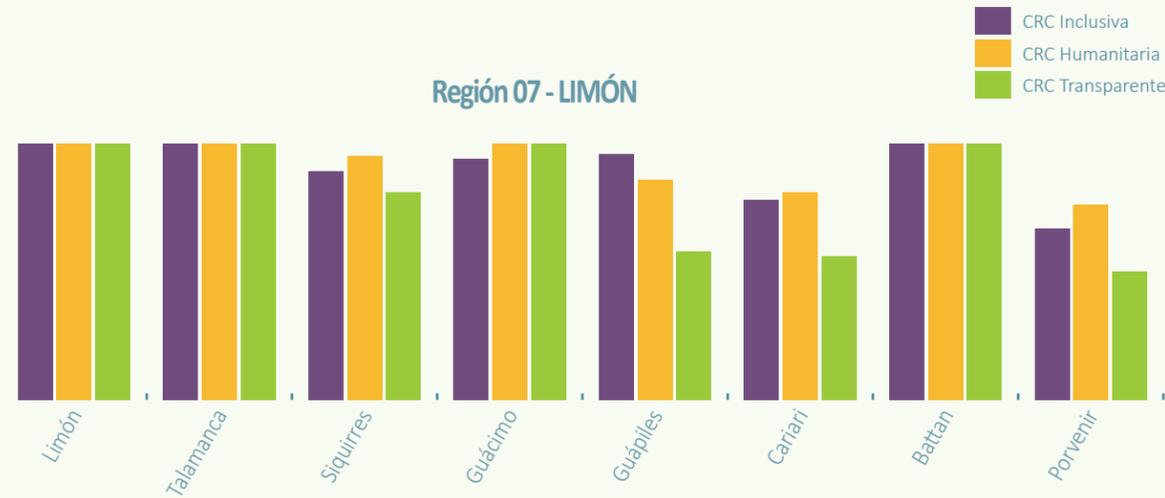
- Participación en actividades de formación del programa Cruz Roja Juventud, en los encuentros de liderazgo regional y en los procesos de categorización de unidades de Juventud.
- Participación de personal voluntario y asalariado en cursos de Doctrina y DIH y difusión de campañas vinculadas a Doctrina y Protección.
- Ejecución de actividades vinculadas a cultura de paz y no violencia con énfasis en Población Migrante y Refugiada.
- Realización de actividades de reconocimiento y motivación del voluntariado.
- Elaboración de planes de trabajo de las coordinaciones regionales de capacitación.

CRC Abierta y Transparente:

- Inicio de la implementación del enfoque CEA para una rendición de cuentas clara a nivel comunitario.
- Formalización de al menos un proceso de vinculación con organizaciones juveniles a nivel local y regional.
- Desarrollo de proyectos y actividades para la captación de fondos propios.
- Realización de actividades de divulgación de la Estrategia 2021-2030 así como el reconocimiento del POA a nivel local y regional para el trabajo en equipo de los planes anuales.

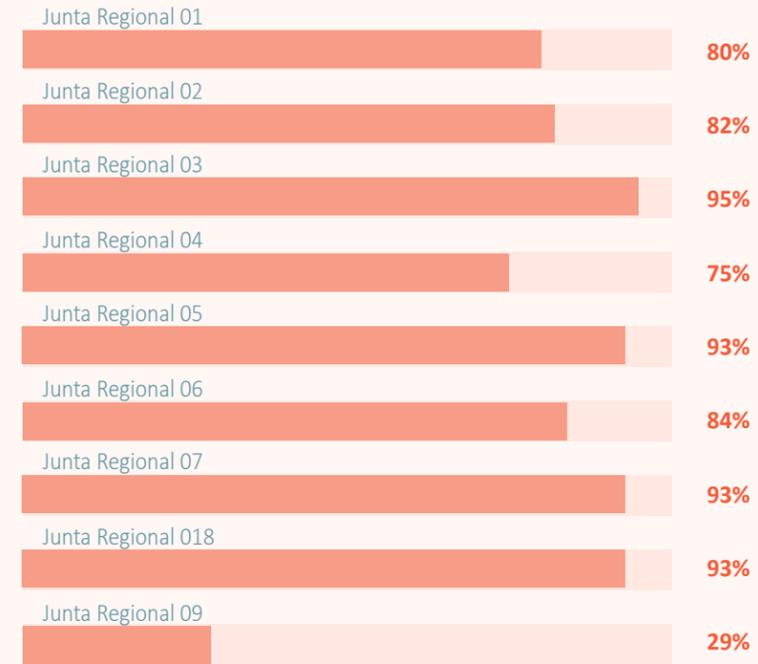
Nivel de cumplimiento por región





Juntas Regionales

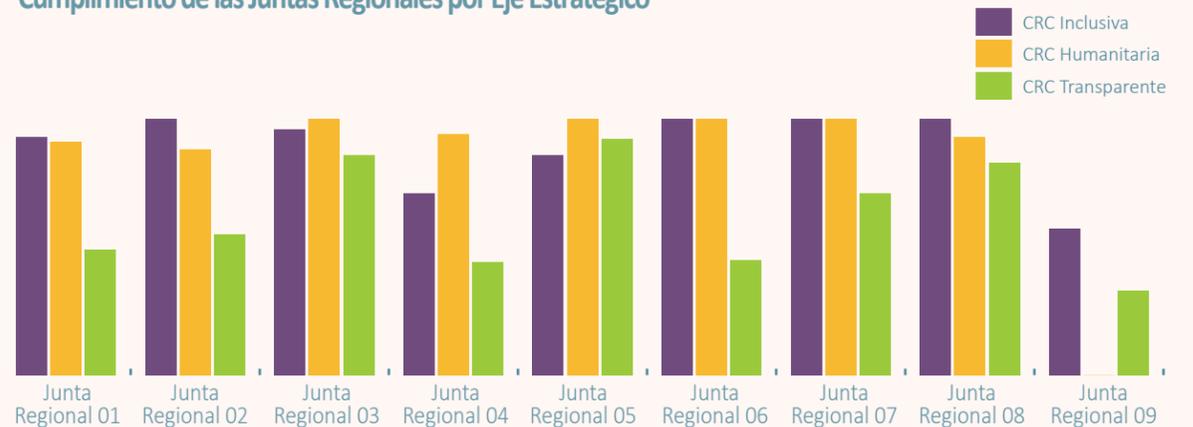
Avance POA



80%

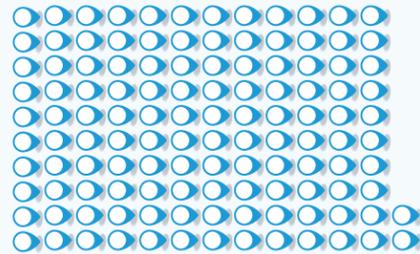
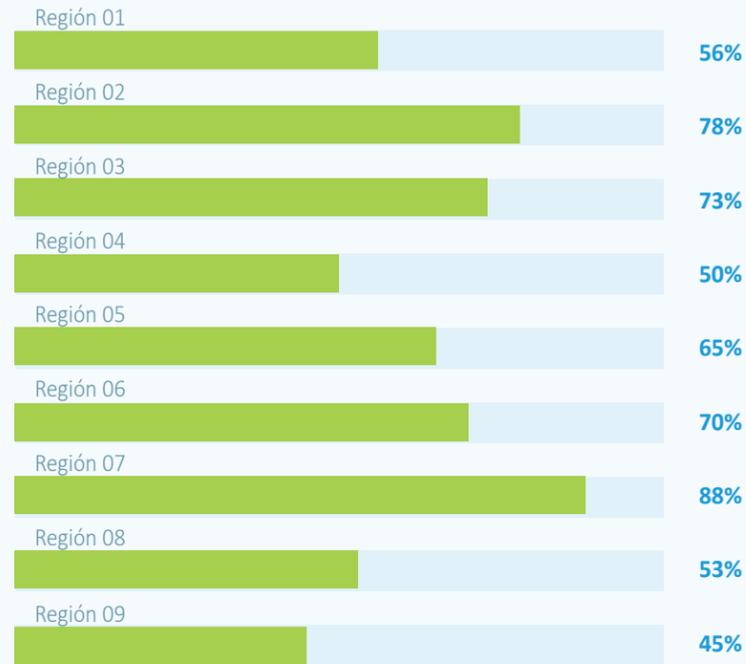


Cumplimiento de las Juntas Regionales por Eje Estratégico



Comités Auxiliares

Avance POA



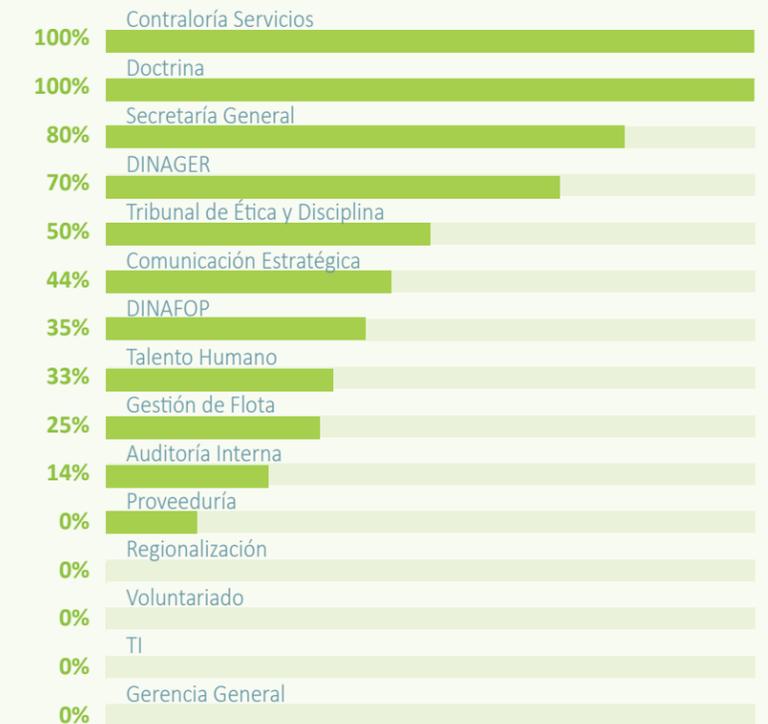
Sistema de Gestión de Calidad

A raíz del Diagnóstico de Cumplimiento según la norma INTE/ISO 9001: 2015 realizado en el año 2020, se elabora un plan de trabajo que permita crear las bases de un Sistema de Gestión de Calidad efectivo; por lo que se da prioridad a la revisión y actualización de la documentación correspondiente que respalde los procesos de la institución y se creó un cronograma estableciendo las sesiones de trabajo con los diferentes departamentos y direcciones, dando prioridad al área operativa, ya que es donde más se identificaron falencias en cuanto a procedimientos e instructivos de trabajo.

Para las sesiones de trabajo mencionadas, se establecieron los siguientes objetivos:

- Realizar una identificación de los procesos de cada área, con el fin de tener una visión general de lo que hace cada departamento, y con ello revisar la interacción entre procesos o actividades.
- Ejecutar una revisión en los procesos identificados que permita promover la mejora continua en los mismos.
- Revisar los procedimientos ya creados y proceder con la actualización de acuerdo con la optimización de procesos ya ejecutada.
- En caso de que aplique; elaborar nuevos procedimientos e instructivos de trabajo.

Avance Actualización de Procedimientos



Para el 2021 se logra un **39%** de ejecución en la actualización de procedimientos, así como en la elaboración de nuevos documentos de trabajo que respaldan los procesos que realiza toda la institución.

Documentación 2021



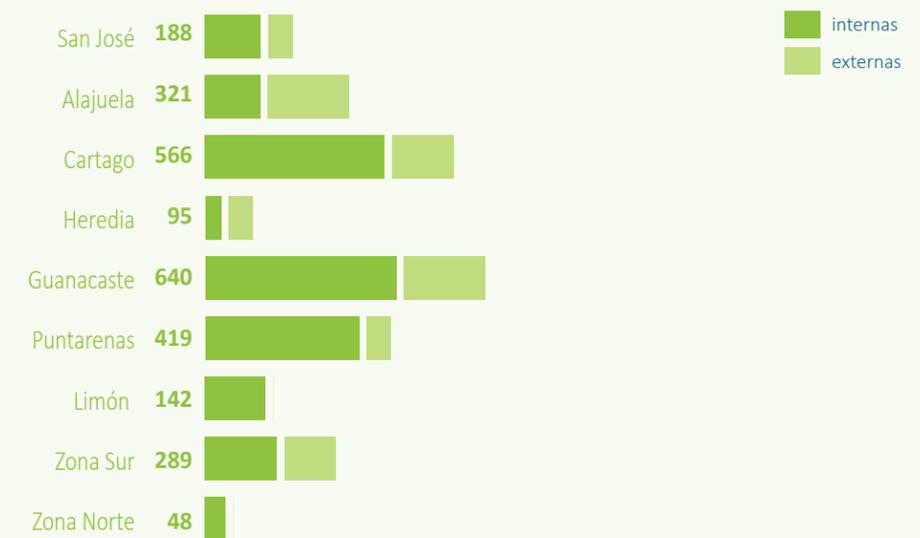
	PGA	IT	PGO	Eliminados
42 DINAGER	1	13	28	4
15 Contable Financiero	15			74
6 CN - Secretaría General	6			0
5 DINAFOF	5			0
4 Voluntariado	4			4
4 Comunicación Estratégica	3	1		5
3 Talento Humano	3			8
3 Gestión de flota	3			0
3 Gerencia General	3			5
3 Movilización de recursos	3			5
2 Tribunal de ética y disciplina	2			0
1 Contraloría de servicios	1			0
1 Proveeduría	1			0
1 Regionalización	1			22
1 Planificación	1			0
1 Salud Ocupacional	1			5
1 TI	1			0
0 Dirección jurídica				0
0 Proyectos				0
0 Seguros				0
0 Juventud				0
0 Gestión del sistema				2

Como objetivo final, está la continuación del proyecto con el fin de ejecutar un 100% de las revisiones y actualizaciones de los documentos, logrando un gran paso en miras a un fortalecido Sistema de Gestión de Calidad de la Cruz Roja Costarricense.

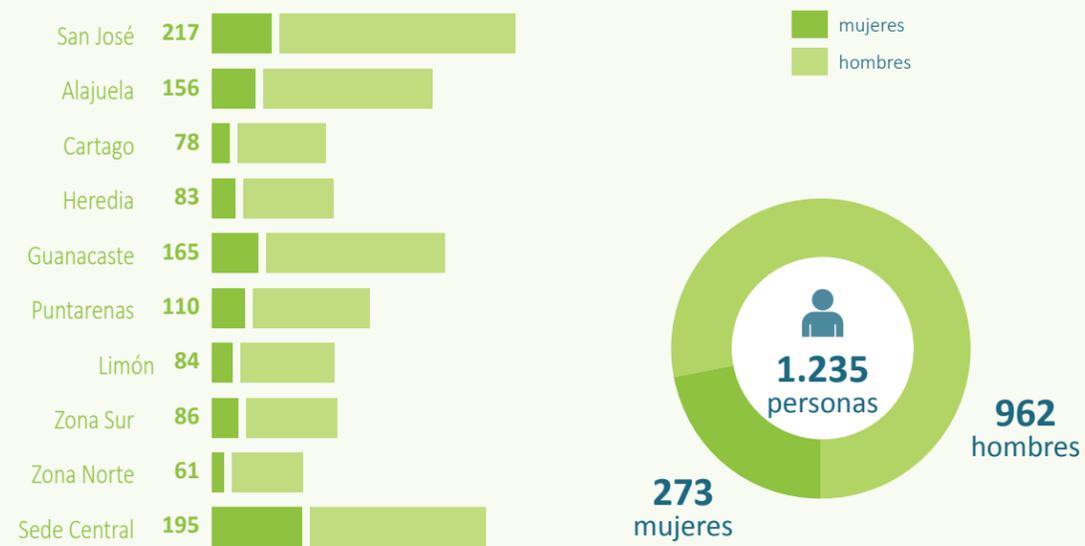
Seguimiento Actividades de Rendición de Cuentas

Durante todo el año se ha motivado a las estructuras a realizar rendiciones de cuentas tanto a nivel interno como externo, no solamente para cumplir con nuestro Reglamento, sino para ser consecuentes con nuestra política de transparencia y fortalecer las alianzas con nuestros socios estratégicos. En el año 2021 a nivel nacional se realizaron 133 procesos de rendición de cuentas internas, en cumplimiento al Reglamento de Regionalización. En lo que tiene que ver con los alcances obtenidos tenemos que, en actividades de rendición de cuentas internas, logramos llegar a 1.533 personas y en rendiciones externas hubo una participación de 819 para un alcance general 2.352 personas.

Alcance Rendiciones de Cuentas



Gestión de Talento Humano



Temas Jurídicos



98 procesos abiertos | 86 procesos finalizados | 12 procesos activos

Denuncias recibidas



Proyectos realizados:
Gestión de contratos de trabajo y aprobación del Reglamento Interno de Trabajo.

Infraestructura Institucional



Inversión Estimada

Proyectos de Construcción en Ejecución

Nuevo Edificio Comité en Upala	₡411.149.309,01
Nuevo Edificio Comité en Acosta	₡236.948.507,14
Obras Complementarias del Edificio Comité en Desamparados	₡200.000.000,00

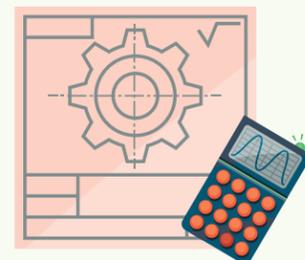
Proyectos de Construcción en Planificación

Edificio Comité en Belen de Carrillo	₡468.794.144,41
Edificio Comité en Ciudad Cortes	₡353.651.585,56
Edificio Comité en San Mateo	₡265.000.000,00
Edificio Comité en Laurel	₡100.000.000,00



Proyectos de Compra de Terreno y Edificio

Comité en Moravia	₡360.000.000,00
-------------------------	-----------------



Proyectos de Remodelación en Ejecución

Edificio Comité en Siquirres, Locales Comerciales	₡180.431.683,92
Edificio Comité en Alajuela (Instalación Eléctrica Completa)	₡119.600.000,00
Edificio Comité en Quepos (Segundo Nivel para Dormitorios)	₡45.775.478,11
Edificio Comité en Golfito (Puesto Río Claro)	₡41.159.060,82
Edificio Comité en La Cruz (Obras Varias)	₡13.271.895,99
Edificio Comité en Santo Domingo (Techos e Instalación Eléctrica Parcial)	₡23.905.925,00
Edificio Junta Regional Heredia (Pintura)	₡4.900.000,00

Contratación administrativa

₡870,413,685.43
Licitaciones de
bienes y servicios

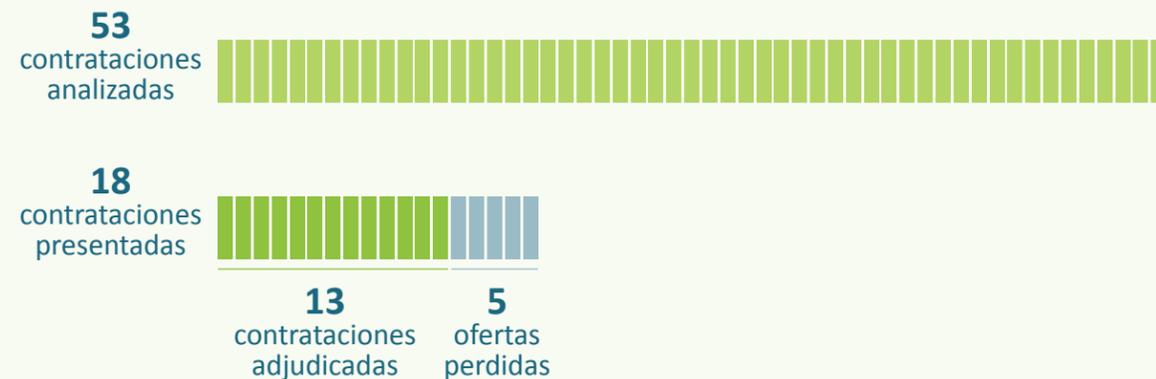
₡197,929,950.00	Compra de Vehículos Tipo Microbús para Convertir en Ambulancia
₡134,774,517.04	Contratación de Rotulación y Conversión de Vehículos en Ambulancias
₡104,521,905.59	Servicios de Seguridad Física para Edificios Institucionales
₡94,802,187.89	Contratación de Talleres para el Mantenimiento de la Flota Institucional, modalidad según Demanda
₡91,200,000.00	Arrendamiento de Servicios, Instalación y Servicio Técnico de Mantenimiento de Software y Hardware Bajo la modalidad de entrega según demanda de equipos GPS
₡55,226,317.92	Adquisición de Equipo Médico Variado para Equipar las Unidades de Soporte Básico y Avanzado, de la Cruz Roja Costarricense, modalidad según demanda
₡38,318,639.28	Contratación de Servicios de Aseo y Limpieza para los Edificios Administrativos - Operativos de la Cruz Roja Costarricense
₡36,138,920.00	Uniformes Operativos y Administrativos, para varios Comité Auxiliares del País y Junta Regionales – contrato según demanda
₡27,568,229.92	Compra por Demanda de Camillas
₡24,523,994.60	Contratación de Emergencia por Covid-19 de Equipos de Protección Personal de la Cruz Roja Costarricense
₡23,798,116.01	Compra de Zapatos de Seguridad bajo modalidad según demanda, para labores operativas de la Cruz Roja Costarricense
₡17,078,210.04	Contratación de Servicios de Aseo y Limpieza para edificios administrativos-operativos de la Cruz Roja Costarricense
₡13,680,496.20	Contratación por Demanda de Servicios de Taller Automotriz para la Flota Institucional de la Cruz Roja Costarricense
₡10,852,200.94	Contratación bajo la modalidad según demanda para la Adquisición, Marcaje e Instalación de Llantas para la Flota Vehicular de la Asociación Cruz Roja Costarricense

Contratación Administrativa - SICOP

Dentro de este programa se reflejan los servicios que ofrece la Cruz Roja Costarricense (capacitaciones, botiquines, equipos de trauma completo, cobertura prehospitalaria, etc); por medio de la plataforma SICOP. A continuación, un detalle de las gestiones realizadas en el año 2021.

Algunos de los Comités Auxiliares que fueron parte de los programas y/o proyectos por medio de contratación administrativa fueron:

- Comité Auxiliar en Pérez Zeledón
- Junta Regional de Guanacaste
- Comité Auxiliar en Alajuela
- Comité Metropolitano
- Comité Auxiliar en Curridabat
- Comité Auxiliar en Tierra Blanca
- Comité Auxiliar de San Pedro de Poás
- Comité Auxiliar en Moravia



Fuente: Registros mensuales, elaboración propia

Gestión en medios de comunicación y redes sociales

Estudio de marca

El departamento de Comunicación Estratégica aplicó y desarrolló un estudio de marca para identificar y conocer la forma en cómo es percibida la marca Cruz Roja Costarricense a lo interno y externo de la institución a partir de este diagnóstico se pretende generar un plan de acción para la ejecución de la Estrategia de marca.

Redes Sociales

Actualmente el departamento de Comunicación Estratégica cuenta con las siguientes redes sociales habilitadas a nivel central:



2 a 4 publicaciones en redes sociales por día teniendo gran aceptación por este público

La generación de campañas tiene un alto alcance en esta red, esto posiciona la imagen por ende la labor de la Cruz Roja Costarricense.

Se generó una propuesta de manual de redes sociales cuyo objetivo es mejorar la imagen institucional por medio del Social Media de la Sociedad Nacional fortaleciendo los vínculos con la comunidad, expandiendo la influencia del Movimiento a escala global e impulsando la visibilidad para ser viral nuestro mensaje y accionar cotidiano.

Gestión de prensa

El departamento de Comunicación Estratégica por procedimiento es el encargado de gestionar la prensa a nivel nacional, para esto ha realizado acciones como:

- Coordinar participación en conferencias de prensa interinstitucional
- Dar respuesta y gestionar material para los noticieros
- Enviar material a los medios
- Mantener una buena relación con los medios de comunicación
- Generar caja de herramientas y comunicados a los medios de comunicación
- Plantear enfoques en favor institucional
- Accionar ante crisis reputacionales, en casos críticos se debe de activar el Comité de Crisis, la activación es tarea de la Gerencia General, según PGA
- Campañas de Redes Sociales, temas: Dengue, COVID-19 (infantil), Gestión de Riegos, Inundaciones



Promotores de Comunicación



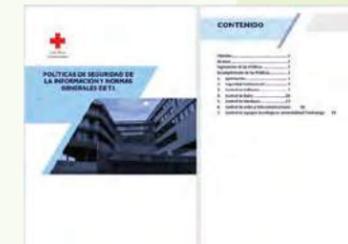
24
promotores
de información

Tecnologías de Información

Este es un resumen de labores del 27 de septiembre al 31 de diciembre 2021 en el departamento de Tecnologías de la Información:

Implementación de encuesta de satisfacción del servicio de soporte técnico

El departamento no contaba con estadísticas de la atención del soporte técnico brindado, se realizó por medio de Microsoft Forms una encuesta que los técnicos envían cada vez que un usuario es atendido por cada uno de ellos.



Creación de Manual de Políticas de Seguridad

También se creó una **boleta de entrega de equipo tecnológico** donde le indica al usuario la responsabilidad del equipo tanto a nivel de seguridad de la información como del activo.

Capacitación de Uso de Herramientas de Microsoft 365

Se capacita los departamentos de la subgerencia administrativa para el uso de Microsoft Planner para el seguimiento de tareas en los equipos de trabajo. Y también se detecta que los usuarios no conocen todas las herramientas de Microsoft 365 por lo que se realiza una encuesta a toda la Sociedad Nacional para medir el nivel de alfabetización digital de la institución.

Enlace de encuesta de alfabetización digital en herramienta de Microsoft 365, se obtuvieron 219 respuestas y en términos generales toda la Sociedad Nacional tiene una gran brecha tecnológica.



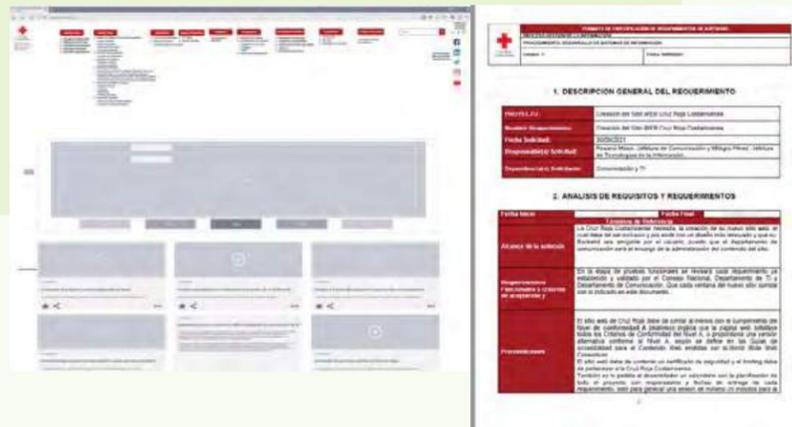
Uso correcto de la Firma Digital

Se detecta en la organización que toda la Sociedad Nacional, no conoce sobre la ley 8454 de Certificados, Firmas digitales y documentos electrónicos, el cual indica calificación jurídica y fuerza probatoria, donde los documentos electrónicos cumplan las mismas condiciones de los documentos físicos. Por lo anterior el departamento resalta que todos hagan uso de la forma correcta de la firma digital cumpliendo siempre autenticidad, integridad y validez en el tiempo de los documentos electrónicos. Para ello el departamento de TI, recomienda el uso del firmador libre como herramienta principal para la colocación de la firma digital, así mismo como utilizar únicamente pdf como medio oficial de la benemérita Cruz Roja Costarricense.



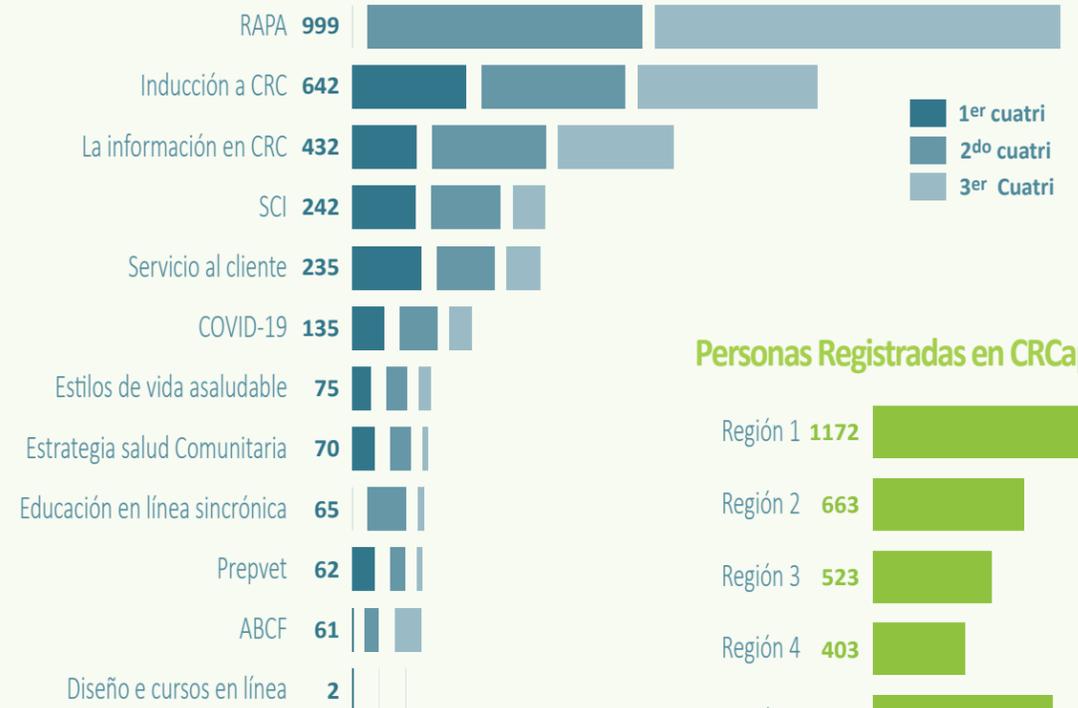
Levantamiento de requerimientos del sitio web externo

Junto con el departamento de comunicación estratégica, se realiza un levantamiento de los requerimientos del sitio web externo los cuales son presentados a un donador para la creación de la web. Anteriormente no existía una documentación técnica de este tipo.



Formación Profesional

Matrícula Cursos Nuevos



Personas Registradas en CRCapacit@



Administración de la Plataforma Virtual de Aprendizaje: CRCapacit@

1.646 solicitudes ingreso en el 2021

557 atenciones en chat

536 promedio de usuarios activos en la plataforma por mes

Meses de mayor afluencia: Junio, Julio, Agosto, Setiembre y Octubre

Meses de menor visitación: Enero, Abril y Diciembre

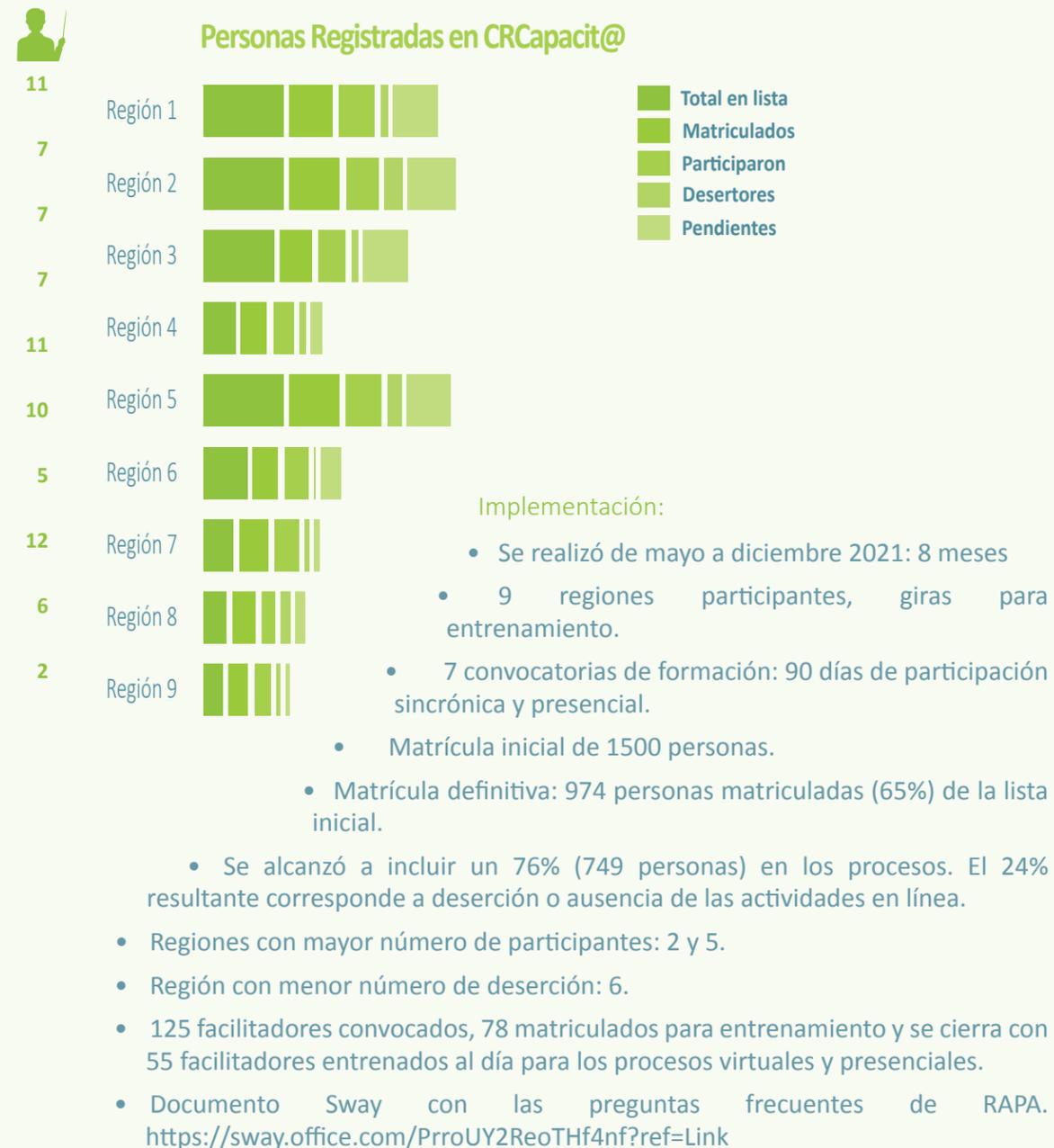
Grado de satisfacción de la atención puntuada con 8.5 de 10.

Con recepción de comentarios positivos como atención adecuada, rapidez en respuesta y utilidad de la información brindada.



Construyendo nuevas historias Proyectos: RAPA Bimodal

Para la fase de implementación del proyecto, se contó con un equipo coordinador central y a nivel regional con los coordinadores regionales de capacitación. Es importante reconocer que la capacidad instalada de respuesta ante la alta demanda de formación tiene mucho que ver con su capacidad de organizarse, el liderazgo para que esto sea posible, pero, además, el apoyo que las estructuras brinden al área de capacitación.



Curso Básico en Primeros Auxilios (en proceso de acreditación Internacional: First Aids Atestation)

La Certificación Internacional en Primeros Auxilios, es un reconocimiento, así como un proceso de mejora continua de la calidad, en donde se revisa que una capacitación en primeros auxilios brindada por Sociedades de la Cruz Roja y la Media Luna Roja, sea consistente con los lineamientos internacionales destinados para tal efecto, y guiados por el Centro Global de Primeros Auxilios GFARC de la Federación Internacional de la Cruz y la Media Luna Roja.

La Cruz Roja Costarricense representada por la DINAPOP, se encuentra en la fase de planes de seguimiento para la consecución del galardón, por lo que, paulatinamente se están entrenando las redes de facilitadores a nivel nacional.

Curso APA-Hibrido: Propuesta 2021

Las mejoras incluyen planes de lección estandarizados, manual, materiales didácticos e instrumentos de evaluación.

El curso APA 2022 se encuentra en construcción, los avances son importantes, sin embargo, se prevén mesas de trabajo y convocatorias específicas para lograr sacar adelante lo más rápido posible el proyecto. Nuestra consigna será: ofrecer un curso de alta calidad al cruzrojista costarricense.

Fase de planeación:

- Convocatoria nacional para facilitadores.
- Selección y reclutamiento regional de facilitadores.
- Diagnóstico de necesidades regional en formación APA.
- Revisión de niveles de escolaridad de participantes para prever acciones de apoyo e implementación.
- 1 canal de Teams para equipo coordinador.
- Proyecto en Planner con tareas asignadas por equipo.
- 5 equipos de trabajo con un total de 14 colaboradores en total.
- 1 curso elaborado. 5 botones (imágenes), 16 semanas, 2 cronogramas, agenda descargable y otros materiales didácticos.
- Una propuesta del proceso del curso APA, actividades, recursos.
- Elaboración del cronograma.
- Creación del curso y montaje en CRCapacit@ (en proceso).
- Coordinación de los equipos de trabajo para elaborar el curso.
- Elaboración de plantillas: plan de sesión, cronograma del curso, agenda semanal y actividades del curso.
- Reuniones de trabajo con grupo coordinador.
- Comunicaciones de bienvenida en canales de Teams.
- Reuniones de seguimiento y organización.

Manual APA

18 módulos principales y 5 módulos complementarios

540 páginas full color

90 tablas de información

Alrededor de 400 fotografías tomadas y 300 imágenes en HD

Sustentado por más de 20 fuentes bibliográficas

Manual protegido en su totalidad por derechos de autor

Centro de Entrenamiento Internacional AHA -American Heart Association

Las Guías AHA presentadas mundialmente en octubre 2020 hizo que el CEI AHA-CRC administrado por la DINAFOF tuviera que invertir en insumos totalmente renovados para quedar acordes a los nuevos lineamientos en este 2021.



Curso Salvacorazones

Número de personas capacitadas y con tarjeta electrónica AHA: **327**

Curso para no profesionales en salud por concepto de venta de servicios de capacitación externa

Curso Soporte Vital Básico (BLS)

personas capacitadas y con tarjeta electrónica AHA: **652**

Curso para profesionales en salud. Requisito para servicio en la actividad prehospitalaria institucional

Instructores nuevos CEI AHA 2021: **12**

Cada región deberá promover una red de facilitadores AHA que logre respaldar la demanda

9 nuevos instructores en proceso 2022

Propuesta Heart code (propuesta educativa híbrida)

DINAFOF y DINAMOR buscan implementar en el 2022 la propuesta para concepto en venta de servicios profesionales en salud, pero además, totalmente aplicable a la SN

Semana de los Datos y la Tecnología Digital de la FICR

La DINAFOF participó durante la primera Semana de los Datos y la Tecnología Digital de la FICR, del 19 al 23 de abril como ponente en su webinar: "INNOVAR PARA TRANSFORMAR: EL APRENDIZAJE EN PRIMEROS AUXILIOS CON LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS".

Participación

Taller Nacional sobre el Proceso de Apoyo y Reconocimiento Externo de INSARAG (IRNAP) para la Acreditación y Reacreditación Nacional de los Equipos de Búsqueda y Rescate Urbano (USAR)

La DINAFOF logra participar activamente en las mesas de trabajo nacional, en donde se logra transmitir, analizar y trascender sobre el futuro de la capacitación nacional respecto a la presentación de un proyecto USAR institucional. Invertir y apoyar la capacitación interna es un paso seguro a la profesionalización del cruzrojista.



CONVENIOS

ULACIT: Convenio que busca brindar beneficios en el estudio al cruzrojista, así como el servicio de atenciones médicas en las clínicas ULACIT. La academia encontrará en CRC un nicho para la investigación y el apoyo en proyectos de la academia en diferentes esfuerzos coordinados.

Carta de entendimiento Programa de Educación Abierta-UCR y CRC: El PEA brinda la oportunidad de estudios a cruzrojistas que deseen terminar sus estudios en secundaria. Al momento, 5 cruzrojistas cursan el período 2021-2022. La inscripción al próximo periodo se abrirá en marzo 2022.

ICECU: El Instituto Centroamericano de Extensión de la Cultura (ICECU) es una institución de bien público y sin fines de lucro, más conocido por su libro almanaque "Escuela para Todos". Debido a una iniciativa de acercamiento, el ICECU coordina con la DINAFOF acciones para llevar a la creación de videos sobre primeros auxilios para su canal en YouTube. El Departamento de Comunicación Estratégica apoya y asesora todo lo relacionado a imagen y contenido.

Movilización de Recursos

La Dirección Nacional de Movilización de Recursos, en congruencia con el Plan Estratégico de Desarrollo 2021-2030, y su eje estratégico: “Cruz Roja Abierta y Transparente”, realizó distintas acciones en el año 2021, a pesar de las externalidades y condiciones económicas en contra de los ingresos de fondos propios, promoviendo estrategias y vínculos estratégicos, con el fin de promover el interés humanitario y la colaboración hacia nuestra Sociedad Nacional.

En este sentido, es importante detallar la gestión realizada en cada uno de los programas tradicionales, así como distintas iniciativas creativas, que nos permitieron salir adelante en el año 2021, logrando llegar a una meta anual de ingresos total aproximada de **₡1,011,041,546.87** (monto antes del cierre de la contabilidad general 2021); para un cumplimiento de un **100% de la meta anual**, según el presupuesto determinado.

PROGRAMAS TRADICIONALES

Donantes Humanitarios

Donaciones recibidas en el 2021

Las donaciones recibidas en el año 2021, asciende a un monto de **₡369,493,901.82**, cantidad que se logró recaudar gracias a la colaboración de los siguientes donantes humanitarios: Pfizer, Mckinsey and Company Support Services C.R., Coca Cola Foundation, GESSA (Perimercados, Super compro y Saretto), Fchaves & Co, Nestlé, Bayer, Ferretería Epa, Sc Johnson, ARB Costa Rica, P&G, Movistar, ICAFE, Coca Cola FEMSA, Multiservicios Machado, QBT Labs, Registro Nacional, Automóvil Club de Costa Rica – FIA y por medio de la plataforma de recaudación internacional Global Giving. En comparación con el 2020, se tuvo un incremento de un **191%** en los ingresos por donaciones.



Campañas de Recaudación de Fondos

Campaña
“Cuidémonos
Juntos”

“One
Campaign”

Campaña
de E-mail
Marketing

Alianza Riteve SyC

Desde hace poco más de 10 años, se mantiene un acuerdo formal entre la empresa Riteve y la Cruz Roja Costarricense. El documento abarca diferentes servicios prestados por la Benemérita, al tiempo que la empresa ofrece una contribución adicional para la cobertura de las revisiones técnicas vehiculares, de toda la flotilla de la Sociedad Nacional.

Para este año, la empresa decidió cancelar el total de ₡20,600,000.00 (veinte millones seiscientos mil colones exactos), lo cual representa un aumento al convenio en trescientos mil colones adicionales a diferencia del año anterior. Las actividades desarrolladas por Cruz Roja en el año 2021 comprenden:

- Revisiones físicas empresariales
- Capacitaciones
- Simulacros

Artículos de marca

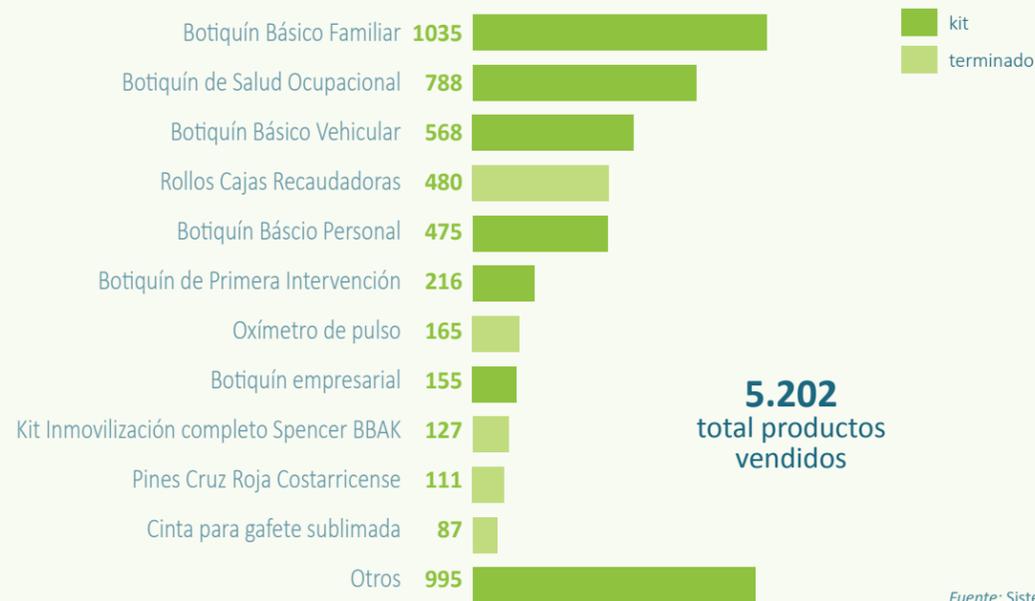
Se logró sumar **570** clientes, 137 clientes más que el año anterior según el sistema softland.

- Los productos de mayor venta fueron:
- equipos de inmovilización completa
 - botiquines empresariales
 - botiquines de primera intervención
 - botiquines familiares
 - botiquines vehiculares
 - botiquines personales
 - botiquines de Salud Ocupacional
 - el oxímetro de pulso

Durante el año 2021 se hizo la campaña interna “¿Quieres vender productos marca Cruz Roja?” En el cual se brindó la asesoría y acompañamiento en la venta, se logró la inscripción de **22** comités auxiliares los cuales se encuentran activos en la venta de productos vendiendo a consignación y recibiendo ganancias sobre esa gestión.

Los comités auxiliares son: Comité Aguas Zarcas, Comité Cartago, Junta Regional Zona Sur, Comité Alajuela Centro, Comité Auxiliar Cariari, Comité Auxiliar Guapiles, Comité Auxiliar Palmares, Comité Auxiliar Turrialba, Comité Ciudad Quesada, Comité Desamparados, Comité Heredia Centro, Comité Llano Grande, Comité Paraíso Cartago, Comité Parrita, Comité Pérez Zeledón, Comité Porvenir de Ticabán, Comité Talamanca, Comité Tres Ríos, Comité de Siquirres, Junta Regional de Guanacaste, Comité Metropolitano y el Comité de Puntarenas.

Productos más vendidos en el 2021



Fuente: Sistema Exactus 2022

Tienda Virtual y Marketing Digital

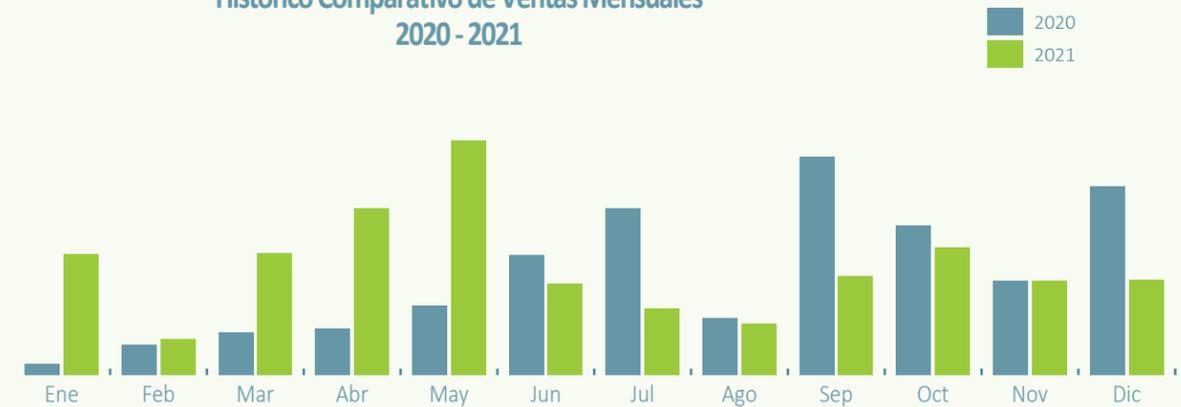
Los productos y servicios con más visitas son: botiquines, el oxímetro de pulso y los cursos de primeros auxilios. Los dispositivos principalmente utilizados para realizar las búsquedas y compras son:



Un logro importante, fue el incremento en ventas por medio de la tienda virtual fue de un 9% en comparación con el año 2020, el monto total recaudado asciende a 12,702,005.00. Validando las nuevas tendencias de comercio electrónico.



Histórico Comparativo de Ventas Mensuales 2020 - 2021



Bingos Populares

Dado el comunicado realizado en el 2020, en distintos medios de comunicación abierta a nivel nacional, indicando que la Benemérita Cruz Roja Costarricense, es por ley la única institución con derecho al juego de Bingo y a su usufructo de forma periódica y permanente, esto según la Ley 7395 de rifas y loterías publicada en La Gaceta número 34 del 18 de febrero de 2009. Se brindaron **37** autorizaciones para actividades de bingo popular modalidad virtualidad, los principales interesados, fueron instituciones de bien social, asociaciones, centros religiosos.

La recaudación final por este medio fue de **₡3.961.765,00** por donaciones en atención al permiso de bingo, así mismo se vendieron 2500 cartones de bingo.



Tarjeta Humanitaria

Actualmente se cuenta con **6.146** tarjeta habientes, que nos proporciona un ingreso aproximado de **₡11,855,184.77** en el año 2021.

Cajas Recaudadoras

El Proyecto cuenta con cuatro cajas recaudadoras, ubicadas en diferentes Comités Auxiliares: Puriscal, Quespos, San Ramón, Sede Administrativa Zapote. Adicionalmente, se sumaron dos contratos más de recaudación, uno con el Banco Popular y de Desarrollo Popular y con la plataforma PAYSER.

Contratos vigentes Cajas Recaudadoras

1. Contrato RapiBAC
2. Contrato de Tucán
3. Contrato de Grupo Tecnológico (Distribuidor autorizado Kolbi)
4. Contrato de ICE, Electricidad
5. Contrato de ICE, Telefonía
6. Contrato del INS (Seguros Autoexpedibles)
7. Contrato Airpak de Costa Rica (Western Union)
8. Contrato Corresponsalía Banco Nacional de Costa Rica
9. Contrato Pagos a Terceros con el Banco Popular "Pagos a Terceros Punto BP"
10. Contrato de prestación de servicios para la comercialización, procesamiento de servicios electrónicos y de recaudación
11. Contrato MGN

Comparativo Recaudación Cajas Recaudadoras

	2020	2021	% variación
San Ramón	₡2,153,048,828.60	₡2,234,564,134.35	4%
Palmares	₡2,345,351,951.65	₡63,208.00	-100%
Puriscal	₡3,942,832,464.89	₡3,780,848,658.45	-4%
Quespos	₡2,256,379,928.28	₡1,715,017,325.17	-24%
Sede Adm	₡33,760,288.94	₡2,698,280.95	-20%

Fuente: elaboración propia, encargado Programa Cajas Recaudadoras

Comparativo Comisiones Cajas Recaudadoras

	2020	2021	% variación
San Ramón	₡15,519,829.37	₡16,537,503.19	7%
Palmares	₡12,936,401.30	₡1,351.80	-100%
Puriscal	₡26,909,431.91	₡26,092,596.05	-3%
Quespos	₡13,123,570.05	₡9,178,549.44	-30%
Sede Adm	₡10,662,485.54	₡7,787,456.21	-27%

*Ingresos Totales

Fuente: elaboración propia, encargado Programa Cajas Recaudadoras

Capacitación Externa

En el año 2021 se impartieron **172** cursos de capacitación, para un total de **1.448** personas entrenadas en diferentes aspectos de primeros auxilios.

Se presentó un incremento del **161%** en la cantidad cursos impartidos, 106 cursos más vendidos que el año 2020. Así mismo, se tuvo un incremento de un 209%, logrando capacitar a 979 estudiantes más en comparación con el año 2020, y pasando de 36 empresas capacitadas en el 2020 a 90 empresas en el 2021. También se sumaron 5 comités auxiliares más en la gestión de venta de cursos, pasando de 19 a 24 Comités Auxiliares.



Participación de Comités Auxiliares

Un total de **24** Comités Auxiliares de la Cruz Roja Costarricense, desarrollaron el programa de capacitación externa en sus respectivas regiones, se realizó un traslado total de **₡34,586,669.93** por parte de la Dirección Nacional de Movilización de Recursos a estos Comités por las gestiones realizadas.

Encuestas de satisfacción

Se realizaron un total de **474** encuestas de satisfacción a los clientes que llevaron capacitaciones de la Cruz Roja Costarricense. Las notas que se obtienen es un **98%** de calificación excelente.

Eventos Especiales



Participación de Comités Auxiliares

Los Comités Auxiliares que participaron en los eventos coordinados por la Dirección Nacional de Movilización de Recursos, generaron un total **₡13,035,079.00**.



Gestión Financiera

Como parte de la gestión financiera de la organización se desarrollaron acciones estratégicas alineadas con el Plan de Finanzas PC2021 y definida en función de seis pilares estratégicos.

Tico Bingo

Se realiza el lanzamiento de juegos de Tico Bingo de manera virtual, por medio de la página web: www.ticobingo.com



Gestiones con la FICR- Región América

- Entrevista tienda virtual de la Cruz Roja Costarricense.
- Sesiones International Fundraising Skillshare.
- Webinar Política de Reperación de Costos Indirectos.
- Mapeo de donantes para Centroamérica.
- Taller lluvia de ideas de captación de fondos regional.
- Participación del conversatorio de la estrategia de Movilización de Recursos de la FICR.
- Encuentro Gestión del área de Movilización de Recursos.
- Primer Webinar de intercambio de Buenas Prácticas en Sostenibilidad Financiera, ponencia de Costa Rica: "Innovación en la recaudación de fondos".





Histórico de Diagnóstico de Equipo de Trabajo 2020 - 2021



Ley 8690

Las proyecciones financieras fueron superadas alcanzando la cifra de **5,903 millones** en comparación al primer año de ejecución práctica de la ley, inicialmente se presentaron dificultades en la recaudación ante la falta de definición de los obligados tributarios por parte del ente encargado. El número inicial de empresas que aplicaron el cobro en el nuevo alcance de la ley fue escasamente de diecisiete, al cierre del año este número aumento significativamente hasta alcanzar sesenta y dos empresas declarantes.

Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)

El año 2021 permitió cumplir con la fase de aprobación de políticas requeridas específicamente; Política de Arrendamiento, de Ingresos Ordinarios y Política de Cuentas por Cobrar, con estas etapas avanzamos hacia la implementación en 2022. Al concluir el año se dieron importantes pasos para materializar los cambios requeridos para emitir estados financieros bajo NIIF, sin embargo, a lo largo del 2022 se podrán percibir los resultados de ir incorporando los elementos de cambio derivados de tan importante proceso, adoptar estos estándares brindan mayor transparencia financiera y claridad en rendición de cuentas, máxime al ser una institución auxiliar de los poderes públicos del Estado.

La Benemérita Cruz Roja Costarricense se convierte en la primera Sociedad Nacional de las Américas en implementar Normas Internacionales de Información Financiera, esto representa no sólo un hecho histórico, si no que simboliza todo el esfuerzo, dedicación y liderazgo realizado por el departamento Financiero Contable de la institución.

Desarrollo Regional

Indicadores de eficiencia de las Juntas Regionales

El Consejo Nacional aprobó la herramienta de indicadores de gestión que fuera desarrollada por la Comisión de Planificación, Gobierno y Gestión, por lo cual, la Dirección de Desarrollo Regional remitió el requerimiento de información a los Presidentes Regionales, con el objetivo de realizar la visita correspondiente de verificación. Al mes de noviembre 2021, las regiones de Cartago, Heredia, Limón y Zona Norte no enviaron la información.

Tendiente al cumplimiento de los objetivos propuestos, cada estructura regional es evaluada de forma integral, que mide cuatro indicadores de eficiencia:

1. Índice POA – PED
2. Índice de servicio
3. Índice de gobierno y gestión
4. Índice financiero

Se presenta el resultado de las revisiones de las Juntas Regionales que enviaron la información solicitada por la Dirección de Desarrollo Regional: San José, Alajuela, Guanacaste, Puntarenas y Zona Sur.

	POA	SERVICIO	GOB Y GESTIÓN	FINANCIERO	TOTAL
Junta Regional 01	24%	20%	17%	26%	87%
Junta Regional 02	26%	18%	18%	26%	88%
Junta Regional 05	25%	16%	20%	17%	78%
Junta Regional 06	30%	15%	9%	26%	80%
Junta Regional 08	27%	18%	14%	30%	89%

Plan de sectorización de Comités

Sectorización no es fusión de Comités. La sectorización es la agrupación de dos o más Comités Auxiliares con unificación de gobierno y gestión. (Art. 46 Reglamento Regionalización). El Consejo Nacional aprobó 22 procesos de sectorización distribuidos en ocho regiones, de los cuales en el año 2021 se han logrado poner en operación 19, para un avance del 86%.

La sectorización es una medida más que viene a sumar a otras acciones para la recuperación económica de la Sociedad Nacional. El objetivo es maximizar nuestras estructuras de gobierno y de gestión sin afectar nuestras capacidades instaladas en temas operativos. Además del beneficio económico, como institución con orientación operativa, se reduce el tamaño de nuestro aparato administrativo para fortalecer y dar continuidad a nuestras operaciones y atender nuestro mandato humanitario.

SAN JOSÉ Goicoechea Moravia Coronado Montes de Oca Curridabat Tres Ríos San Juan de Dios Aserrí <hr/> Procesos: 5 Autorizados 5 Completados	ALAJUELA Sabanilla Poás Grecia Sarchí Naranjo La Guácima San Rafael <hr/> Procesos: 3 Autorizados 2 Completados	CARTAGO La Suiza Tucurrique <hr/> Procesos: 1 Autorizados 0 Completados	HEREDIA Heredia Barva San Antonio San Joaquín Puerto Viejo <hr/> Procesos: 3 Autorizados 3 Completados
GUANACASTE Bagaces Guayabo Las Juntas Colorado Filadelfia Sardinal Belén de Carrillo <hr/> Procesos: 3 Autorizados 3 Completados	PUNTARENAS Puntarenas Barranca Esparza <hr/> Procesos: 1 Autorizados 0 Completados	LIMÓN Porvenir Guápiles Cariari <hr/> Procesos: 1 Autorizados 1 Completados	ZONA NORTE Aguas Zarcas Venecia Río Cuarto San Miguel <hr/> Procesos: 1 Autorizados 1 Completados

Seguimiento Informes de Auditoría

Mensualmente se realiza un seguimiento de los informes de auditoría interna que son presentados al Comité Temático de Auditoría, producto de las revisiones hechas a las Juntas Regionales y Comités Auxiliares. Los resultados obtenidos han sido satisfactorios, el nivel de cumplimiento y atención por parte de las estructuras ha sido evidente.

En el siguiente gráfico, se muestra la media de cumplimiento por cada una de las regiones a noviembre del año 2021.

Media de cumplimiento por región



40
informes

Resumen de Informes realizados

El Consejo Nacional aprobó la herramienta de indicadores de gestión que fuera desarrollada por la Comisión de Planificación, Gobierno y Gestión, por lo cual, la Dirección de Desarrollo Regional remitió el requerimiento de información a los Presidentes Regionales, con el objetivo de realizar la visita correspondiente de verificación. Al mes de noviembre 2021, las regiones de Cartago, Heredia, Limón y Zona Norte no enviaron la información.



Auditoría Interna

	A	B	C
9 Comités Auxiliares: revisión financiero - contable	-	5	4
B = Buenos Aires; Cariari; Heredia; Miramar y Puriscal C = Aserrí; Pacayas; Santa Ana y Atenas			
5 Comités Auxiliares: control interno	-	5	-
B = Esparza, Ciudad Neily, San Pedro de Poás; Tabarcia y Cartago			
2 Junta Regional	-	2	-
B = Puntarenas y Zona Sur			
3 Salas de Bingo	-	2	1
B = Salas de Bingo, Salas de Bingo Juegos Sociales Iberoamericanos S.A. (Bingo Multicolor). y Bingo Popular Cantado por Facebook Live. / Tercer Sorteo de Mega Bingo Popular C = Oper Bingo de Costa Rica S.A.			
11 Comités Auxiliares; seguimiento - Informes 2020	-	-	11
Se ejerció un seguimiento sobre las recomendaciones aplicadas por parte de la Administración, Comisión Administrativa o Junta Directiva de los Comités Auxiliares, cuyos informes fueron calificados tipo "C" en el año 2020. C = Ciudad Quesada, Palmares, Río Cuarto – Venecia; San Ramón; Escazú; Guayabo; Orotina – Feria de las Frutas; Quepos; Turrialba y Sector 3 Heredia.			
10 Carácter especial	3	6	1
A = Evaluación de Estados Financieros del año 2020 Toma física del Inventario de Materiales y Suministros de la Bodega Central Toma física del Inventario de Materiales y Suministros de la Bodega de Movilización de Recursos Económicos B = Arqueo de Caja Chica, Edificio Operativo DINAGER Arqueo de Caja Chica, Sede Administrativa (2) Arqueos de Cajas Recaudadoras en Comité Auxiliar en San Ramón Arqueos de Cajas Recaudadoras en el Comité Auxiliar en Puriscal Transferencias Electrónicas de Fondos (T.E.F.) y Cheques de Gerencia C = Funeraria Aserrí			

Fuente: Base de datos de Auditoría Interna

Hallazgos de las Auditorías

Los informes de auditoría clasificados como tipo “C” han sido trasladados al Departamento de Procesos Disciplinarios para evaluación respectiva.

Los tipos de hallazgos más importantes se relacionan al incumplimiento de caja chica, viáticos y liquidación de facturas; ambiente de control; transferencias y depósitos; Reglamento para la Atención Extra Hospitalaria de Pacientes en Costa Rica; atrasos en cobro y pago de facturas; incumplimientos de contratos entre proveedores y la Cruz Roja Costarricense; supervisión inadecuada; incumplimientos en Procedimiento de Cajas Recaudadoras para Comités Auxiliares; diferencias entre saldos de balance de comprobación y libros auxiliares; incumplimientos en Libros de Actas de los Comités Auxiliares, aspectos de negocio en marcha y en procesos de compras.

Capacitación

Durante el periodo 2021 dos integrantes del equipo de Auditoría Interna realizaron el curso Manejo de Vehículos Administrativos, con el fin de obtener facilidad adicional para el traslado relacionado con las visitas a Comités Auxiliares. Adicionalmente el equipo de Auditoría Interna participó en cursos gratuitos de manera virtual otorgados por el Instituto de Auditores Internos de Costa Rica, Colegio de Contadores Públicos Autorizados de Costa Rica y Colegio de Ciencias Económicas de Costa Rica relativas al ámbito de auditoría, papel del auditor en la actualidad, riesgos operativos y corporativos, fraude y controles.

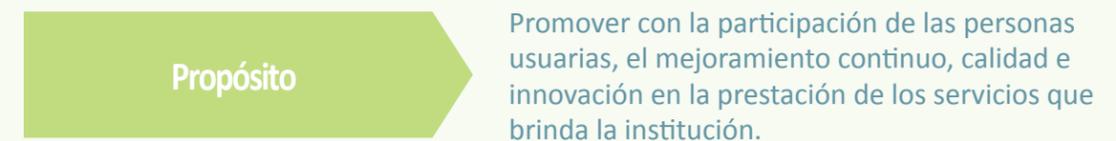
Un miembro del equipo inició el estudio para la incorporación a “Association of Certified Fraud Examiners (ACFE)”, del cual se espera su incorporación para el año 2022. El inicio de este estudio ha facilitado el recibir capacitación adicional en temas de fraude, riesgo relacionado con la pandemia Covid 19. Esta incorporación es gracias a las facilidades y becas otorgadas por International Federation of Red Cross (IFCR) a la Cruz Roja Costarricense.

Contraloría de Servicios

¿Qué es la Contraloría de Servicios?

Funciona como un ente asesor, canalizador y mediador de los requerimientos de efectividad y continuidad de las personas usuarias de los servicios que brinda la organización.

Apoya, complementa, guía y asesora a los encargados de tomar las decisiones, de forma tal que se incremente la efectividad en el logro de los objetivos organizacionales, así como la calidad en los servicios prestados.



¿De dónde surge?

La Contraloría de Servicios nace a partir de los requerimientos para la Certificación de las Capacidades Organizacionales (OCAC) y como una meta del PED 2017-2020 para el mejoramiento de los servicios institucionales.

Por su parte en relación con el OCAC existen 4 atributos que refieren a la importancia de contar con un sistema para la atención de quejas por parte de los distintos usuarios, incluido el personal cruzrojista.



Áreas de trabajo



Procedimiento Gestión Administrativa

Busca definir y unificar los lineamientos para la recepción, trámite y resolución de inconformidades, denuncias, consultas, sugerencias o felicitaciones emitidas por parte de las personas usuarias, internas o externas, sobre los servicios institucionales y los cruzrojistas prestadores de estos, considerando las acciones u omisiones llevadas a cabo, en franco respeto de la legalidad, de los principios de transparencia y buenas prácticas institucionales; y de la protección de la confidencialidad.



Unidad Receptora
Corresponde a la Contraloría de Servicios de la institución la recepción de gestiones de las personas usuarias para el análisis, investigación o inspección preliminar, la generación de criterios de recomendación y posterior traslado.

Unidad Resolutora
Corresponde a la estructura de acuerdo a la materia de su competencia, debe resolver las gestiones que sean planteadas por las personas usuarias, dando respuesta a la unidad Receptora para la comunicación a las personas usuarias y/o registro de las resoluciones.

Fomento de la excelencia y calidad en el servicio al cliente

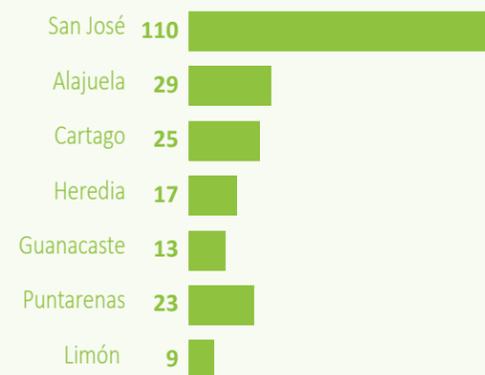
Se difunde por parte de la Gerencia la importancia de la formación del personal cruzrojista en servicio al cliente y se establecen los KPI de servicio al cliente:

- Satisfacción general con los servicios
- Indicador Net Promoter Score (NPS)
- Quejas recibidas
- Tiempo para solución de quejas

Análisis de gestiones presentadas ante la Contraloría de Servicios entre los meses de agosto y diciembre 2021



Número de gestiones según la provincia



Distribución de gestiones según tipo



Evaluación de Opinión del Personal Cruzrojista sobre los servicios institucionales

¿En qué medida se encuentra de acuerdo o en desacuerdo respecto al cumplimiento interno de las siguientes afirmaciones en la prestación de nuestros servicios?

La Cruz Roja Costarricense brinda un servicio satisfactorio a las comunidades.



La Cruz Roja Costarricense brinda un servicio de calidad a las comunidades.



El personal cruzrojista coopera en la limpieza e higiene de las instalaciones, unidades y equipo requerido para la prestación de los servicios.



Se brinda un servicio efectivo y eficaz a las comunidades.



Se cuenta con equipo y recursos para la prestación del servicio.



Durante la prestación de los servicios se brindan a las personas usuarias instrucciones e información suficiente y clara.



Se brinda un servicio caracterizado por la cortesía y profesionalismo del personal cruzrojista.



■ Totalmente de acuerdo
 ■ De acuerdo
 ■ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 ■ Desacuerdo
 ■ Totalmente en Desacuerdo


885
 participantes

Si desea ampliar y conocer más información acerca de los temas que se desarrollan a lo largo de este informe, puede comunicarse al correo:

consultasasamblea@cruzroja.or.cr



 2528-0012
  8334-3875

 contraloria@cruzroja.or.cr
  @cruzroja costarricense

 www.cruzroja.or.cr



¡Somos Cruz Roja Costarricense!