



Cruz Roja
Costarricense



INFORME DE
LABORES 2024

Elaborado por: Cruz Roja Costarricense.

Arte y Diseño: Estrella Carvajal Navarro.

Impreso en San José, Costa Rica, 2025



Cruz Roja Costarricense

Avenida 8, Calle 14

San José, Costa Rica

Tel.: (506) 2528-0000 **Fax:** (506) 2528-0001

<http://www.cruzroja.or.cr>

CONTENIDO:

Misión	5
Visión	5
Mensaje de la Presidencia	6
Resumen ejecutivo	10
Acciones de Gobierno y Gestión	13
Promoción y articulación institucional	14
Tenemos Ley de la Cruz Roja Costarricense	15
Posicionamiento nacional e internacional	17
Convenios de Cooperación	19
Innovación y transformación digital	23
Vinculación con eventos nacionales e internacionales	24
Gestión y reestructuración Estratégica Institucional	24
Gobierno y Gestión Regional	25
La Cruz Roja de todos	27
CRUZ ROJA HUMANITARIA	28
Estado de los Proyectos de Cooperación	29
Gestiones municipales	35
Centro de Referencia para la Resiliencia Comunitaria y Ambiente	37
Primera Respuesta y Atención de emergencias a quienes más nos necesitan	40
Operativos de realidad cruzrojista	44
El compromiso de los cruzrojistas en su misión de salvar vidas y aliviar el sufrimiento humano	50
CRUZ ROJA INCLUSIVA	52
Fortalecimiento y Gestión Integral de Nuestro Voluntariado	53
Valorando y Reconociendo la Labor Voluntaria	55
Promoviendo y Difundiendo la Doctrina Institucional	55
Comisión Costarricense de DIH (CCDIH)	55
Protección de vidas y bienes patrimoniales. Escudos Azules	56
Juventud en acción	58
Fondo de solidaridad	60
CRUZ ROJA TRANSPARENTE	61
Vinculación comunitaria y sistemas de retroalimentación	62
Manejo de Medios de Comunicación y Redes Sociales	65
Salud Ocupacional, Seguridad y Protección para nuestros cruzrojistas y recursos	67
El compromiso se mueve. Gestión de Flota	69
Nuestra Gestión Jurídica	71
Marcando el mejor paso: Auditorías con sentido de mejora	72
Infraestructura institucional	74
Gestión del Área de Compras Institucionales	76
Movilización de Recursos y Relaciones de Cooperación Estratégicas	76
Formación Externa en Cruz Roja Costarricense	87
Gestión Contable Financiera	89
Planificación estratégica y de calidad	90
Cumplimiento de nuestros Habilitantes Estratégicos	94
Retos y Desafíos de la Cruz Roja Costarricense para el 2025	99



¿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.

¿QUÉ VAMOS A OFRECER?

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.

HABILITANTES ESTRATÉGICOS



Sostenibilidad
Financiera



Innovación y
transformación
digital



Doctrina
Humanitaria



Gestión del
Talento Humano
Cruzrojista



Gestión de
Calidad y
Control
Interno

¿QUÉ DEBEMOS
TENER?

¿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.

VISIÓN

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

» MENSAJE DE LA PRESIDENCIA

MBA. Dyanne Marengo González



En el año 2024, la geopolítica global ha estado marcada por una serie de eventos que han tenido profundas implicaciones humanitarias y las organizaciones han tenido que redoblar esfuerzos para proporcionar asistencia básica. La inestabilidad política y económica en varios países de América Latina ha propiciado un aumento en la migración hacia el norte, poniendo a prueba los sistemas de acogida y asistencia en la región. Por otro lado, el impacto del cambio climático, que se ha manifestado en desastres más frecuentes y severos en todo el planeta.

En Costa Rica los acontecimientos de este año subrayan la importancia de la preparación y respuesta ante desastres, así como la necesidad de políticas inclusivas que aborden las necesidades de la población. La resiliencia y solidaridad de los costarricenses son siempre fundamentales para superar los desafíos y construir un futuro más estable y próspero.

Este año sufrimos erupciones durante el segundo trimestre del año, que afectaron la calidad del aire y provocaron evacuaciones temporales en comunidades cercanas. Las erupciones afectaron la salud respiratoria de las personas debido a la inhalación de cenizas.

La Cruz Roja Costarricense desempeñó un papel crucial en la respuesta a las erupciones volcánicas, pues nos movilizamos rápidamente para ofrecer asistencia humanitaria, brindamos mascarillas, atención médica y psicológica a las personas afectadas, así como apoyo logístico en la evacuación y alojamiento temporal de las personas.

En temas de recurso hídrico, 2024 fue un año de contrastes, entre sequía e inundaciones. Hemos atravesado una crisis hídrica debido a una prolongada sequía. El suministro de agua potable se vio comprometido en varias regiones, especialmente en Guanacaste y Puntarenas. La crisis hídrica llevó a la implementación de medidas de racionamiento de agua, afectando la vida diaria de los habitantes y la producción agrícola. La falta de agua potable causó problemas de salud y aumentó la preocupación por la higiene. Se establecieron puntos de distribución de agua y colaboraron

con las autoridades locales para implementar medidas. Además, llevaron a cabo campañas de concienciación sobre la importancia del uso responsable del agua y ofrecieron soluciones para mejorar la higiene en tiempos de escasez.

Sobre este tema, es importante destacar que **la Cruz Roja Costarricense** fue invitada en abril 2024 a la Asamblea General de las Naciones Unidas y el Consejo Económico y Social, donde se abordó el crucial tema de “El Niño 2023-2024: Acciones para la seguridad, sostenibilidad y resiliencia de las personas y el planeta”, levantando la voz en favor de las personas vulnerables y sus necesidades.

En 2024 enfrentamos múltiples emergencias hidrometeorológicas debido a fenómenos como tormentas tropicales e inundaciones, un total de 15 tormentas afectaron el país. Las inundaciones desplazaron a más de 20,000 personas, quienes necesitaron asistencia en refugios temporales y las pérdidas económicas derivadas de estos eventos se estimaron en más de \$500 millones. **La Cruz Roja** coordinó esfuerzos para proporcionar refugio temporal, alimentos, agua potable y atención médica a los afectados. Su capacidad de respuesta rápida y efectiva fue esencial para mitigar el impacto de estos desastres y apoyar a las comunidades en su recuperación.

El año 2024 no solo estuvo marcado por desastres, situaciones sociales y un preocupante aumento en los accidentes de carretera, sino también por un alarmante incremento en los niveles de violencia en las calles. Este aumento de violencia afectó especialmente a la juventud, tanto como víctimas como perpetradores, creando un entorno inseguro y tenso en diversas comunidades del país.

La Cruz Roja Costarricense, fiel a su misión de asistencia humanitaria, intensificó sus esfuerzos para abordar esta problemática. En colaboración con organizaciones locales y autoridades, implementaron programas de intervención y prevención dirigidos a los jóvenes. Además, la presencia de **la Cruz Roja** en las comunidades más afectadas ayudó a mediar en conflictos y proporcionar una respuesta rápida a incidentes violentos.

Además de las grandes crisis, **la Cruz Roja Costarricense** atendió múltiples emergencias cotidianas en 2024, respondimos a más de 5,000 accidentes de tránsito, realizamos más de 1,500 búsquedas y rescates en montaña y llevamos a cabo alrededor de 800 rescates técnicos. También atendimos más de 30,000 casos médicos de diversa índole, brindando atención prehospitalaria y transporte a los principales hospitales del país. Respondimos a más de medio millón de incidentes, incluyendo desastres como inundaciones y deslizamientos, pero también a emergencias cotidianas, reafirmando nuestro rol en la atención de emergencias en el país.

En definitiva, **la Cruz Roja Costarricense** es esencial para el país, desempeñando un papel crucial en la acción humanitaria tanto a nivel nacional como internacional. En 2024, se consolidó como un referente gracias a su compromiso con la calidad, mejora continua, innovación y sostenibilidad.

El 2024 ha sido un año clave para **la Cruz Roja Costarricense**, caracterizado por un proceso de evolución que ha fortalecido su capacidad operativa, financiera y de gestión. Los más de seis mil cruzrojistas han consolidado la institución como un referente en la acción humanitaria a nivel nacional e internacional, gracias a su compromiso con la calidad, mejora continua, innovación, transparencia y sostenibilidad.

- Luchamos fuerte por alcanzar la optimización de la gestión financiera, utilizando recursos de manera más eficiente, como por ejemplo la adquisición de nuevas ambulancias y equipos médicos.
- Logramos la expansión de alianzas y cooperación internacional, asegurando el financiamiento y mejorando la capacidad de respuesta ante emergencias. Un ejemplo de esto es la colaboración con la Cruz Roja Internacional para obtener suministros y apoyo logístico durante crisis.
- La histórica aprobación de manera unánime en primer y segundo debate de la **Ley de la Cruz Roja Costarricense** brinda mayor

seguridad jurídica y respaldo a nuestra labor humanitaria.

- Reorganizamos la normativa interna y avanzamos en la propuesta de reforma de los Estatutos de la Asociación. Optimizamos los procedimientos de gestión operativa y administrativa para evitar la burocracia y favorecer la gestión.
- La institución avanzó a paso firme en 2024 con la reorganización de la Sede Central, simplificación de trámites administrativos y operativos, adecuando la estructura organizativa para que la organización sea cada vez más eficiente. Además, se generaron cambios significativos en el nivel regional y local, lo que incluyó la dessectorización de comités en todo el país.
- **La Cruz Roja Costarricense** ha demostrado un fuerte compromiso con la transparencia y la responsabilidad financiera mediante la actualización de las Políticas de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF). Esto no solo garantiza un uso adecuado de los recursos, sino que también fortalece la confianza de sus donantes y socios estratégicos.
- La Comunicación Estratégica ha asegurado la difusión de información vital y educativa para la población, respondiendo a su compromiso de rendición de cuentas. Gracias al apoyo de los medios de comunicación tradicionales y las redes sociales hemos podido alertar, educar y tranquilizar a la ciudadanía en momentos críticos.
- Logros en capacitación, destacándose la formación de más de 2,000 nuevos voluntarios y la actualización continua del personal en técnicas avanzadas de primeros auxilios y respuesta a emergencias.

En conclusión, el año 2024 fue un periodo de desafíos significativos para Costa Rica, y **la Cruz Roja Costarricense** se destacó como un pilar fundamental en la respuesta a estas crisis. Su compromiso con la asistencia humanitaria, la neutralidad y la solidaridad fortaleció la resiliencia de las comunidades afectadas y

subrayó la importancia de la preparación y la cooperación en tiempos de emergencia. La labor de la Cruz Roja fue vital para asegurar la salud, seguridad y bienestar de miles de costarricenses en tiempos de adversidad.

La promulgación de la nueva **Ley N° 10632 de la Cruz Roja Costarricense**, el 28 de enero de 2025, publicada el 21 de febrero de 2025, marca un hito importante en la historia de la organización y en la gestión de emergencias en Costa Rica. Con un marco legal renovado y recursos fortalecidos, **la Cruz Roja** está mejor equipada para cumplir su misión de salvar vidas y aliviar el sufrimiento en tiempos de crisis. Esta ley no solo beneficia a la institución, sino que refuerza la capacidad de resiliencia y seguridad de toda la sociedad costarricense.

Fue un período de desafíos significativos para Costa Rica, y **la Cruz Roja Costarricense** se destacó como un pilar fundamental en la respuesta a estas crisis. Su compromiso con la asistencia humanitaria, la neutralidad y la solidaridad fortaleció la resiliencia de las comunidades afectadas y subrayó la importancia de la preparación y la cooperación en tiempos de emergencia. La labor de **la Cruz Roja** fue vital para asegurar la salud, seguridad y bienestar de miles de costarricenses en tiempos de adversidad.

Tenemos claros los retos para este 2025, en el que tenemos que continuar mejorando la capacidad operativa y de gestión para mantener el liderazgo en la atención de emergencias en el país, seguir fortaleciendo las alianzas nacionales e internacionales para asegurar el acceso continuo a financiamiento y recursos.

Para 2025, es crucial que **la Cruz Roja** continúe diversificando y potenciando sus fuentes de ingresos propios. La implementación de nuevas estrategias sostenibles permitirá la autonomía económica de la institución a largo plazo, y adaptarnos a las nuevas demandas y desafíos que presentan las situaciones de emergencia y crisis humanitarias.

Dyanne Marengo González
Presidenta de la Cruz Roja Costarricense





RESUMEN EJECUTIVO

Un año de transformación y fortalecimiento institucional

El año 2024 ha sido un periodo clave para la Cruz Roja Costarricense, marcado por un proceso de evolución que ha fortalecido nuestra capacidad operativa, financiera y de gestión. Gracias al compromiso con la calidad, mejora continua, innovación, la transparencia y la sostenibilidad de los más de seis mil cruzrojistas, la institución ha logrado consolidarse como un referente en la acción humanitaria, tanto a nivel nacional como internacional.

En este informe, presentamos los principales logros y retos, que han guiado el trabajo que hemos realizado desde la Cruz Roja Costarricense durante el último año. Dentro de estos no podemos dejar de lado aquello que incluye el fortalecimiento institucional y la consolidación del marco legal, con la histórica aprobación de la Ley de la Cruz Roja Costarricense N°10632, un hito que otorga mayor seguridad jurídica y respaldo a la labor humanitaria. También se destaca la optimización de la gestión financiera, reflejada

en la reducción significativa del déficit y en la implementación de estrategias para un uso más eficiente de los recursos.

Asimismo, el año 2024 ha sido testigo de una expansión sin precedentes en alianzas y cooperación internacional, asegurando el acceso a financiamiento y fortaleciendo la capacidad de respuesta ante emergencias. En el ámbito operativo, la institución ha reafirmado su rol como el principal actor en la atención de emergencias en el país, respondiendo a más de medio millón de incidentes y liderando operativos en momentos críticos para nuestro país.

Hemos implementado acciones para la promoción y mejora en las gestiones de pilares fundamentales como lo son el voluntariado, la gestión comunitaria, la Ruta hacia la Resiliencia Comunitaria y el fortalecimiento de programas de juventud, adultos mayores, doctrina y protección, así como en el ámbito de

la inclusión social y atención a las comunidades más vulnerables.

Finalmente, la transformación digital y la comunicación estratégica han permitido mejorar la vinculación con la comunidad, optimizar la transparencia institucional y reforzar la presencia de la Cruz Roja Costarricense en el panorama mediático.

Este informe refleja el compromiso de la institución con la mejora continua, garantizando que cada paso dado en el 2024 haya sido en dirección a una Cruz Roja más fuerte, eficiente y preparada para los desafíos del futuro.

1. Fortalecimiento Institucional y Marco Legal

- **Aprobación de la Ley de la Cruz Roja Costarricense N°10632:** Este logro representa un hito clave, otorgando respaldo jurídico formal a la labor humanitaria de la institución y garantizando protección al voluntariado y a los recursos operativos.
- **Consolidación del rol auxiliar del Estado:** Se han fortalecido las relaciones con los tres poderes de la República, permitiendo una mayor incidencia en la toma de decisiones políticas que beneficien, fortalezcan o reconozcan nuestra labor humanitaria.
- Reversión de la sectorización de varios comités auxiliares para mejorar la eficiencia administrativa y operativa.

2. Gestión Financiera y transparencia

- Reducción del 38% de la pérdida financiera en el último trimestre, evidenciando un esfuerzo en la optimización de recursos y un control más riguroso del gasto, a partir de la implementación de un estricto compromiso interno con la contención del gasto.
- Estrategia de reuniones, charlas, capacitaciones virtuales para disminuir costos administrativos y mejorar la eficiencia operativa.

- Fortalecimiento de auditorías y control interno, con evaluaciones más estrictas en los comités auxiliares, para erradicar acciones o situaciones que perjudiquen nuestras finanzas.

3. Fortalecimiento de Alianzas y Cooperación Internacional

- Firma de más de 30 convenios de cooperación en 2024 con entidades nacionales e internacionales, asegurando recursos y fortaleciendo capacidades institucionales.
- Mayor posicionamiento en foros internacionales y principalmente con nuestro propio Movimiento Internacional, lo cual se evidencia en la participación en la Conferencia Internacional de la Cruz Roja en Ginebra, así como las distintas visitas recibidas por parte de otras Sociedades Nacionales, de la Federación Internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja, y del Comité Internacional de la Cruz Roja.
- Vinculación con agencias de cooperación para el desarrollo de proyectos humanitarios y de resiliencia comunitaria.

4. Respuesta Humanitaria y Atención a Emergencias

- Atención de más de 500,000 emergencias en 2024, lo que representa la respuesta a una emergencia por minuto, consolidando a la Cruz Roja Costarricense como una de las principales instituciones de respuesta a emergencias en el país.
- Refuerzo de operativos nacionales en eventos de gran magnitud, como lo es la acostumbrada Romería, operativo de Semana Mayor y los operativos de medio periodo y fin y principio de año, entre otros donde la colocación de más de 100 puestos de atención en carreteras, playas, montañas, ríos y lagunas reflejan el nivel de seguridad y respuesta que brindamos a las familias del país.

5. Gestión Comunitaria y Voluntariado

- Implementación de la Ruta hacia la Resiliencia Comunitaria, con facilitadores en todo el país para trabajar en reducción de riesgos de desastres y adaptación al cambio climático.
- Fortalecimiento del voluntariado con más de 5,000 personas activas y la reactivación del grupo de Damas Voluntarias en 34 comités auxiliares.
- Programa de Juventud con eventos nacionales e internacionales que promueven liderazgo juvenil y participación en iniciativas de innovación y cambio climático, con el logro destacado de contar nuevamente con un representante de nuestra Sociedad Nacional que conforma la Comisión Global de Juventud.

6. Transformación Digital

- Implementación de un programa conjunto con la Federación Internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja que busca el financiamiento para las mejoras en los programas tecnológicos que utiliza la institución, con la finalidad de agilizar los procesos de digitalización y almacenamiento de la información.
- Mejora en la central telefónica, implementando un nuevo software que permite optimizar la recepción, salida y atención de llamadas internas y externas.
- Equipo nacional de soporte de tecnologías de la información que brinda apoyo a las estructuras regionales y locales.

7. Comunicación y rendición de cuentas

- Reposicionamiento de la Sociedad Nacional en la palestra pública a través de medios de prensa, redes sociales, espacios de participación académica y científica.
- Crecimiento en redes sociales y medios de comunicación, alcanzando más de

263,000 seguidores en Facebook, más de 45,000 seguidores en el canal de WhatsApp, y gestionando más de 12,000 atenciones de medios de comunicación durante el año.

- Capacitación en vocerías, con más de 250 cruzrojistas formados para mejorar la comunicación institucional.
- Implementación del enfoque de Comunicación con las Comunidades (CEA), logrando la presentación del 100% de los informes que se deben presentar ante las instituciones públicas fiscalizadoras de los fondos públicos, mejorando la transparencia y la rendición de cuentas.
- Mejora en el seguimiento y acompañamiento de las rendiciones de cuentas regionales y locales, internas, externas y municipales.

Nuestra labor y gestión durante el 2024 ha marcado un antes y un después en la Cruz Roja Costarricense, con avances significativos en sostenibilidad financiera, fortalecimiento del marco legal, expansión de alianzas, mejora en la respuesta operativa y fortalecimiento de la comunicación institucional. Este informe evidencia una organización más resiliente, con una visión clara de desarrollo y con un impacto tangible en la sociedad costarricense.



Acciones de Gobierno y Gestión

Desde la parte de Gobierno y Gestión, la Cruz Roja Costarricense cuenta con un componente clave para garantizar el cumplimiento de nuestra misión humanitaria y la sostenibilidad de nuestras operaciones. Este proceso se desarrolla a través de una estructura organizativa sólida, que abarca desde lo nacional, regional y local, con objetivos fundamentales como lo es la promoción de la transparencia, la participación inclusiva y la toma de decisiones estratégicas orientadas al bienestar de las comunidades a las que servimos.

Uno de los pilares fundamentales de nuestro gobierno y gestión, es el fortalecimiento de los espacios de participación de todas las estructuras institucionales y de las comunidades; a través de la interacción constante entre los órganos de dirección, los comités auxiliares y el voluntariado, se asegura que las políticas y decisiones respondan a las necesidades reales y a las demandas específicas, tanto de la comunidad interna como la externa.

Sesiones de Consejo Nacional

De acuerdo con las disposiciones del Estatuto, el Consejo Nacional debe celebrar al menos dos reuniones ordinarias mensuales, además de encuentros extraordinarios cuando sea necesario.

En el 2024, el Consejo Nacional realizó un total de **36 sesiones**, entre las ordinarias y extraordinarias, distribuidas de la siguiente manera:

Sesiones de Consejo Nacional 2024



Adicionalmente, los miembros del Consejo Nacional han brindado su servicio voluntario en espacios operativos, de gestión de riesgos, y en áreas sociales.



Promoción y articulación institucional

Hemos trabajado de forma sostenida en el fortalecimiento y posicionamiento de la Cruz Roja Costarricense para consolidarnos como un referente en la acción humanitaria tanto en el país, como a nivel internacional.

Gestión relacionada con los Poderes Públicos

Como parte de su rol auxiliar de los Poderes Públicos, la Cruz Roja Costarricense asume un compromiso fundamental en la prestación de servicios esenciales. Este papel cobra especial relevancia en nuestra labor como primeros respondedores ante emergencias, crisis o desastres, garantizando la atención inmediata y efectiva a las necesidades de la población en momentos críticos.

Durante el año 2024, se llevaron a cabo diversos esfuerzos dirigidos a fortalecer y consolidar la vinculación estratégica y las alianzas con los tres Poderes de la República: el Poder Ejecutivo, el Poder Legislativo y el Poder Judicial. Estas acciones se enmarcan en nuestro compromiso institucional de colaborar estrechamente con las autoridades en la atención de las necesidades del país, buscando siempre la sinergia necesaria para optimizar la respuesta humanitaria y promover el bienestar de las comunidades.

Seguimos trabajando en el fomento de programas conjuntos para fortalecer las capacidades de respuesta ante emergencias, así como en la mejora continua de los servicios esenciales que la institución brinda en todo el territorio nacional.

En el ámbito del **Poder Ejecutivo y las instituciones públicas que le conforman** continuamos contando con importantes espacios de participación y toma de decisiones, como lo es el caso de la Comisión Costarricense de Derecho Internacional Humanitario (CCDIH), formamos parte de la Instancia Local para el Abordaje Integral del Riesgo Suicida (ILAIS), y por supuesto no podemos dejar de lado el rol que tenemos dentro del Sistema Nacional de Respuesta a Emergencias (SNGR), donde

somos la institución número uno en la atención de emergencias extrahospitalarias, búsqueda, rescate y atención de desastres en el nivel nacional, regional y local, como un ejemplo de esto se encuentra la iniciativa que aún está en conformación, para mejorar el nivel de respuesta que brindamos en el cantón central de Limón, relacionado con nuestra preocupación por el incremento de incidentes violentos.

Atendimos con alto compromiso y responsabilidad la declaratoria de emergencia nacional que realizó el Poder Ejecutivo el 13 de noviembre 2024, donde estuvimos atendiendo a las comunidades afectadas de forma ininterrumpida hasta el cese de la emergencia, lo cual representó un mes de trabajo continuo.

Con el **Poder Legislativo**, se promovieron reuniones y espacios de diálogo para actualizar y consolidar el marco jurídico que respalda nuestra labor, destacando la importancia de garantizar la seguridad jurídica y el reconocimiento pleno de nuestra labor humanitaria en Costa Rica, por medio de la Ley 23.500, **Ley de la Cruz Roja Costarricense N°10632**, logrando así que el 14 de enero de 2024 este Proyecto de Ley fuese aprobado en segundo debate y se trasladara al Poder Ejecutivo para lo correspondiente.

Adicionalmente se encuentra en construcción el proyecto de Ley N° 23.720, **Ley Nacional de Voluntariado**, en el que nuestra institución cuenta con un espacio importante para incluir sus aportes y experiencia en la gestión del voluntariado, para reconocer el servicio humanitario que brindan miles de personas, tanto en la institución, como en otras organizaciones del país.

Así mismo, participamos en espacios y encuentros para la exposición de temas institucionales, en contextos de suma importancia como lo fue durante la exposición en el marco de Celebración del Día Nacional del Cruzrojoista, reflexiones sobre la importancia del voluntariado en el Día Internacional del Voluntariado y durante el Encuentro de Mujeres Líderes en el Mundo Actual.

En cuanto al **Poder Judicial**, se fortalecieron

las relaciones de colaboración para asegurar el respeto y cumplimiento de nuestros Principios Fundamentales y valores como cruzrojistas, en este caso se coordinaron tres Webinars sobre temas de alta relevancia para el desarrollo de la labor de los cruzrojistas, que contó con la participación de expositores expertos del Poder Judicial, las temáticas abordadas fueron:

Protocolo interinstitucional de atención integral a víctimas de violación sexual en edad joven y adulta (Protocolo de las 72 horas); Hostigamiento Sexual: Una forma más de violencia contra las Mujeres y; Ser hombre: ¿es un factor de riesgo para la salud?

#LEYCRUZROJACR

Tenemos Ley de la Cruz Roja Costarricense N°10632

Este fue un proceso complejo, que demandó muchísimo esfuerzo, y principalmente en el que cada uno de los más de seis mil cruzrojistas aportaron para hacer posible su aprobación hasta finalmente convertirse en Ley, la Ley de la Cruz Roja Costarricense N°10632, la cual tiene como objetivo principal otorgar reconocimiento y respaldo jurídico formal al rol auxiliar a los Poderes de la República y a la labor humanitaria que desempeña la institución en todo el territorio nacional.

Bajo el lema: Una Ley que no le hace daño a nadie, logramos dar a conocer que esta Ley únicamente busca establecer de manera clara el funcionamiento de la benemérita como institución humanitaria de primera respuesta, garantizar la mayor protección al personal voluntario y otorgamiento de permisos laborales en caso de emergencias nacionales con todo el apoyo posible, así como la protección de

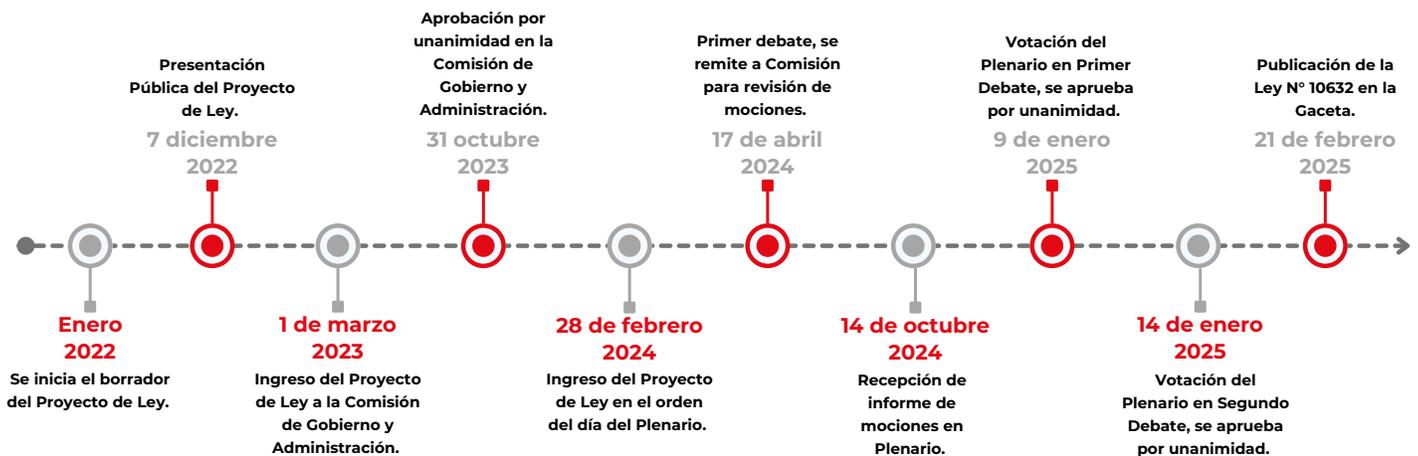
vehículos y edificaciones, entre otros aspectos que mejoran la labor operativa que realizamos. Además, de reconocer nuestra calidad como miembros del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, para determinar las condiciones y garantías necesarias para el desarrollo de nuestra misión humanitaria en situaciones de emergencia, desastres, conflictos armados, y en la relación con el Estado, instituciones autónomas y semiautónomas, entes descentralizados, municipalidades, organismos internacionales y otros actores de derecho privado.

Expresamos nuestro agradecimiento a las señoras y señores diputados, asesores y personal administrativo del Poder Legislativo, así como al Presidente de la República y funcionarios del Poder Ejecutivo, por su invaluable colaboración para seguir salvando vidas.

Los más de seis mil cruzrojistas ahora cuenta con una Ley que apoya y reconoce su servicio.



LÍNEA DEL TIEMPO PARA HACER REALIDAD LA LEY DE LA CRUZ ROJA COSTARRICENSE, 3 AÑOS DE TRABAJO ININTERRUMPIDO.



Posicionamiento nacional e internacional

Bajo el liderazgo de la Presidencia, hemos llevado a cabo una serie de encuentros estratégicos con jefes y representantes de instituciones del gobierno nacional, empresas privadas, representaciones diplomáticas, asociaciones civiles y gremiales, entre otras, no solo con el propósito de dar a conocer en su integralidad las diversas iniciativas y esfuerzos de los servicios que brinda la Cruz Roja Costarricense—que a menudo son reconocidos únicamente por el servicio prehospitalario—sino también para establecer alianzas y sinergias orientadas a convenios de cooperación institucional. Estas colaboraciones son esenciales para optimizar la acción operativa de la Cruz Roja, fortaleciendo su capacidad de respuesta tanto en el ámbito nacional como internacional.

Encuentros con instituciones, organizaciones y empresas durante el 2024.

Representantes de los Poderes Públicos

Asamblea Legislativa – Reuniones con diputados
Defensoría de los Habitantes

Jerarcas del nivel Ministerial

Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE)
Ministerio de Hacienda
Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto
Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT)
Ministerio de Salud
Ministerio del Deporte
Ministerio de Comercio Exterior (COMEX)
Ministerio de Planificación y Política Económica (MIDEPLAN)
Ministerio de la Presidencia
Ministerio de Economía, Industria y Comercio
Viceministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos (MIVAH)
Viceministerio de Justicia y Paz
Viceministerio de Agricultura y Ganadería
Ministerio de Seguridad Pública
Viceministro de Telecomunicaciones
Canciller de la República

Representación Diplomática

Embajada de Chile

Embajada de China
Embajada del Japón
Embajada de Italia
Embajada de Emiratos Árabes Unidos
Embajada de Turquía
Embajada de España
Embajada de Luxemburgo
Embajada de Estados Unidos de América
Embajada de Suiza
Embajada de España
Embajada de Alemania

Movimiento Internacional Cruz Roja

Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja
Comité Internacional de la Cruz Roja
Cruz Roja Canadiense
Cruz Roja Mexicana
Cruz Roja Española
Cruz Roja Alemana
Cruz Roja Italiana
Cruz Roja China
Cruz Roja Suiza
Cruz Roja Salvadoreña
Cruz Roja Americana
Cruz Roja Japonesa

Autoridades de otras Instancias Estatales

Instituto de Fomento y Asesoría Municipal (IFAM)
Instituto Costarricense de Electricidad (Ice)
Instituto Costarricense de Turismo (ICT)
Instituto Nacional de Desarrollo Rural (INDER)
Patronato Nacional de la Infancia (Pani)
Instituto Costarricense de Pesca y Acuicultura (INCOPECA)
Instituto Costarricense de Ferrocarriles (INCOFER)
Instituto Costarricense de Puertos del Pacífico (INCOP)
Instituto Nacional de Aprendizaje (INA)
Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS)
Dirección Nacional de Desarrollo De La Comunidad (DINADECO)
Comisión Nacional de Prevención De Riesgos Y Atención De Emergencias (CNE)
Sistema de Emergencias 9-1-1
Junta de Administración Portuaria y de Desarrollo Económico de la Vertiente Atlántica de Costa Rica (JAPDEVA)
Correos de Costa Rica

Refinadora Costarricense de Petróleo (RECOPE)
 Banco de Costa Rica
 Gerente General del Banco Nacional de Costa Rica
 Presidenta del Instituto Nacional de Seguros (INS)
 Presidencia y Gerencias Médicas de la CCSS
 Instituto Costarricense de Electricidad (ICE)
 Instituto Nacional de la Mujer (INAMU)

Agencias de Cooperación Internacional y Organizaciones Multilaterales

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)
 Agencia de Cooperación Internacional del Japón (JICA)
 Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE)
 Organismo Internacional de Migraciones (OIM)
 Agencia de las Naciones Unidas dedicada a la infancia (UNICEF)
 Representantes del Sistema de Naciones Unidas
 Organización Panamericana de la Salud (OPS)
 USAID/BHA

Sector Académico

Universidad de Costa Rica
 Universidad Florencio del Castillo
 Universidad Técnica Nacional
 Universidad San Marcos
 Universidad Politécnica
 Universidad Santa Paula

Sector Privado

Empresas

Naviera Tambor
 Empresa BASC
 Farmacias FarmaValue
 TICATEX
 Empresa RICOH
 Terumo Cardiovascular
 Walmart
 Pedregal

Colegios profesionales

Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica
 Colegio de Médicos y Cirujanos de Costa Rica
 Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos



(CFIA)

Colegio de Ciencias Económicas de Costa Rica
 Colegio de Contadores Privados
 Colegio de Terapeutas de Costa Rica
 Colegio de Abogados y Abogadas de Costa Rica

Cámaras empresariales

Cámara Nacional de Radio (CANARA)
 Cámara Nacional de Turismo (CANATUR)
 Unión Costarricense de Cámaras y Asociaciones del Sector Empresarial Privado (UCCAEP)

Estas gestiones reflejan nuestro compromiso para funcionar como un puente entre las necesidades institucionales y comunitarias con los Poderes Públicos, instituciones y empresas, para asegurar una respuesta integral y efectiva ante los retos que enfrenta la sociedad costarricense. Seguiremos trabajando con firmeza en este camino, siempre fieles a los principios de humanidad, imparcialidad y neutralidad que guían nuestras acciones.



Convenios de Cooperación

Los Convenios de Cooperación son acuerdos formales que establecen compromisos y líneas de acción conjuntas para alcanzar objetivos comunes que buscan beneficiar a las partes firmantes. En nuestro caso, estos convenios son fundamentales para consolidar las relaciones estratégicas y alianzas que pretenden, ya sea obtener más recursos, o bien incrementar el impacto de las acciones que realizamos.

Solo en el año 2024 firmamos 36 Convenios de Cooperación, que tuvieron por objetivo facilitar más recursos y financiamiento, fortalecer el rol auxiliar de nuestra institución, promover el

intercambio de conocimientos, experiencias y capacidades, aumentar el alcance de nuestra labor humanitaria, así como robustecer la confianza, no solo de las comunidades sino también de las organizaciones, instituciones o grupos organizados de nuestra sociedad civil.

Como parte de los principales convenios gestionados y que presentan importantes aportes económicos o de fortalecimiento de capacidades institucionales para nuestra labor hacia las comunidades, organizaciones, instituciones o empresas se encuentran:



Acuerdo	Sesión	Fecha	Resumen
XIII-1	SO01-2024	13/1/2024	Acuerdo de Financiación de Proyectos – Programa Global de Migración Basado en la Ruta, de la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja.
II-1	SO02-2024	30/1/2024	Convenio para utilización de recursos girados por la Junta de Protección Social para el financiamiento de programas sin fines de lucro de la Cruz Roja Costarricense.
II-13	SO03-2024	10/2/2024	Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional entre la Cruz Roja Costarricense y el Instituto de Fomento y Asesoría Municipal
II-15	SO03-2024	10/2/2024	Convenio de cooperación entre el Ministerio de Salud y la Asociación Cruz Roja Costarricense para la transferencia de Recursos Económicos.
II-2	SE03-2024	27/3/2024	Convenio con la Municipalidad de Cartago "Programa Operacional Cruz Roja en Cartago 2024".
II-3	SE03-2024	27/3/2024	Convenio con la Municipalidad de San Antonio de Belén "Programa Operacional Cruz Roja en San Antonio de Belén 2025".
II-4	SE03-2024	27/3/2024	Acuerdo Proyecto de Respuesta a la Crisis Migratoria en Costa Rica, Honduras y México, entre la Cruz Roja Costarricense y la Cruz Roja Alemana.
II-7	SO07-2024	13/4/2024	Convenio para la comercialización de café entre Álvaro Chaves Chaves y Cruz Roja Costarricense.
VIII-10	SO08-2024	27/4/2024	Convenio con la Municipalidad de Escazú "Fortalecimiento de la atención prehospitalaria en el Cantón de Escazú, por medio del apoyo en el pago de las planillas del personal operativo y administrativo del comité Auxiliar de la Cruz Roja en Escazú, como su cobertura en servicios públicos, combustible, mantenimiento de vehículos, mantenimiento de edificio como la compra de útiles- material médico- hospitalario y fármacos"
VIII-11	SO08-2024	27/4/2024	Convenio de aporte económico sin contraprestación entre la Municipalidad de Santa Ana y la Asociación Cruz Roja Costarricense para el Comité Auxiliar de la Cruz Roja en Santa Ana.
V-3	SO10-2024	23/5/2024	Memorando de Entendimiento con la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, sobre el DREF de caída de Ceniza Volcánica.
II-2	SO11-2024	8/6/2024	Convenio de Cooperación Económica de la Municipalidad del Cantón de Goicoechea.
IX-2	SO11-2024	8/6/2024	Convenio Marco de Cooperación entre el Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica y la Asociación Cruz Roja Costarricense.



Acuerdo	Sesión	Fecha	Resumen
III-6	SO12-2024	45465	Convenio de Cooperación entre la Municipalidad de Garabito y la Asociación Cruz Roja Costarricense.
II-3	SO14-2024	27/7/2024	Adenda al "Convenio de Aporte Económico sin Contraprestaciones entre la Municipalidad de Santa Ana y la Cruz Roja Costarricense para el Comité Auxiliar de la Cruz Roja en Santa Ana".
II-1	SO15-2024	10/8/2024	Convenio de Cooperación Económica de la Municipalidad del Cantón de Grecia.
III-5	SO15-2024	10/8/2024	Convenio de cooperación y colaboración interinstitucional entre la Fundación Mejoremos Costa Rica y la Asociación Cruz Roja Costarricense.
II-4	SO16-2024	24/8/2024	Convenio de adhesión entre el Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones y la Cruz Roja Costarricense para la ejecución del proyecto denominado "Fortalecimiento de las capacidades en Ciberseguridad del País"
III-5	SO16-2024	24/8/2024	Convenio de Cooperación Económica de la Municipalidad de Montes de Oca.
II-8	SO17-2024	14/9/2024	Convenio de "Cooperación entre la Cruz Roja Costarricense y la Asociación de Desarrollo Integral de Bocas de Nosara".
II-10	SO17-2024	14/9/2024	Convenio de Comodato, para el uso de las instalaciones.
II-1	SO18-2024	28/9/2024	Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional entre la Asociación Cruz Roja Costarricense y la Asociación Guías y Scouts de Costa Rica.
II-4	SO18-2024	28/9/2024	Memorándum de entendimiento entre Asociación Filatélica de Costa Rica y la Asociación Cruz Roja Costarricense.
II-5	SO18-2024	28/9/2024	Memorándum de Cooperación entre las Sociedades de la Cruz Roja China y La Cruz Roja Costarricense
II-11	SO18-2024	28/9/2024	Convenio específico entre el Instituto Costarricense de Turismo (ICT) y la Benemérita Cruz Roja Costarricense.
II-1	SO20-2024	26/10/2024	Convenio de cooperación entre el Colegio de Contadores Privados de Costa Rica y la Asociación Cruz Roja Costarricense.
III-3	SO20-2024	26/10/2024	Convenio marco de cooperación entre la empresa Oceánica Seguros y la Cruz Roja Costarricense.
III-10	SO22-2024	23/11/2024	Convenio específico de donación de vehículo para emergencias entre la municipalidad de garabito y la Benemérita Asociación Cruz Roja Costarricense.
II-3	SO24-2024	18/12/2024	Convenio de Cooperación económica entre la Municipalidad de Palmares y Cruz Roja Costarricense, Sede Palmares.

Innovación y transformación digital

En 2024, enfocamos nuestros esfuerzos en fortalecer la gestión de calidad y optimizar los procesos institucionales a través de herramientas tecnológicas y estrategias innovadoras.

Mantenemos toda la documentación en **formato digital**, almacenada en la nube en carpetas accesibles para quienes cuentan con correo institucional, asegurando la **seguridad de la información**. Los procedimientos formalizados y divulgados se comparten mediante recursos digitales, principalmente correo electrónico, y se proporciona el enlace directo al documento para facilitar su acceso. Además, implementamos una nueva **Política de Tecnologías de la Información**, que sirvió como punto de partida para revisar y optimizar los procesos del área, impulsando una gestión más eficiente.

En colaboración con el CICR, recibimos la donación de una **antena Starlink**, puesta a prueba exitosamente durante la atención de emergencia en Pico Blanco, lo que refuerza nuestra capacidad de respuesta en escenarios críticos. También implementamos el **FORMS** para solicitudes de Solicitud de Bienes y Servicios (SBS), lo que agiliza y ordena dichos procesos. Desde DINAPOP, promovimos la implementación de **iniciativas tecnológicas** para modernizar los procesos de formación y mejorar el **acceso a los programas de capacitación**, contribuyendo a una infraestructura más robusta y a un fortalecimiento institucional significativo.

En el ámbito tecnológico, adoptamos la **comunicación IP** para facilitar la interacción directa con los comités y centros regionales, incursionamos en el uso de **herramientas en la nube**, y aplicamos la **firma digital** en procesos internos, promoviendo la transformación digital. Presentamos y utilizamos plataformas avanzadas para la proyección de **datos climáticos** a través de software nacionales e internacionales, e incorporamos indicadores en **Power BI** para la trazabilidad de **remates y compras de vehículos**, además de trabajar en la integración de la nómina de la flora nacional en esta plataforma.

Mejoramos nuestras herramientas de toma de



datos, incluyendo el **registro de atención de pacientes** y recursos en operativos nacionales, y optimizamos la recopilación de datos relacionados con **unidades y comités fuera de servicio**.

Desde Talento Humano, hemos potenciado los recursos tecnológicos existentes mediante el desarrollo del conocimiento interno del equipo en el **uso del ERP** institucional. Además, implementamos un sistema de gestión de **voluntariado y capacitación**, y creamos un archivo digital en OneDrive, accesible para las regiones, con información actualizada sobre voluntariado.

Finalmente, logramos adquirir, con el apoyo del área financiera, equipos de alta gama como teléfonos iPhone y micrófonos de calidad superior, mejorando significativamente las herramientas para **transmisiones y grabaciones** institucionales, lo que refuerza nuestra comunicación y vocerías. Estos avances reflejan nuestro compromiso con la innovación y la mejora continua en beneficio de la Cruz Roja Costarricense y las comunidades a las que servimos.

Aunque la brecha digital sigue siendo un reto, continuamos avanzando en la implementación de soluciones tecnológicas que faciliten la recopilación y análisis de información.

Vinculación con eventos nacionales e internacionales

Cobertura de Eventos Especiales

Durante el año 2024, la Cruz Roja Costarricense, a través del Programa de Eventos Especiales, gestionó directamente la cobertura de 171 eventos de diversa índole, brindando asistencia preventiva y respuesta ante emergencias en espacios de gran concentración de personas. Estas coberturas son fundamentales para garantizar la seguridad y el bienestar de la población, reforzando nuestro compromiso humanitario.

Nuestra labor en estos eventos no solo permite una atención oportuna ante emergencias.

Asimismo, estas coberturas no solo fortalecen la presencia y respuesta de la Cruz Roja Costarricense en la comunidad, sino que también permiten la captación de fondos propios, que son posteriormente retribuidos a la labor sin fines de lucro y humanitaria que brindamos.

A continuación, presentamos el top 10 de los eventos de mayor impacto cubiertos por nuestro programa en 2024:

1. Cruceros INCOP Puntarenas
2. Celebración Día del Niño 2024
3. Evento Pedagógico Alianza Francesa
4. Carrera - Caminata Pasos de Oro "Corré y Salvá Vidas"
5. Teletón 2024
6. Campamento Intercolegial 2024
7. Toros y Campo Ferial Zapote 2024
8. Actividad Familiar CFIA 2024
9. ExpoU 2024
10. Feria Promoción de la Empresariedad (Emprendedoras) 2024





Promoción del evento internacional: Simposio y Congreso Red Américas

El I Simposio (junio) y V Congreso de RED Américas (octubre) fueron eventos que reunieron por primera vez en Costa Rica, a profesionales y expertos de toda América Latina en el campo de la atención prehospitalaria y emergencias médicas.

La institución tuvo la oportunidad, gracias al trabajo conjunto con Red Américas, de facilitar espacio para que los participantes pudiesen aprovechar de una amplia variedad de ponencias, talleres y mesas redondas dirigidas por destacados líderes en rescate, emergencias y desastres, con temas de alto interés y nuevas tendencias como lo son:

- El Paro Cardíaco Traumático.
- Prevención de lesiones músculo esqueléticas en la atención de emergencias.
- Serpientes venenosas y su mordedura: Lucha antiofídica en el Instituto Clodomiro Picado.
- El rol del paramédico en los incidentes con vehículos híbridos y eléctricos, un nuevo reto en LATAM.
- Entre muchos otros.

Esta capacitación buscó generar el intercambio de conocimientos, experiencias y destrezas con relación a la atención prehospitalaria, rescate

y, a la prevención, manejo y respuesta de desastres, aspectos liderados por nuestra alta experiencia en torno a dichas temáticas.

Gestión y reestructuración Estratégica Institucional

Como parte del compromiso de la Cruz Roja Costarricense con la mejora continua de sus procesos, durante el 2024 se implementaron importantes reestructuraciones en áreas clave de la organización. Estas acciones buscan optimizar recursos, fortalecer el funcionamiento interno y garantizar un servicio eficiente y de calidad para las comunidades y los comités auxiliares.

Reestructuración de la Dirección Nacional de Desarrollo Regional (DINADERE)

Se creó el Departamento de Servicios hacia los Comités y las Regiones, un espacio diseñado para funcionar como un concentrador de servicios bidireccionales entre las regiones y la Sede Central. Esta estructura permite una comunicación más eficiente, agilizando los procesos y mejorando el soporte tanto hacia las regiones como desde ellas.

Adicionalmente, las responsabilidades de supervisión y apoyo de esta nueva estructura se trasladaron a la Subgerencia Administrativa, consolidando una gestión más eficiente y alineada con los objetivos estratégicos de la institución.

Reestructuración de la Dirección Nacional de Respuesta a Emergencias (DINARE):

En el año 2024, mediante el acuerdo I-4-D de la Sesión Ordinaria 17-2024 del Consejo Nacional, celebrada el 14 de septiembre de 2024, aprobamos el Reglamento del Programa de Gestión del Riesgo y Respuesta a Emergencias de la Asociación Cruz Roja Costarricense. Como parte de este proceso, y en concordancia con la reestructuración interna en curso, oficializamos el cambio de nombre de la Dirección Nacional de Gestión del Riesgo (DINAGER) a la Dirección Nacional de Respuesta a Emergencias (DINARE), reafirmando así nuestro compromiso con la organización y ejecución de las acciones del Programa de Gestión del Riesgo y Respuesta a Emergencias, así como con el fortalecimiento del trabajo de nuestro personal voluntario y asalariado, y de todas las áreas funcionales que lo conforman.

Reestructuración del Departamento de Salud Ocupacional y Seguros

Esta acción busca impulsar una reorganización para optimizar procesos y reducir costos en las pólizas requeridas por la Sociedad Nacional. Esta reestructuración integra el **Departamento de Salud Ocupacional** y el **Área de Seguros Institucionales** bajo la Subgerencia Administrativa, con los siguientes objetivos y acciones clave:

- Promover una cultura preventiva mediante capacitación continua.
- Cumplir normativas legales aplicables en Salud Ocupacional.
- Gestionar riesgos laborales para garantizar la continuidad de servicios y seguridad del personal.
- Mejorar condiciones laborales y el ambiente de trabajo.
- Recopilar estadísticas nacionales sobre

- accidentes y enfermedades laborales.
- Implementar actividades de promoción del bienestar.
- Gestión de consultas y emisión de pólizas (Responsabilidad Civil, Accidentes Colectivos, Viajero, vehículos, edificios, embarcaciones).
- Participación en contrataciones administrativas.

La reorganización permite fortalecer la atención a personas cruzrojistas y mejorar la gestión de riesgos, asegurando un enfoque integral y sostenible.

Gobierno y gestión regional

Al servicio de los comités auxiliares

Hemos logrado una mayor coordinación entre la Dirección Nacional de Desarrollo Regional y las estructuras locales, fortaleciendo los canales de comunicación y optimizando la implementación de políticas institucionales. Esto nos ha permitido agilizar la resolución de problemas en las regiones y fomentar una mayor apertura y escucha activa a sus necesidades.

A través de un enfoque participativo en la toma de decisiones, hemos promovido el diálogo con las Juntas Directivas Regionales, asegurando reuniones periódicas para la construcción conjunta de soluciones.

Asimismo, hemos mejorado la articulación entre la Gerencia General, DINADERE y las estructuras regionales, facilitando una gestión más eficiente y adaptada a las particularidades de cada zona. Gracias a las reuniones estratégicas con actores regionales, hemos alineado las estrategias locales con los objetivos institucionales, garantizando la ejecución coordinada de los planes operativos anuales y creando espacios de diálogo efectivos para la resolución de conflictos y el fortalecimiento de la gestión regional.

Reversión de la sectorización

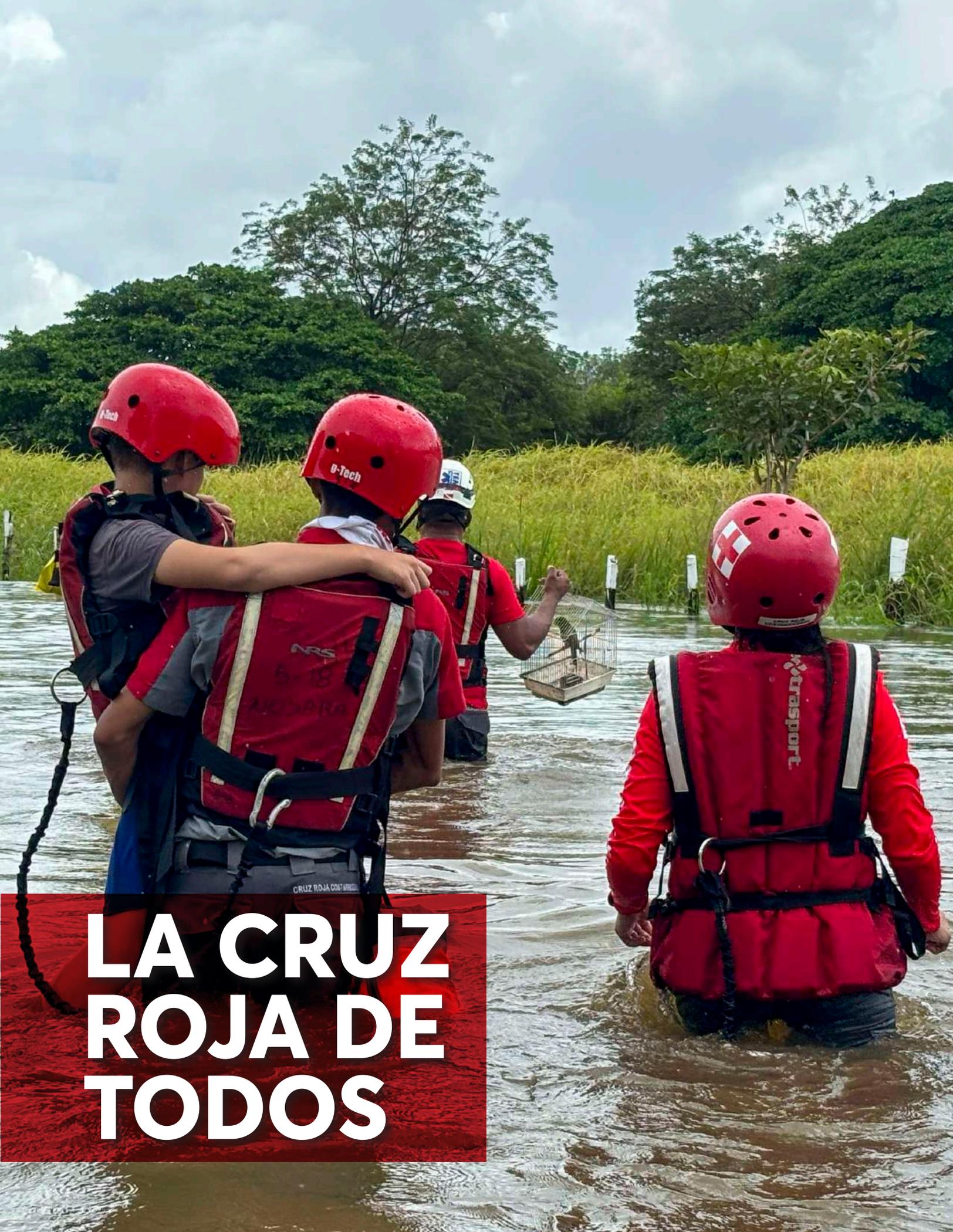
Otro gran esfuerzo realizado para la mejora

de la gestión regional se encuentra relacionado con la toma de decisiones y acción respecto a los resultados que se han obtenido a partir de la metodología aprobada en el 2020, donde se autorizó que dos o más comités pudieran ser gestionados administrativamente por un solo administrador. A partir de un proceso de evaluación que se inició en el 2022 se inicia con la reversión de la sectorización de varios comités auxiliares, puesto que los resultados no estaban siendo los esperados, ni en términos administrativos ni operativos, y por ende desde las Juntas Regionales se presentaron planes de acción para reforzar la labor que realizarían en las comunidades como comités auxiliares propiamente, por ende, se consolidó durante el 2024 que los siguientes sectores se revertirían:



- **Comités Auxiliares de las Juntas de Abangares y Colorado.**
- **Comités Auxiliares de Heredia y Barva.**
- **Comités Auxiliares de San Joaquín de Flores y San Antonio de Belén.**
- **Comités Auxiliares de Moravia, Coronado, Goicoechea.**
- **Comités Auxiliares de Curridabat, Tres Rios y Montes de Oca.**
- **Comités Auxiliares de San Juan de dios Desamparados y Aserri.**
- **Comités auxiliares en Ciudad Quesada y San Isidro de Peñas Blancas.**
- **Comités Auxiliares en Aguas Zarcas y Venecia**
- **Comités Auxiliares en Río Cuarto y San Miguel**
- **Comités Auxiliares en San Joaquín de Flores y San Antonio de Belén.**





**LA CRUZ
ROJA DE
TODOS**

A lo largo de este año, hemos alcanzado logros significativos en la Cruz Roja Costarricense, reflejando nuestro compromiso con la mejora continua y el servicio humanitario. Hemos fortalecido nuestra capacidad operativa y de respuesta ante emergencias, implementado nuevas estrategias de formación para nuestros voluntarios y personal asalariado, ampliando nuestras acciones en diversas comunidades.

Además, hemos consolidado alianzas clave que nos han permitido optimizar recursos y seguir cumpliendo nuestra misión de manera más eficiente.

A continuación, presentamos un resumen de estos logros, que representan el esfuerzo conjunto de todos los que formamos parte de esta institución.



CRUZ ROJA HUMANITARIA

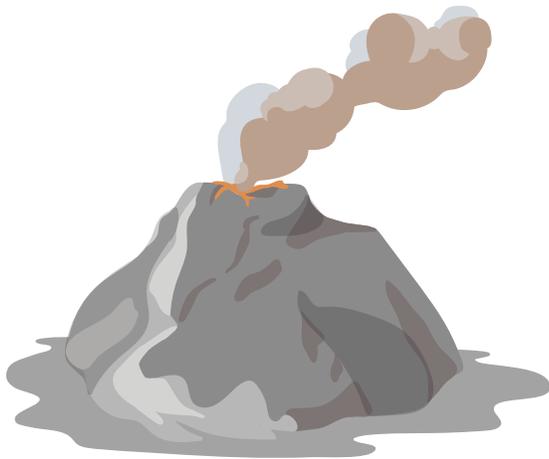
Estado de los Proyectos de Cooperación

En nuestros proyectos de asistencia humanitaria, respaldados por la Federación Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, junto con otros socios estratégicos, hemos encontrado una base fundamental para ampliar nuestra misión hacia diversas comunidades.

Actualmente, gestionamos **seis proyectos de**

Cooperación Internacional desde diferentes áreas de nuestra organización. Estas iniciativas reflejan nuestro compromiso constante con la colaboración global y el desarrollo de soluciones sostenibles frente a desafíos internacionales. Cada proyecto que lideramos no solo aporta al cumplimiento de nuestras metas compartidas, sino que también fortalece las alianzas internacionales que nos permiten seguir avanzando en nuestra misión humanitaria.





Proyecto/ Operación: PAT Ceniza Volcánica

N° de Proyecto:
EAP2022CR01

Fecha de Inicio: 10 de junio del 2022
Fecha de cierre: 10 de junio 2027
Período de Implementación: 5 años



Lugares Abordados

- Región 2- Alajuela.
- Región 3 – Cartago.
- Región 5 – Guanacaste.
- Región 9- Zona Norte.

Impacto del proyecto

- Mitiga de manera anticipada los impactos negativos derivados de eventos extremos de dispersión y caída de ceniza volcánica en asentamientos humanos ubicados en zonas de riesgo por actividad volcánica en Costa Rica.
- Los riesgos/impactos priorizados que se abordarán mediante acciones tempranas.
- Afectación grave a la salud por inhalación y exposición a partículas de ceniza y gases (respiratorias, oculares, cutáneas y gastrointestinales).
- Contaminación de las tomas de agua de las comunidades afectadas.
- Afectaciones a medios de vida primarios como la agricultura y ganadería.
- Falta de recursos económicos de las familias para la compra de alimentos y necesidades básicas.



Proyecto/ Operación:
PAT Ceniza Inundaciones

N° de Proyecto:
 EAP2022CR02

Fecha de Inicio: 27 de octubre del 2023
Fecha de cierre: 30 de octubre del 2028
Período de Implementación: 5 años



Lugares Abordados

- Guanacaste (Upala, Santa Cruz, Carrillo)
- Limón (Matina, Bataán, Limón, Talamanca)
- Heredia (Sarapiquí)
- Zona Norte (Guatuso)
- Puntarenas (Garabito, Parrita, Aguirre)

Impacto del proyecto

Brinda asistencia anticipada a la población expuesta a inundaciones por el aumento de las lluvias intensas causadas por Ciclones Tropicales, en zonas identificadas, mitigando la afectación de sus necesidades básicas. Amerita priorizar las comunidades que puedan sufrir afectación a medios de vida primarios como la agricultura y ganadería, en vista de los daños a tierras agrícolas, daños a cultivos y a la producción de alimentos y a los almacenados en las viviendas.



**Proyecto/ Operación:
Programa Integrado en el fortalecimiento
de la RRD Comunitaria y la Preparación
de las Sociedades Nacionales de América
Central (FOCARE)**

N° de Proyecto:
No cuenta

Fecha de Inicio: 01 de enero 2023
Fecha de cierre: 31 de diciembre 2025
Período de Implementación: 3 años



**Lugares
Abordados**

- Guanacaste (Upala)
- San Carlos (Rio Cuarto / Guatuso)

Impacto del proyecto

Se establece en el trabajo con las comunidades beneficiarias de la siguiente forma:

- Mayor conocimiento y conciencia de los peligros y riesgos relacionados con el cambio climático y saben cómo prepararse y reaccionar ante ellos.
- Llevan a cabo medidas de mitigación y preparación a pequeña escala y saben cómo mantenerlas.
- Cuentan con comités y procedimientos comunitarios que funcionan para una acción humanitaria eficaz de reducción del riesgo de catástrofes y adaptación al cambio climático en coordinación con todas las partes interesadas.



Proyecto/ Operación:
DREF Ceniza Volcánica

N° de Proyecto:
MDRCR025

Fecha de Inicio: 14 de mayo 2024
Fecha de cierre: 31 de agosto del 2024
Período de Implementación: 4 meses

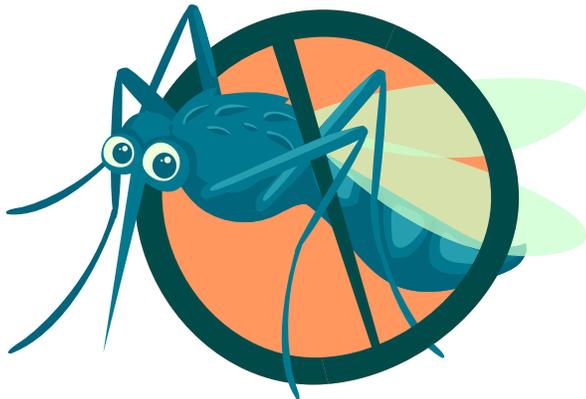


Lugares Abordados

- Provincia de Alajuela (Alajuela, Grecia, Naranjo, Poás, Sarchí y Zarcero)

Impacto del proyecto

- Atención y apoyo a las comunidades afectadas por la caída de ceniza del Volcán Poás.
- Durante esta operación, nos enfocamos en realizar ferias de la salud, donde se ofreció atención médica y se brindaron recomendaciones sobre cómo protegerse de los efectos de la ceniza.
- Además, implementamos campañas educativas para sensibilizar a la población sobre las medidas preventivas y de seguridad, y distribuimos mascarillas para reducir el riesgo de problemas respiratorios. Este esfuerzo integral permitió mitigar el impacto de la emergencia y garantizar la salud y bienestar de las personas afectadas.



Proyecto/ Operación:
DREF Dengue

N° de Proyecto:
MDRCR023

Fecha de Inicio: 20 de octubre del 2023
Fecha de cierre: 29 de febrero del 2024
Período de Implementación: 4 meses



Lugares Abordados

- Región 9- Zona Norte.
- Región 7 – Limón.
- Región 6 – Puntarenas.
- Región 4- Sarapiquí.

Impacto del proyecto

A través de esta operación IFRC-DREF, la Cruz Roja Costarricense buscó abordar de manera integral la problemática del dengue, involucrando tanto a la comunidad como a las instituciones encargadas de la salud. Al fortalecer la capacidad de respuesta comunitaria y empoderamiento de la población, permite contribuir a la respuesta nacional para la prevención del dengue, brindando apoyo a las necesidades de emergencia de 5.333 familias (26.665 personas). Con ello se promueve la reducción de la incidencia de casos de dengue en los cantones más vulnerables, mediante la implementación de estrategias que incluyan el control químico, físico y la promoción de acciones de prevención de la enfermedad, tanto a nivel familiar como comunitario.



Proyecto/ Operación: Operación Crisis Migratoria CRA

N° de Proyecto:
No cuenta

Fecha de Inicio: 21 de noviembre del 2023
Fecha de cierre: 21 de marzo del 2024
Período de Implementación: 4 meses



Lugares Abordados

- Frontera Sur (Paso Canoas, Ciudad Neily)
- Frontera Norte (Los Chiles)
- Puesto Orotina.

Impacto del proyecto

Reducir la brecha de recursos y capacidad operativa en los Puntos de asistencia Humanitarios de la Cruz Roja Costarricense ante la necesidad de brindar asistencia; proporcionar servicios de salud, agua y promoción de la higiene a personas migrantes en tránsito por Costa Rica.



Gestiones municipales

Durante el año 2024, creamos e implementamos una estrategia de abordaje a Gobiernos Locales, basada en el fortalecimiento de relaciones colaborativas, la identificación de necesidades locales y la implementación de proyectos conjuntos. Con esta estrategia, buscamos mejorar la gestión de recursos, promover la participación comunitaria, garantizar la inclusión y optimizar los servicios públicos para fomentar el desarrollo sostenible y el bienestar local. Además, trabajamos para posicionar a los Comités Auxiliares de la Cruz Roja dentro de los planes de acción municipal.

En cuanto a los convenios vigentes durante el 2024, contabilizamos un total de **22**, todos con distintos alcances, pero orientados en un 100% al fortalecimiento de los Comités Auxiliares receptores del aporte.

Depósitos Municipales

En cuanto a los ingresos municipales que se obtuvieron corresponden a un total de **€522.177.65,80** distribuidos por asignaciones presupuestarias de convenios de cooperación económica o bien, aportes otorgados por subvenciones de Leyes Municipales.

SAN JOSÉ

Municipalidad de Alajuelita	
Comité Auxiliar en Alajuelita	¢5.000.000
Municipalidad de Escazú	
Comité Auxiliar en Escazú	¢106.000.000
Municipalidad de Goicoechea	
Comité Auxiliar en Goicoechea	¢29.000.000
Municipalidad de Mora	
Comité Auxiliar en Ciudad Colón	¢6.139.465
Municipalidad de Mora	
Comité Auxiliar en Tabarcia	¢3.000.000
Municipalidad de Puriscal	
Comité Auxiliar en Puriscal	¢6.750.102
Municipalidad de Santa Ana	
Comité Auxiliar en Santa Ana	¢226.766.476.31

ALAJUELA

Municipalidad de Alajuela	
Comité Auxiliar en Alajuela, Sabanilla, Turrucare, La Guácima, San Miguel de Sarapiquí y San Rafael.	¢75.000.000
Municipalidad de Atenas	
Comité Auxiliar en Atenas	¢18.948.213
Municipalidad de Grecia	
Comité Auxiliar en Grecia	¢10.000.000
Municipalidad de Palmares	
Comité Auxiliar en Palmares	¢4.369.483

CARTAGO

Municipalidad de Cartago	
Comité Auxiliar en Cartago	¢15.000.000
Municipalidad de Paraíso	
Comité Auxiliar en Paraíso	¢5.000.000

HEREDIA

Municipalidad de Flores	
-------------------------	--

HEREDIA

Comité Auxiliar en San Joaquín de Flores	¢5.000.000
Municipalidad de San Isidro de Heredia	
Comité Auxiliar en San Isidro de Heredia	¢5.000.000
Municipalidad de San Pablo de Heredia	
Comité Auxiliar en San Pablo de Heredia	¢2.000.000
Municipalidad de Santa Bárbara	
Comité Auxiliar en Santa Bárbara	¢2.574.673

GUANACASTE

Municipalidad de Tilarán	
Comité Auxiliar en Tilarán	¢1.800.000
Municipalidad de Upala	
Comité Auxiliar en Upala	¢5.000.000

PUNTARENAS

Municipalidad de Puntarenas	
Comité Auxiliar en Puntarenas, Paquera, Jicaral, Barranca, Monteverde	¢9.985.126

LIMÓN

Municipalidad de Limón	
Comité Auxiliar en Limón	¢10.012.060
Municipalidad de Guápiles	
Comité Auxiliar en Guápiles-Cariari	¢25.000.000

Nuevos convenios gestionados

Durante el 2024 se gestionamos nuevos convenios municipales, en los cuales destacan:

- Municipalidad de Alajuela con €75.000.000
- Municipalidad de Alajuelita con €5.000.000
- Municipalidad de Escazú con €230.000.000
- Municipalidad de San Joaquín de Flores con €5.000.000
- Municipalidad de Santa Bárbara de Heredia con €5.000.000

Centro de Referencia para la Resiliencia Comunitaria y Ambiente

Hemos llevado a cabo una serie de actividades generales con el objetivo de fortalecer nuestra gestión en CRREC. Estas acciones están diseñadas para mejorar nuestra eficiencia operativa, optimizar los procesos internos y reforzar nuestra capacidad organizacional, lo que nos permite asegurar una gestión más efectiva y un impacto más significativo en nuestras áreas de acción. Entre ellas, se destacan:



Curso agua y educación:
Taller coordinado con el Centro Regional de Recursos Hidráulicos (CRRH) y Scouts de Costa Rica.



Formación de Formadores (FdF) en Ciencias Sociales – Decisiones humanitarias basadas en evidencia:
Taller coordinado con la IFRC y Cruz Roja Guatemalteca.



Encuentro de brigadas La Red, San José:
La actividad facilitó un espacio de intercambio de conocimientos y experiencias entre brigadas.



Servicios de capacitación:
Municipalidades de San José y Santa Ana.



Talleres Binacionales PAE-Conectando comunidades y ecosistemas:
en coordinación con el PNUD y OET



Actividades en el marco de convenios con:
Universidad de Costa Rica, Universidad Latina, Colegio de Profesionales en Psicología, Scouts de Costa Rica, PNUD, BHA-OFDA, Cruz Roja Alemana, IFRC, entre otros. Costa Rica.



Actividades realizadas - 2024

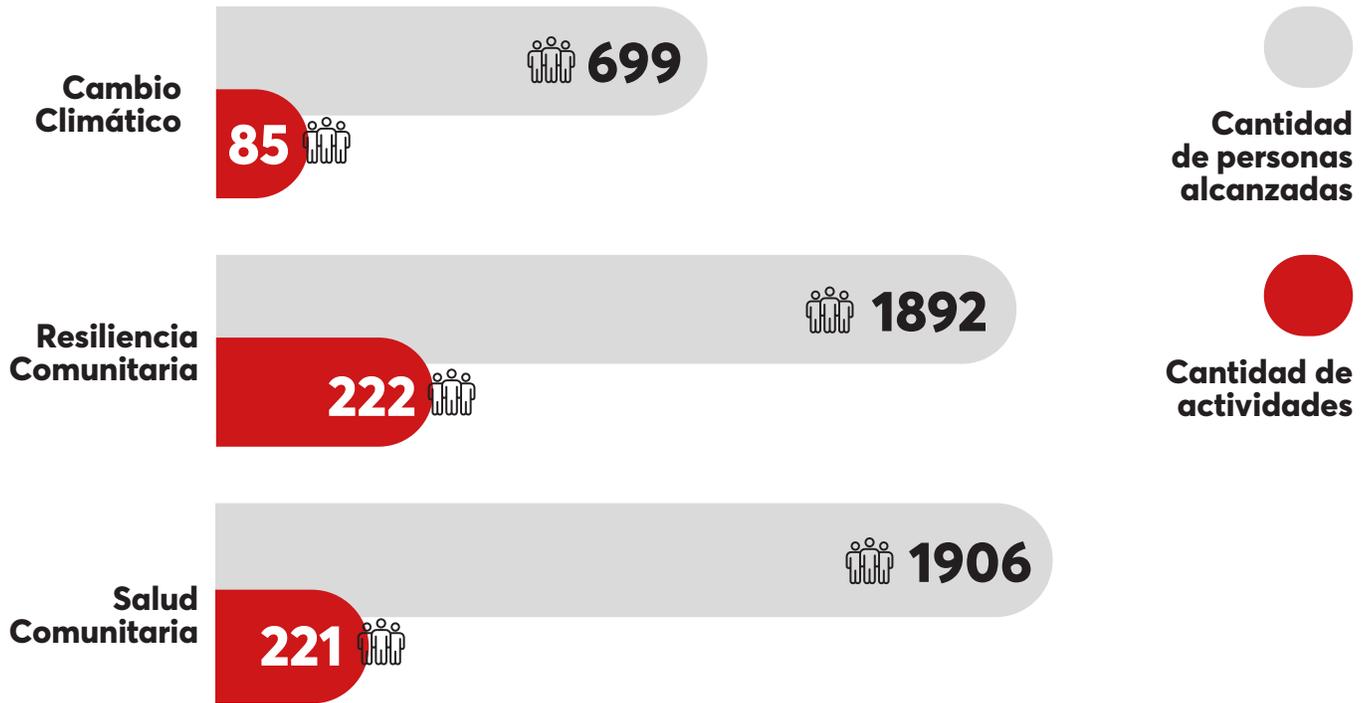


Gráfico 1. Actividades realizadas CREEC 2024. Elaboración propia.

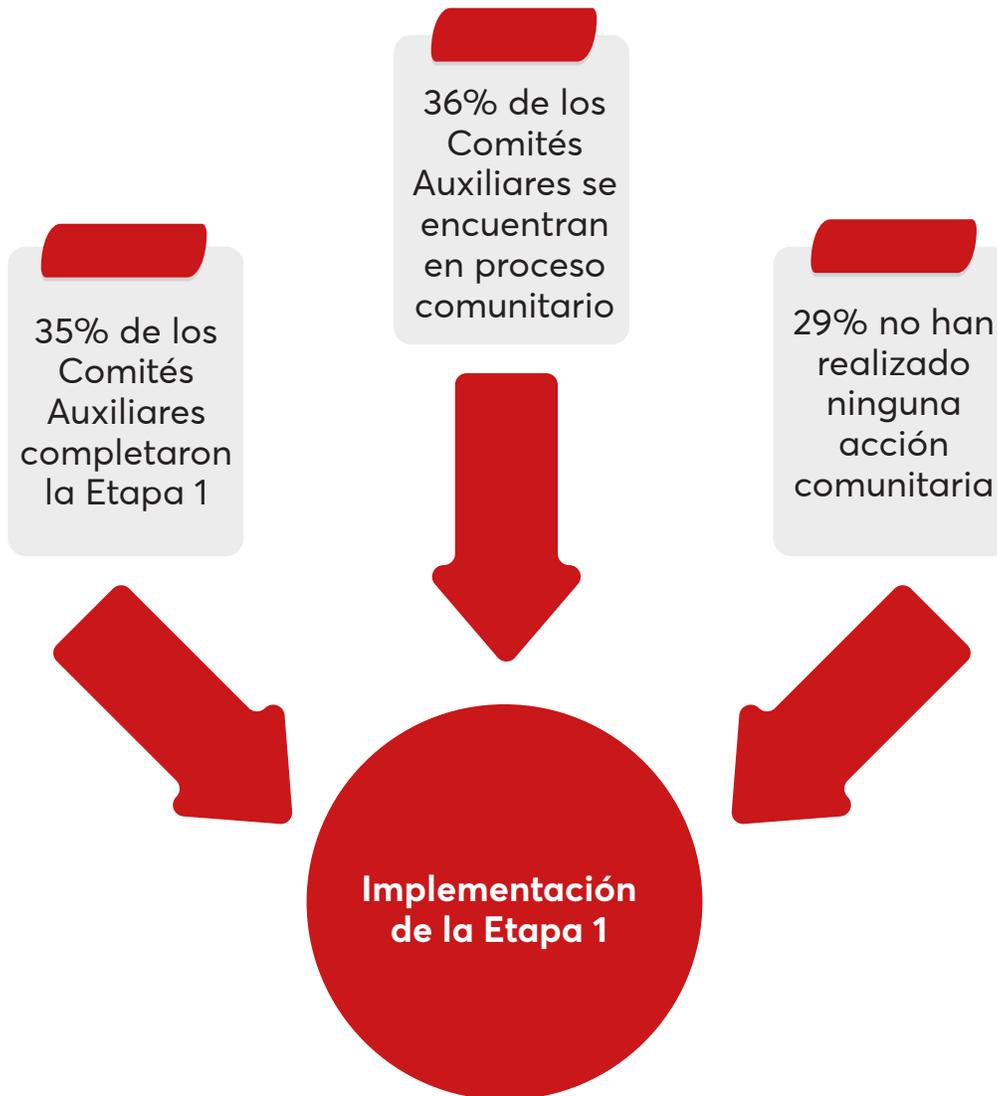
a. En Resiliencia Comunitaria

La Resiliencia Comunitaria recibe un impulso formal a partir del 2024 con el desarrollo de la Ruta hacia la Resiliencia Comunitaria en todos los Comités Auxiliares del país. Este mecanismo nos permite abordar las comunidades para trabajar en la reducción del riesgo de desastres, apoyados por la Federación Internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja.

Para ello, contamos con un equipo nacional de **21 personas facilitadoras** de la Ruta hacia la Resiliencia Comunitaria, lo que, sumado al personal de planta, nos da un total de **23 facilitadores** a nivel nacional.



Resultados de la implementación de la Etapa 1 de la Ruta hacia la Resiliencia Comunitaria



Actualmente, estamos implementando un plan remedial para avanzar los Comités Auxiliares que se encuentran rezagados antes de la capacitación AVCA, la cual marca el inicio de la Etapa 2 de la Ruta hacia la Resiliencia Comunitaria.

b. En Salud Comunitaria

Como parte de nuestro compromiso con la comunidad y en alineación con los objetivos de nuestro Plan Estratégico de Desarrollo, se han implementado diversas actividades orientadas al cumplimiento de los indicadores del POA

(Plan Operativo Anual), entre ellas se destacan:

- Desarrollo del taller nacional PHAST (Técnicas participativas de transformación en higiene y saneamiento) para todo el personal cruzrojista.
- Sesiones de trabajo con población vulnerable y migrante.
- Talleres virtuales y presenciales de Primeros Auxilios Psicológicos.
- Participación en el WASH HUB-Honduras.
- Capacitación de facilitadores en Salud Mental y Apoyo Psicosocial enfocados en población migrante.

c. En Cambio Climático

Las acciones desde el Área de Cambio Climático están enfocadas en la preparación y el fortalecimiento interno de nuestra Sociedad Nacional, con el objetivo de mejorar el desempeño de las acciones que desarrollamos en las comunidades.

Huella de Carbono

Ejecutadas tres (3) capacitaciones de la Herramienta de Reportes de Gases de Efecto Invernadero, necesaria para los Inventarios de emisiones que nos permiten medir la huella; lo anterior con un alcance total de 63 personas.

Hoja de Ruta del Clima y Ambiente

Ejecutadas tres (3) Talleres de Aplicación, en los que se presentaron herramientas y actividades para el cumplimiento de indicadores locales y regionales. Más de 65 voluntarios se han capacitado con estas herramientas.

Acciones Convenio Reserva Pacuare

Realizadas seis (6) visitas con diversos propósitos: la construcción de nidos para Tortugas Baula, investigación y liberación de tortugas, capacitación en primeros auxilios, un taller para la elaboración del Plan General de Manejo de la Reserva y una reunión para la construcción del primer mirador de avistamiento de Agamis.



Primera Respuesta y Atención de emergencias a quienes más nos necesitan

La atención de **más de medio millón de emergencias** durante este 2024 nos ha permitido mantener nuestra consigna y misión humanitaria, Cada incidente atendido representa un momento crucial en la vida de miles de personas, donde nuestro compromiso se traduce en esperanza para los pacientes y sus familias en situaciones críticas.

Este logro no solo reafirma nuestra dedicación, sino que también resalta el profundo impacto de nuestra labor en la que salvamos vidas de forma extraordinaria e imparable, en promedio, una emergencia cada minuto.

Nuestro trabajo es posible gracias a los miles de cruzrojistas que demuestra que detrás de cada uno de ellos, hay entrega y vocación, por ayudar a quienes más lo necesitan.

En la siguiente presentación de datos, se detalla la cantidad de emergencias atendidas durante es 2024, siendo que el principal por medio por el cual la institución recibe la mayor cantidad de emergencias refiere al Sistema de Emergencias 9-1-1, seguido de los operativos u otras formas de atención donde brindamos atención en las comunidades, adicionalmente se presenta la totalidad de emergencias atendidas por cada región, esto debido a la extraordinaria labor que realizan los 111 Comités Auxiliares en apoyo de sus Juntas Regionales.



Total de Emergencias 2024

+491.000

Sistema de Emergencias 9-1-1

+5.000

Operativos

+4.000

Sistema de Emergencias 9-1-1

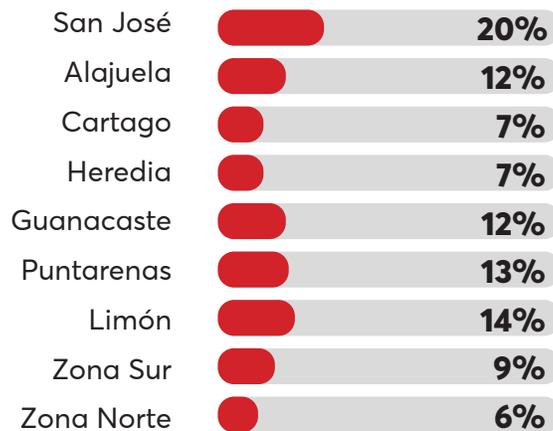
Total: +500.000



Total de Emergencias por Región



Muertes Violentas por Región



Seguidamente se presentan los datos relacionados con los principales casos que atendemos, aquellos que hoy día generan alta preocupación dentro de nuestro contexto país, como ocurre en el caso de los incidentes y muertes violentas según cada causa, y para las cuales en varios de estos se denota un importante incremento entre el 2023 y 2024.

Este tipo de incidentes se destacan porque suelen representar una complejidad importante durante su atención, implicando riesgos para el personal, mayor uso de recursos o necesidades de equipo especializado, según sea el caso.



Incidentes violentos por tipo

Tipo	2023	2024
 Heridos arma de fuego / blanca	6.137	6.838
 Accidentes de tránsito	46.548	59.061
 Emergencias traumáticas	22.143	26.097
 Accidentes acuáticos	819	894
 Otras emergencias	42.363	37.224



Muertes violentas por tipo

Tipo	2023	2024
 Heridos arma de fuego / blanca	565	547
 Accidentes de tránsito	499	487
 Emergencias traumáticas	263	252
 Accidentes acuáticos	132	143
 Otras emergencias	272	253



Operativos de realidad cruzrojista

El 2024 se destacó por una intensa actividad en respuesta a emergencias y operaciones de rescate. Estas acciones fueron fundamentales durante los operativos nacionales de gran envergadura, desplegados en los días de fin e inicio de año, semana santa, así como durante las vacaciones de medio período, romería, festival de la luz, entre otros. Nuestras intervenciones respondieron al compromiso de salvaguardar la vida y el bienestar de miles de personas que se desplazaron por todo el país.

Los operativos que realizamos no solo atendieron emergencias inmediatas, sino que también reflejaron nuestra misión esencial: estar presentes en los momentos más críticos, proporcionando una respuesta rápida, eficiente y humana que protege y asiste a la comunidad en sus momentos de mayor vulnerabilidad. Las estadísticas recabadas en cada uno de los operativos efectuados detallan el despliegue de nuestra fuerza cruzrojista en acción.

Estadística de Atención

Operativo Fiestas de Zapote 2023 - 2024

7 de enero de 2024
Hora de actualización: 11:00 pm

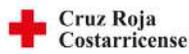


LA CRUZ ROJA DE TODOS

Estadística de Atención

**Operativo Fiestas Típicas Nacionales
Santa Cruz 2024**

22 de enero de 2024
Hora de actualización: 11:00 am

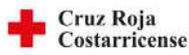


LA CRUZ ROJA DE TODOS

Estadística de Atención

Operativo Fiestas Cívicas Palmares 2024

29 de enero de 2024
Hora de actualización: 10:00 am

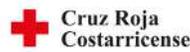


LA CRUZ ROJA DE TODOS

Estadística de Atención

Operativo Elecciones Municipales 2024

04 de Febrero de 2024
Hora de actualización: 06:00 pm



LA CRUZ ROJA DE TODOS

Estadística de Atención

Operativo Semana Mayor 2024

01 de Abril de 2024
Hora de actualización: 08:30 am



LA CRUZ ROJA DE TODOS

OPERATIVO DE MEDIO AÑO 2024

Recursos



+100 Puestos



+3950 Prevenciones

Atención



TRASLADOS EN CONDICIÓN CRÍTICA



SIN SIGNOS VITALES



www.cruzroja.or.cr



LA CRUZ ROJA DE TODOS

OPERATIVO ROMERÍA 2024

Recursos



Puestos



Actualización 03/08/2024 - 05:00pm

Atención de Pacientes



INCIDENTES



TRASLADOS



www.cruzroja.or.cr

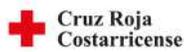


LA CRUZ ROJA DE TODOS

Estadística de Atención

Operativo Festival de la Luz 2024

15 de diciembre 2024
Hora de actualización: 01:00 am

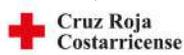


LA CRUZ ROJA DE TODOS

Estadística de Atención

Desfile Día Nacional del Caballista 2024

26 de diciembre 2024
Hora de actualización: 7:00pm



LA CRUZ ROJA DE TODOS

¡LA CRUZ ROJA NO PARA!

Atención de emergencias por lluvia enero a diciembre 2024.

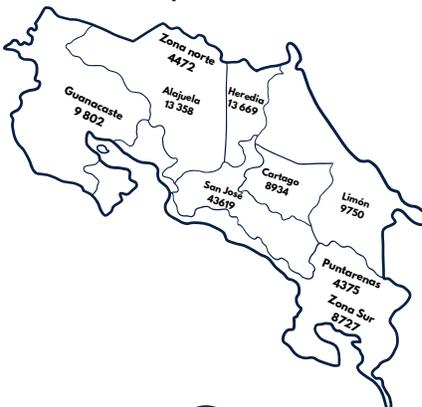


Afectaciones



Actualización del 03/11/2024 al 05/12/2024
Fuente: CECO Cruz Roja Costarricense

Atenciones no relacionada a la emergencia por lluvia.



Actualización del 03/11/2024 al 05/12/2024
Fuente: CCM Cruz Roja Costarricense



LA CRUZ ROJA DE TODOS

¡LA CRUZ ROJA NO PARA!

ATENCIÓN DE EMERGENCIAS POR LLUVIAS

ALERTA NARANJA - ROJA N°44

Aumento de las lluvias por el paso de la Onda Tropical #44 y la Zona de Convergencia Intertropical

Emergencias

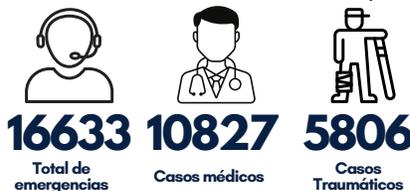


Afectaciones

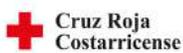


Actualización 19/11/2024 - 11:00 am
Fuente: CECO Cruz Roja Costarricense

ATENCIÓNES NO RELACIONADAS A LA EMERGENCIA



Actualización del 03/11/2024 al 19/11/2024 - 11:00 am
Fuente: CCM Cruz Roja Costarricense



LA CRUZ ROJA DE TODOS

El compromiso de los cruzrojistas en su misión de salvar vidas y aliviar el sufrimiento humano.

En el 2024, como equipo de la Cruz Roja, demostramos una vez más nuestro compromiso con la humanidad a través de cada rescate y acción de emergencia que llevamos a cabo. Juntos, enfrentamos desastres naturales, accidentes y situaciones críticas con valentía, dedicación y el respaldo de nuestra formación constante. Cada vida que logramos salvar y cada familia que pudimos apoyar nos recordó la importancia de nuestra labor y la fuerza de trabajar unidos. Fue un año desafiante, pero nos llena de orgullo saber que, como equipo, marcamos una diferencia real en la vida de muchas personas que confiaron en nosotros en sus momentos más difíciles.

Algunos de los rescates más destacados:

-
- Rescate en pozo, Tabarcia: enero.
 - Rescate en pozo, Golfito: febrero.
 - Rescate en el Cañón de Turrialba: inicio 3 de marzo.
 - Rescate en pozo, Tierra Blanca: 9 de abril.
 - Incidente en Ruta 32: tráiler en precipicio con persona prensada; escena insegura por deslizamiento del vehículo, 25 de abril.
 - Rescate en Pico Blanco: 24 y 25 de noviembre.
 - Alerta 4B en Pico Blanco: avioneta siniestrada, 25 y 26 de noviembre.
 - Rescate de un niño en Pérez Zeledón: accidente de tránsito.
-

Además, se atendieron emergencias relacionadas con lluvias, destacando el esfuerzo conjunto en estos operativos:



ATENCIÓN DE EMERGENCIAS POR LLUVIAS

ALERTA NARANJA Y ROJA N°44
ALERTA NARANJA N° 42 - 43 - 45

Aumento de las lluvias por el paso de la Ondas Tropicales y efectos de la Zona de Convergencia Intertropical

Recursos

Recurso promedio diario



500 Cruzrojistas



170 Unidades

Actualización 19/11/2024 - 11:00 am

Fuente: CECOPE Cruz Roja Costarricense

Emergencias



786

Total de emergencias



732

Emergencias por Inundaciones



54

Emergencias por Deslizamientos

ACCIONES RECURRENTES



Evacuaciones



Atención continua en emergencia



Atención en albergues

Afectaciones



4616

Personas Atendidas



3549

Personas Evacuadas



03

Personas Desaparecidas



07

Personas sin signos vitales

Incidentes por región

SAN JOSÉ: 9	GUANACASTE: 160
ALAJUELA: 14	PUNTARENAS: 404
CARTAGO: 97	LIMÓN: 59
HEREDIA: 0	ZONA SUR: 33

ZONA NORTE: **10**



Estadística de Atención

Operativo Fiestas de Zapote 2024 - 2025

6 de enero de 2025

Hora de actualización: 08:00 am

Recursos

150



Cruzrojistas

40



Vehículos de emergencia

Tipo de incidente



82

Emergencias médicas



253

Emergencias traumáticas



0

Emergencias por accidente de tránsito



0

Emergencias por agresión



1

Emergencias cardiacas



0

Emergencias por intoxicación



2

Emergencias ginecobstetricias



1

Emergencias respiratorias



0

Otras Emergencias

Afectaciones



339

Personas atendidas



26

Traslados



0

Personas sin signos vitales

Categoría de traslado



11

Estable



4

Urgente



11

Crítico

Puestos



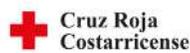
272

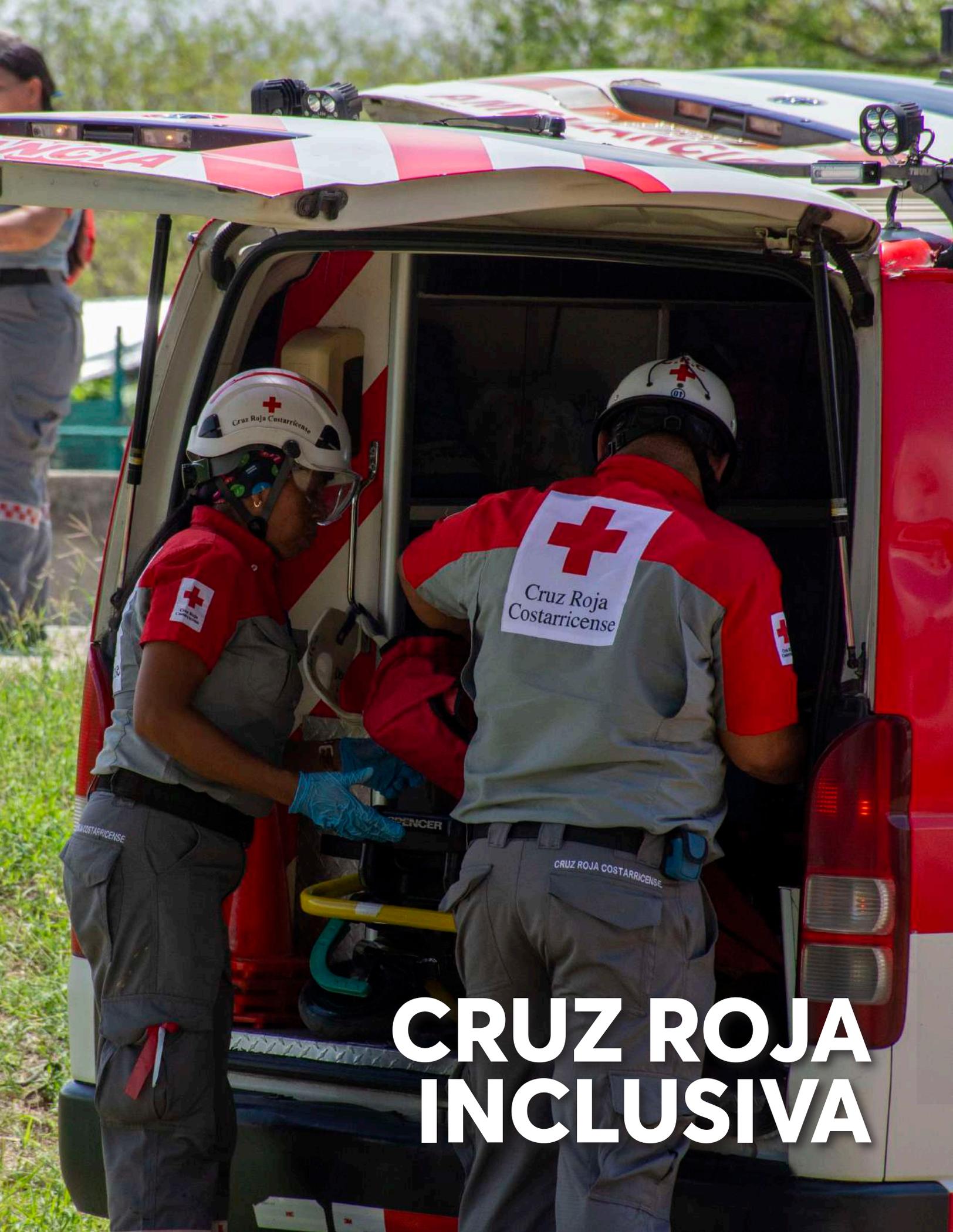
Redondel



67

Campo Ferial





**CRUZ ROJA
INCLUSIVA**

Fortalecimiento y Gestión Integral de Nuestro Voluntariado

En la Cruz Roja Costarricense trabajamos con el objetivo de fortalecer nuestra institución mediante estrategias que promuevan la participación e integración en los programas de voluntariado que ofrecemos como Sociedad Nacional. Nos dedicamos a gestionar de manera eficiente el desarrollo del talento humano voluntario, asegurando la inclusión activa de cada persona voluntaria en las actividades que realizamos. Esto lo conseguimos implementando políticas y estrategias que no solo refuerzan nuestro quehacer institucional, sino que también crean un entorno donde nuestro voluntariado pueda crecer, desarrollarse y contribuir de manera significativa al cumplimiento de nuestra misión humanitaria.

En el 2024, nuestra labor humanitaria es posible gracias al compromiso de miles de personas que forman parte de nuestro equipo, tanto remuneradas como voluntarias. Contamos con más de 5,000 voluntarios y voluntarias distribuidos en las 9 regiones del país, además de quienes están adscritos a los 4 edificios que conforman nuestra Sede Central: Zapote, Voluntariado y Juventud, Operativo y Metropolitano. Juntos, participamos activamente en seis áreas principales de voluntariado, organizadas de la siguiente manera:



Voluntarios activos por programa de voluntariado

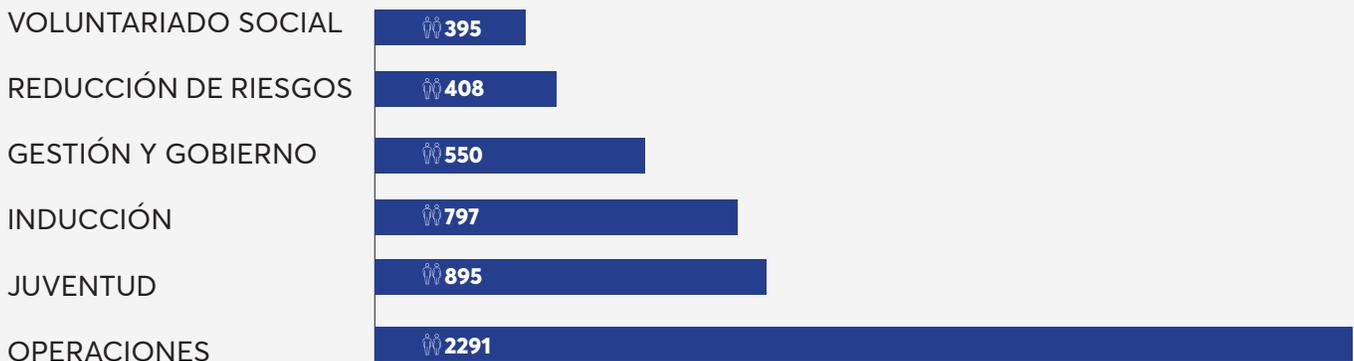


Gráfico 2. Elaboración propia con base al Sistema de Gestión de voluntariado.

Continuamos con la formación en habilidades blandas, la cual, con el apoyo de la IFCR, implementamos a través de un taller nacional. Las personas participantes de este taller luego realizaron réplicas regionales y locales. Desde mayo, con la realización del taller nacional, hasta diciembre, con las réplicas locales, logramos formar a 376 personas de diversas estructuras voluntarias, además de personal asalariado.

A nivel global, los resultados obtenidos fueron los siguientes:

Habilidades Blandas en las regiones



Tabla 1: Resultado globales formación en habilidades blandas.

Damas Voluntarias

Tras la aprobación de la reapertura de este grupo de voluntarias, compuesto principalmente por mujeres adultas mayores, hemos logrado un gran avance en la formación de nuevos grupos de damas voluntarias en los diferentes Comités Auxiliares. Actualmente, contamos con 131 mujeres inscritas en 34 Comités Auxiliares a lo largo del país.

Veteranos

En la Cruz Roja Costarricense contamos con un grupo de 31 personas veteranas, adscritas a la Dirección Nacional de Voluntariado, con edades entre 49 y 83 años y más de 20 años de experiencia institucional. Durante el 2024, participamos en diversas actividades de apoyo a la Sociedad Nacional y la comunidad, así como en procesos formativos en áreas como Manejo de Voluntariado en Emergencias (MVE), Agua y Saneamiento, habilidades blandas, gestión de riesgos y prevención de enfermedades para personas adultas mayores, y primeros auxilios psicológicos. Además, brindamos apoyo en la promoción de la aprobación de la ley de la Cruz Roja en la Asamblea Legislativa, participamos en la Romería, la Emergencia Nacional de noviembre y facilitamos talleres, exposiciones y campañas de reclutamiento en distintos Comités Auxiliares.

Organizamos nuestra labor a través de comisiones específicas. La Comisión de Proyección Social visitó nueve hogares de larga estancia en el Gran Área Metropolitana y Tilarán, beneficiando a 405 personas adultas mayores mediante capacitaciones, acompañamiento y entrega de regalos en festividades. Por su parte, la Comisión de Acción Social apoyó actividades para la niñez en la comunidad de Aserrí, beneficiando a 305 niños y niñas con actividades recreativas y entrega de juguetes. También colaboramos con una fundación de cuidados paliativos infantiles, participando en la decoración navideña.



Valorando y Reconociendo la Labor Voluntaria

Durante el 2024, la IFRC y nosotros, en la Cruz Roja Costarricense, entregamos dos reconocimientos: uno a la persona voluntaria destacada y otro al proyecto destacado. Estos premios fueron entregados en el marco del Día Internacional del Voluntariado, como un acto de agradecimiento y reconocimiento a la labor y el compromiso excepcionales de nuestros voluntarios y proyectos.

Marco Andrey Ureña Araya: Voluntario en la Junta Regional de Cartago, actual coordinador regional de voluntariado, colaborador en el tema de capacitación, atención prehospitalaria, actividades de capacitación, actividades comunitarias, ingresó en el 2017, desarrollándose en el área operativa, posteriormente en capacitación regional y actualmente en voluntariado.

- **Proyecto “Cuenta Cuentos Cruz Roja”:** Realizado por personal voluntario en el Comité Auxiliar en Hojancha de operaciones, gestión de riesgos, voluntariado social, dirigido por una voluntaria social, promueve el desarrollo de habilidades blandas para niñez de 5 y 6 años, mediante los referentes teóricos de cuentos infantiles y el uso de estrategias didácticas, que permitan acciones concretas para impactar positivamente la vida y el desarrollo emocional de las personas menores de edad.



Promoviendo y Difundiendo la Doctrina Institucional

Durante el 2024, realizamos un total de **20 cursos sobre Derecho Internacional Humanitario**, con el propósito de fortalecer el conocimiento y la comprensión de este tema fundamental. A través de estos cursos, capacitamos a **253 personas**, quienes adquirieron herramientas y conocimientos esenciales para desempeñar un rol activo en la promoción y protección de los derechos humanos, así como en el respeto al Derecho Internacional Humanitario en sus respectivas áreas de trabajo.

Comisión Costarricense de DIH (CCDIH):

Durante el 2024, hemos avanzado significativamente en la gestión de la Ley 8031 sobre el Uso y Protección del Emblema. Tras recibir y considerar las observaciones de diversas entidades integrantes de la Comisión, incorporamos sus comentarios a la propuesta de reglamento.

Hemos realizado el Curso Introductorio Anual sobre Derecho Internacional Humanitario, con el apoyo de la Comisión Costarricense de Derecho Internacional Humanitario, el Colegio de Abogados de Costa Rica y el Comité Internacional de la Cruz Roja.

En el marco de nuestras actividades, el 24 de junio organizamos, junto con la Comisión Costarricense de Derecho Internacional

Humanitario y el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto, la Conmemoración de la Batalla de Solferino y el nacimiento del Comité Internacional de la Cruz Roja, junto con una rendición de cuentas sobre nuestra gestión humanitaria.

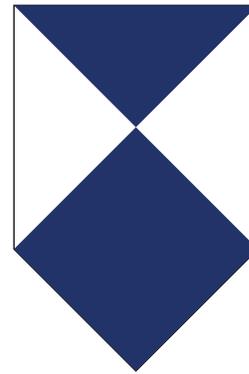
Asimismo, continuamos apoyando las reformas al Código Penal Costarricense a través de un proyecto de ley que incorpora los elementos de las herramientas de Kampala, así como el proyecto sobre Desaparición Forzosa, un tema clave para el Movimiento Internacional de la Cruz Roja.



Protección de vidas y bienes patrimoniales. Escudos Azules

La Cruz Roja Costarricense ha asumido un firme compromiso con el resguardo y cuidado de los edificios de trascendencia histórica en nuestro país. Conforme a la Convención de La Haya de 1954 para la protección de bienes culturales en situación de conflicto armado, la Cruz Roja Costarricense, en coordinación con la Comisión Costarricense de Derecho Internacional Humanitario (DIH), el Ministerio de Cultura y Juventud, y con el apoyo del Comité Internacional de la Cruz Roja, desde 2018, se han donado 30 **placas de Escudos Azules** en diversos sitios de gran relevancia histórica y cultural.

En este 2024 se colocaron **once escudos azules**:



Escudos Azules
1. Museo de Cultura Popular
2. Colegio San Luis Gonzaga
3. Poder Judicial
4. Iglesia San Blas de Nicoya
5. Museo de Guanacaste
6. Escuela Buenaventura Corrales
7. Monumento Nacional Guayabo
8. Tribunal Supremo de Elecciones
9. Cuartel de Cartago
10. Museo de Arte Costarricense
11. Municipalidad de Aserrí

La Cruz Roja Costarricense, en su misión de aliviar el sufrimiento humano y proteger la dignidad de las personas, ve en la preservación del patrimonio cultural una extensión natural de su labor. La cultura y la historia son partes intrínsecas de nuestra identidad y, como tales, deben ser protegidas con el mismo celo y dedicación con el que protegemos la vida humana.





REESTABLECIMIENTO DEL CONTACTO ENTRE FAMILIARES

En este 2024, el impacto del programa RCF sigue siendo evidente a través de nuestra respuesta a emergencias de gran magnitud, como el vuelco de un autobús en la ruta migratoria de Los Chiles y San Ramón, o el incidente de la caída de un vehículo a un río con personas migrantes en Medio Queso. En cada uno de estos casos, facilitamos la reconexión de las personas afectadas con sus familias, brindando también un apoyo crucial en la gestión emocional y psicológica de las víctimas.

Además, situaciones como el rescate en el Volcán Turrialba y el caso de una persona atrapada en un pozo en Tabarcia de Mora destacan la importancia de nuestra respuesta rápida y coordinada en situaciones complejas. Más allá de las emergencias, hemos demostrado el valor estratégico del RCF en la asistencia a poblaciones migrantes, mediante puntos de asistencia humanitaria móviles en Los Chiles y la Feria del Cruzrojista en Ciudad Quesada, proporcionando servicios esenciales como llamadas, carga de dispositivos, conectividad wifi, entrega de kits de RCF y difusión de mensajes de prevención.

El Comité Internacional de la Cruz Roja (CICR) nos ha donado un equipo Starlink para el programa de Restablecimiento del Contacto entre Familiares (RCF) de la Cruz Roja Costarricense. Este sistema de internet satelital nos permitirá mejorar nuestra capacidad de respuesta en situaciones de emergencia y crisis, facilitando las actividades que brindan servicios a personas separadas por conflictos, desastres, migraciones y otros casos que requieren una respuesta humanitaria. Con esta tecnología, podremos ofrecer un servicio más eficiente y oportuno, asegurando que las personas afectadas puedan contactar a sus seres queridos cuando más lo necesiten.

Durante el 2024, en el Servicio de Restablecimiento de Contacto entre Familiares atendimos a un total de 164 personas. A continuación, presentamos el desglose detallado de cada categoría.

Casos RCF 2024



Gráfico 3. Estadísticas 2024 Dirección Nacional de Doctrina y Protección

El taller de RCF y Enfoque Mínimo de Protección del Movimiento, realizado en varias regiones del país, y el I Taller Nacional de RCF-Salud Mental y Apoyo Psicosocial, enfocado en la atención a poblaciones migrantes, destacan la importancia de la formación continua y especializada para el personal y voluntariado de la Cruz Roja. Estas iniciativas aseguran que nuestro equipo esté mejor preparado para enfrentar los desafíos que surgen en el campo, brindando un apoyo más completo y efectivo a las comunidades a las que servimos.





Juventud en acción

La Cruz Roja Costarricense, a través de su programa de juventud, reunió a más de 350 jóvenes durante cinco días en un campamento nacional en Poás de Alajuela. Nuestro propósito fue crear un espacio para el desarrollo de habilidades y formación a través de actividades lúdicas, promoviendo un ambiente favorable para la inclusión social, la paz, la no violencia y la convivencia sana. Destacando su carácter internacional, el evento contó con la participación de delegaciones de la Cruz Roja de Honduras, Italia, Panamá, Turquía y El Salvador.

Este proceso de elección, para el programa de Cruz Roja Juventud, refleja la transparencia de un evento democrático de gran relevancia, que busca la conformación y solidificación de los liderazgos regionales que formarán parte del equipo regional con el que contaremos durante los próximos dos años (2024/2026).





Comisión Global de Juventud

Durante el 2024, se cerró el mandato de cinco años en la Comisión Global de Juventud, con la participación de la Srta. Milena Chacón Retana, voluntaria de la Dirección Nacional de Juventud y representante de las Américas. En este último año de mandato, logramos concretar diversas acciones en las que Costa Rica desempeñó un papel protagónico y de liderazgo: la consolidación del grupo de salud mental en Juventudes de las Américas, en su cuarto año de trabajo; la elaboración de un código de conducta para la Junta de Gobierno de la IFRC, como parte del grupo de trabajo del marco de ética; y el lanzamiento de la Estrategia de Participación de las Juventudes 2.0 YES.

Para la Cruz Roja Costarricense, contar con un asiento en el principal órgano de incidencia del Movimiento nos permitió generar un valioso intercambio de aprendizajes y buenas prácticas, visibilizando el ya consolidado Programa de Juventud y generando confianza en las Sociedades Nacionales. Gracias a este reconocimiento, logramos por segunda ocasión el nombramiento de la CRC en esta estructura, con la elección de nuestra voluntaria Stephanie Flores Quesada.

Limitless, la academia de innovación juvenil impulsada por la IFRC Solferino Academy, ha realizado un llamado a las personas jóvenes involucradas en las sociedades de la Cruz Roja y la Media Luna Roja para que adquieran habilidades y recursos esenciales que apoyen sus innovaciones en el ámbito climático y ambiental.

A través de la Gestoría Nacional de Ambiente de la Dirección Nacional, el Programa de Juventud organizó este fin de semana el Taller Participativo de Educación Ambiental, en el marco del proyecto "Academia de Innovación Juvenil Limitless de la IFRC". Este taller estuvo enfocado en la creación conjunta de conocimientos y metodologías de educación ambiental, con la participación de representantes de las áreas de Juventud, Veteranos, Unidad de Búsqueda y Rescate Terrestre, Unidad Especializada de Búsqueda y Rescate Acuático, y Gestión de Riesgo.

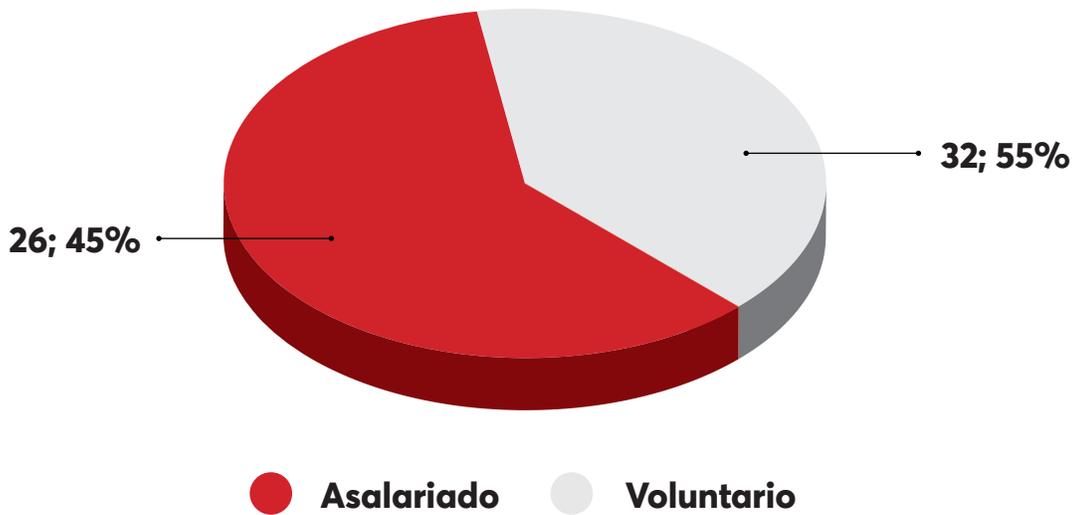
Agradecemos el espacio de construcción colectiva para abordar problemáticas y plantear soluciones en el ámbito ambiental. Esperamos seguir creando más espacios de encuentro entre nuestras diferentes áreas de trabajo.

Fondo de solidaridad

Nuestro Fondo de Solidaridad tiene como propósito brindar apoyo solidario a nuestro personal voluntario y asalariado de la Cruz Roja Costarricense que se vea afectado por fallecimiento, contingencias o lesiones relacionadas con la prestación de su servicio, o que influyan en su capacidad para desempeñarlo.

Durante el período 2024, otorgamos **58 ayudas** por un monto total de **₡8.614.764,30**, financiadas con los recursos de nuestro Fondo de Solidaridad.

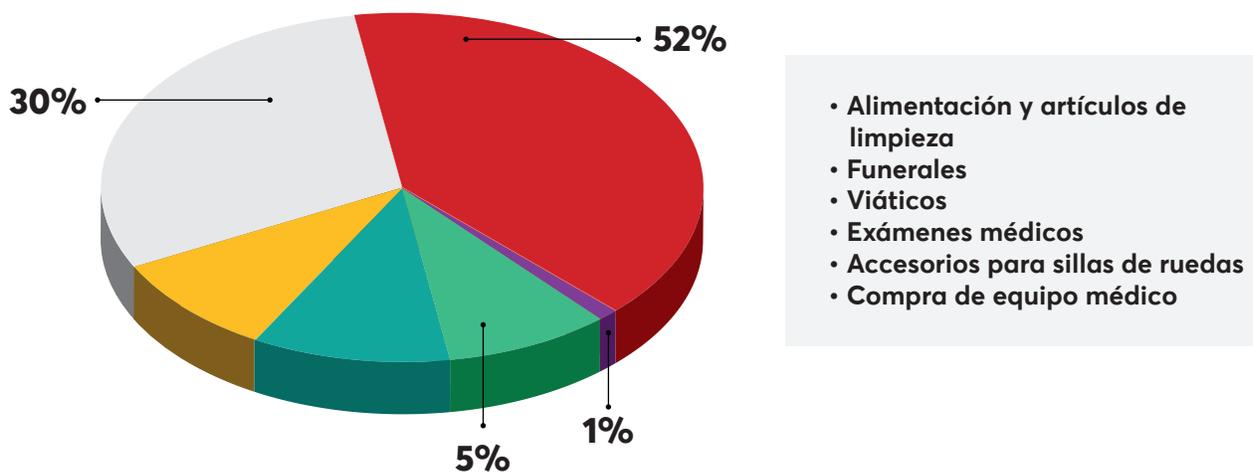
Cantidad de ayudas según tipo de personal



En cuanto a la distribución de las ayudas, el mayor porcentaje lo destinamos a la categoría de alimentación y artículos de limpieza, en segundo lugar fue a funerales, seguido de viáticos para giras de entrega de ayudas, exámenes médicos, accesorios para silla de ruedas y finalmente, compra de equipo médico para préstamo a nuestro personal.

En el siguiente gráfico pueden observar la proporción de cada categoría de ayuda en relación con el monto total que gestionamos durante el año:

Tipo de ayuda fondo de solidaridad



CRUZ ROJA ABIERTA Y TRANSPARENTE



Vinculación comunitaria y sistemas de retroalimentación

Seguimos trabajando para fortalecer nuestra cercanía con las comunidades, entendiendo que este vínculo es esencial para construir y consolidar altos niveles de confianza. Este enfoque nos permite no solo escuchar activamente las necesidades y expectativas de las personas, sino también reafirmar nuestro compromiso con la calidad, la excelencia y la mejora continua en todas nuestras acciones.

La interacción constante con las comunidades es el pilar que guía nuestra labor humanitaria y asegura que nuestras acciones respondan de manera efectiva a los desafíos y prioridades locales, fortaleciendo así la relación mutua y nuestra misión institucional.

Canales de escucha comunitaria para la mejora continua

Durante el año 2024, se gestionaron 448 solicitudes relacionadas con inconformidades, denuncias, sugerencias u opiniones, la mayoría de las cuales estuvieron asociadas a percepciones negativas de las personas usuarias sobre los servicios recibidos. En cada caso, se buscó transformar la percepción de los usuarios, fomentando una mayor confianza hacia la institución y demostrando nuestro compromiso con la mejora continua de procesos y servicios.

Por tercer año consecutivo, se identificó que la principal causa de inconformidades reportadas por las personas usuarias estuvo relacionada **con el mal trato recibido por parte del personal cruzrojista durante la atención de emergencias. En segundo lugar, se destacaron las quejas relacionadas con solicitudes rechazadas por no tratarse de emergencias que justificaran el uso de una ambulancia.**

Atención de gestiones



Para abordar estas situaciones, se actualizó la **Guía de Respuestas Estándar ante Situaciones Complejas durante la Atención de Personas Usuaris, que ahora se encuentra formalizada como el instructivo IT-CS-01.** Este documento proporciona a los despachos herramientas claras para ofrecer un mejor abordaje en las solicitudes o llamadas de emergencia recibidas a través del Sistema de Emergencias 9-1-1.

Asimismo, se realizó una encuesta de percepción de la comunidad externa mediante redes sociales y entrevistas presenciales, obteniendo 557 respuestas. Los resultados de esta herramienta evidenciaron una percepción predominantemente positiva de la imagen institucional, lo que refuerza el impacto de nuestras acciones en la comunidad.

Adicionalmente, se desarrollaron campañas internas para sensibilizar al personal cruzrojista sobre la importancia y obligatoriedad de garantizar la calidad y excelencia en el servicio al cliente. Estas campañas enfatizan

la necesidad de que cada colaborador refleje los valores institucionales en su desempeño. Paralelamente, se promovió la responsabilidad en el uso del servicio de emergencias, educando a las personas usuarias sobre la importancia de reservar este recurso para casos verdaderamente críticos.

Con estas acciones, reafirmamos nuestro compromiso de mejorar continuamente, fortaleciendo la confianza de las comunidades y garantizando un servicio humanitario y de calidad para quienes más lo necesitan.

De la mano con el fortalecimiento de las relaciones comunitarias, logramos el 80% de avance en la institucionalización del enfoque CEA en la Sociedad Nacional. Este enfoque ha sido implementado en diversos operativos y actividades, lo que ha mejorado la comunicación y la participación tanto de la comunidad interna como externa. Un ejemplo de esto es que logramos capacitar a más de 100

cruzrojistas en el enfoque CEA, por medio de los cursos certificados, que se facilitaron en las 9 regiones y a nivel central.

Continuamos brindando apoyo a las regiones en la planificación y ejecución de acciones CEA que permitieran un mayor acercamiento de su estructura local con las comunidades, con la finalidad de mejorar los niveles de confianza y generar una buena percepción sobre la institución.

Hemos llevado a cabo las rendiciones de cuentas internas y externas que se establecen acorde al Reglamento del Sistema de Regionalización, así como el control de rumores y el seguimiento de redes sociales, para identificar situaciones o problemáticas que comprometen la labor humanitaria de calidad, imparcial y neutral en las comunidades. Estas acciones tienen como objetivo principal resguardar la reputación institucional e incrementar los niveles de confianza comunitarios.

Cumplimiento de Rendiciones de Cuentas Internas

Región	RC Interna	RC Interna	RC externa
San José	100%	62%	38%
Alajuela	92%	77%	46%
Cartago	100%	92%	75%
Heredia	88%	13%	13%
Guanacaste	94%	39%	33%
Puntarenas	100%	91%	64%
Limón	100%	100%	88%
Zona sur	70%	30%	0%
Zona Norte	100%	90%	80%
Cumplimiento	94%	66%	48%



Cumplimiento de Rendiciones de Cuentas Externas

Estas rendiciones de cuentas están relacionadas con aquellas actividades o informes que se presentan ante instituciones públicas o gobiernos locales para detallar lo relacionado al uso de los fondos públicos y el desarrollo de actividades humanitarias a nivel país:

- Rendiciones de cuentas a la comunidad en el mes de setiembre de cada año.
- Informes mensuales ante el Ministerio de Salud, que es el ente fiscalizador de los fondos públicos que recibe la institución.
- Informe anual en el mes de enero ante la Contraloría General de la República, este consiste en una liquidación presupuestaria, que detalla el uso de los fondos públicos
- Informe anual ante la Comisión de Asuntos Hacendarios en el mes de mayo de cada año.
- Informe ante el Ministerio de Justicia y Paz por la declaratoria de interés público, en el mes de marzo de cada año.
- Informes y rendiciones de cuentas conforme se establezca en cada convenio con liquidación de fondos ante las Municipalidades correspondientes.
- Rendición de cuentas específica semestral ante la Junta de Protección Social (JPS).



Manejo de Medios de Comunicación y Redes Sociales

El año 2024 marcó un hito para la Cruz Roja Costarricense en términos de presencia y posicionamiento en los medios de comunicación y redes sociales.

Los logros alcanzados no solo reflejan la eficiencia de nuestra gestión en situaciones de alto impacto, sino también la efectividad de nuestras estrategias de comunicación para acercarnos aún más a la población. La cobertura de emergencias emblemáticas, el fortalecimiento de nuestras vocerías y la innovación en canales digitales consolidaron nuestra imagen como una institución confiable y esencial en la vida nacional.

Como parte de las acciones de este gran éxito se encuentra la cobertura de grandes emergencias que han tenido un importante impacto nacional y han implicado una fuerte presencia institucional en todos los medios de comunicación y en redes sociales, así como la atención oportuna por parte del equipo a las consultas de los periodistas.

Dentro de las principales emergencias se encuentran:

- **Rescate de un hombre en un pozo en Tabarcia de Mora.**
- **Rescate de las españolas en el Volcán Turrialba.**
- **Emergencia Nacional por Inundaciones.**
- **Operativo de Semana Santa y Romería.**

- **Rescate de un niño en Perez Zeledón.**
- **Rescate de la avioneta en Pico Blanco de Escazú.**

La atención que brindó la institución a estos eventos, de la mano con la gestión de prensa y difusión, permitieron fortalecer el respaldo y confianza de la población. Se sostuvo durante toda una importante interacción con los medios de comunicación, por medio de entrevistas y vocerías más preparadas.

Para llevar a cabo esta labor con la mayor calidad posible, llevamos a cabo 12 talleres de vocerías en todo el país, **capacitando a más de 250 cruzrojistas** en esta área.

Adicionalmente, tuvimos como punto fuerte, el crecimiento en redes sociales y la implementación del canal externo de WhatsApp donde ya alcanzamos más de 45 mil seguidores. Gestionamos más de **12mil atenciones de prensa** en el año, enviamos 54 comunicados de prensa con información relevante de la Sociedad Nacional, sobre la atención de emergencias, operativos, eventos masivos y eventos institucionales de interés nacional. Adicionalmente realizamos más de **370 posteos por mes**, lo que equivale a un promedio de **12 publicaciones diarias en todas nuestras redes sociales**, que en muchos casos refieren a campañas sobre temas de interés según el contexto como lo es la prevención del dengue, gusano barrenador, Principios Fundamentales, seguridad, entrada a clases, vacaciones seguras, Semana Santa, preparación ante las lluvias, operativo de medio periodo, operativo de fin y principio de año, recomendaciones generales para la prevención de accidentes o emergencias, entre muchos otros temas.

Implementamos, con integración del enfoque CEA, la evaluación de la calidad del servicio por medio de la metodología de la Nota de Promotores Neta (NPS) para el Área de Prensa y Audiovisual. En esta se contó con la participación de 59 periodistas y se obtuvo como resultado **una Nota de 70 (NPS)**, lo cual refirió a que estos perciben que se brinda un servicio excelente.

El compromiso con la capacitación continua, la calidad del servicio y la implementación de herramientas de retroalimentación como el NPS, nos demuestra que nuestra labor se centra en salvar vidas de la mano con la confianza y empatía de la población. Esto además es posible gracias al apoyo del voluntariado cruzrojista y de nuestros Promotores de Prensa y su invaluable servicio en cada una de las regiones, aunque continúa siendo un reto y una necesidad reforzar la estructura de voluntariado regional:

Promotores de Prensa en las Regiones



Seguiremos dando a conocer el invaluable trabajo de los cruzrojistas que hacen posible mantenernos presentes, posicionados, con excelente reputación e imagen, para alcanzar la confianza y credibilidad que merecemos.



Salud Ocupacional, Seguridad y Protección para nuestros cruzrojistas y recursos

Promovemos la salud y seguridad ocupacional como fundamento de un entorno laboral seguro y eficiente. Durante este 2024, llevamos a cabo las siguientes acciones:

Incorporación del área de seguros institucionales



Apoyo a los comités de nuestra Sociedad Nacional en la gestión documental para nuevos proyectos.



Logramos un cambio de perspectiva en torno a los seguros y la seguridad ocupacional, enfocándonos en ofrecer un servicio de calidad tanto a nuestros clientes internos como externos

Actualizamos la información de todas las líneas contratadas, optimizamos los trámites relacionados con los seguros y gestionamos las líneas aseguradas para implementar mejoras y recuperar montos asegurados



Evaluamos los riesgos para atender los requerimientos de pólizas.



Somos parte de la **red de Comités de Emergencias de Centros de Trabajo de San José** con casi 70 instituciones entre públicas y privadas.

Durante la Semana de la Seguridad y Salud en el Trabajo, coordinamos con el área de salud comunitaria, cuyos profesionales impartieron diversas charlas para nuestros cruzrojistas:

#nuestrosprincipios en acción

Cruz Roja Costarricense

- Humanidad
- Imparcialidad
- Neutralidad
- Independencia
- Voluntariado
- Unidad
- Universalidad

Los invitamos a participar al webinar:

LA ACCIÓN HUMANITARIA EN UN MUNDO CAMBIANTE

Con la participación de los expositores:

Milton Chaverri Soto
Director Doctrina y Protección

José Mario Mora
Coordinador Seguridad

Día: Lunes 22 abril, 2024.
Hora: 6:00 p.m.

EL CICLO PARA UN ACCESO MÁS SEGURO

Objetivo: Mejorar la aceptación, la seguridad y el acceso a las personas y comunidades con necesidades, prestando servicios humanitarios eficaces y pertinentes de conformidad con los Principios Fundamentales y otras políticas y prácticas del Voluntariado.

Podrá conectarse vía Teams al siguiente link: <https://goo.su/oTxji>

Los logros alcanzados en el ámbito de Seguridad Operacional han sido fundamentales para garantizar la continuidad de nuestras operaciones humanitarias y la protección de nuestros equipos en campo, lo que ha fortalecido nuestra capacidad para operar de manera segura en contextos desafiantes. Estos avances han consolidado nuestro liderazgo en la prestación de servicios humanitarios, siempre guiados por los principios de neutralidad y humanidad. Entre los logros más destacados se encuentran:

1. Adaptación e implementación del programa AMS para operar en contextos de riesgo, incluyendo situaciones delicadas e inseguras, eventos masivos y comunidades vulnerables.
2. Creación de protocolos específicos para escenarios como operaciones en zonas fronterizas, enfrentamientos armados entre grupos delincuenciales y la policía, así como recomendaciones para la atención segura de pacientes con agitación psicomotora y/o necesidades de salud mental.
3. Capacitación en seguridad operacional para nuestros equipos de campo.
4. Diseño de mapas y análisis de zonas de riesgo en todas las regiones para identificar áreas críticas y establecer medidas de mitigación adecuadas.
5. Diseño e implementación de guías de campo para gestionar situaciones de violencia, incluyendo protestas, disturbios y enfrentamientos en zonas de operaciones.

PROGRAMA

Semana de la Seguridad y Salud Ocupacional

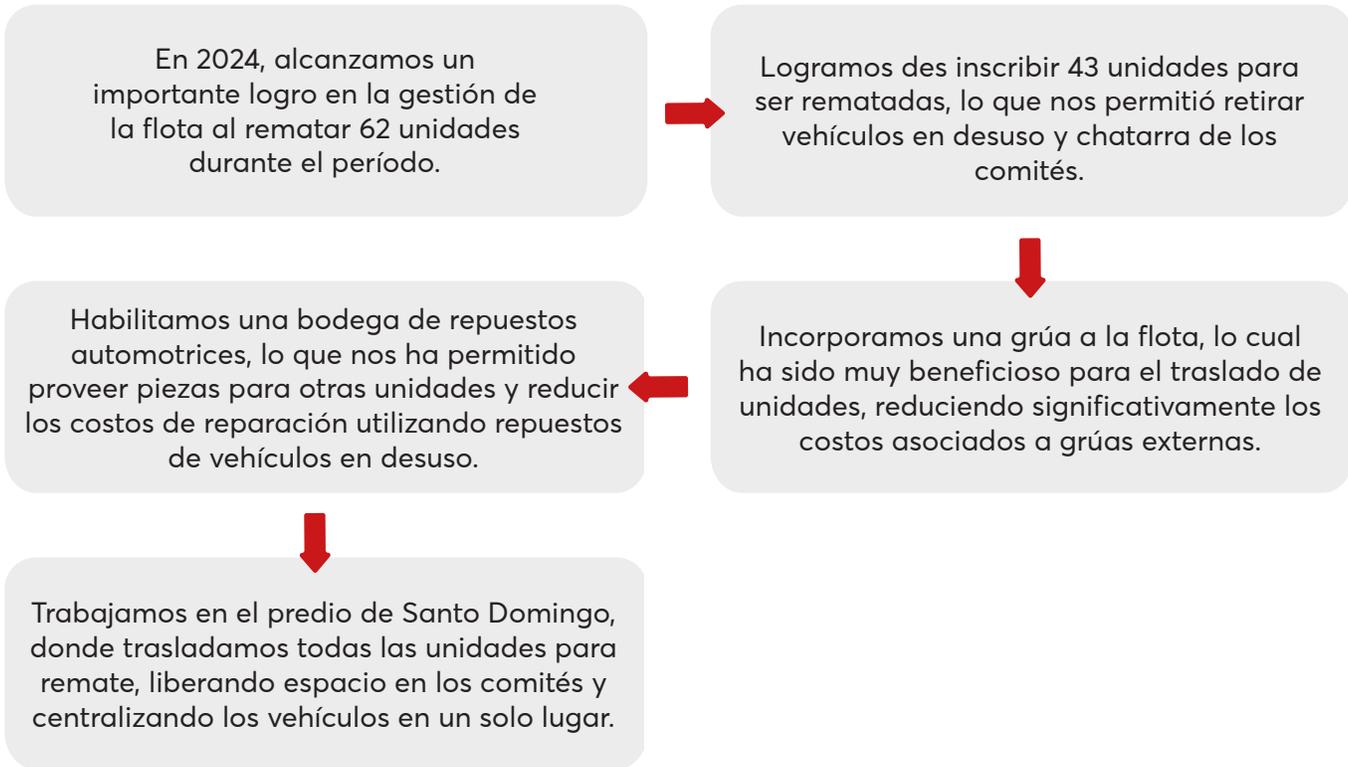
Martes 23 Abril 2024	Riesgo psicosocial y la salud en el trabajo. 06:00 p.m. a 08:00 p.m. Dra. Aida Zúñiga Picado
Miércoles 24 Abril 2024	"Noches de insomnio, días de ansiedad: Cómo mejorar el sueño y reducir la ansiedad" 07:00 p.m. a 09:00 p.m. Dra. Laura Santillán Porras
Jueves 25 Abril 2024	"Mente sana, equipo productivo" Estrategias para fomentar la salud mental en el trabajo. 06:00 p.m. a 08:00 p.m. Dr. Michael Arranis Hernández
Viernes 26 Abril 2024	"De la pérdida a la esperanza: Cómo afrontar el duelo" 06:00 p.m. a 08:00 p.m. Dr. Manuel Adolfo Guzmán Zúñiga

Cruz Roja Costarricense | Salud Comunitaria | LA CRUZ ROJA DE TODOS



Estadísticas de Seguridad





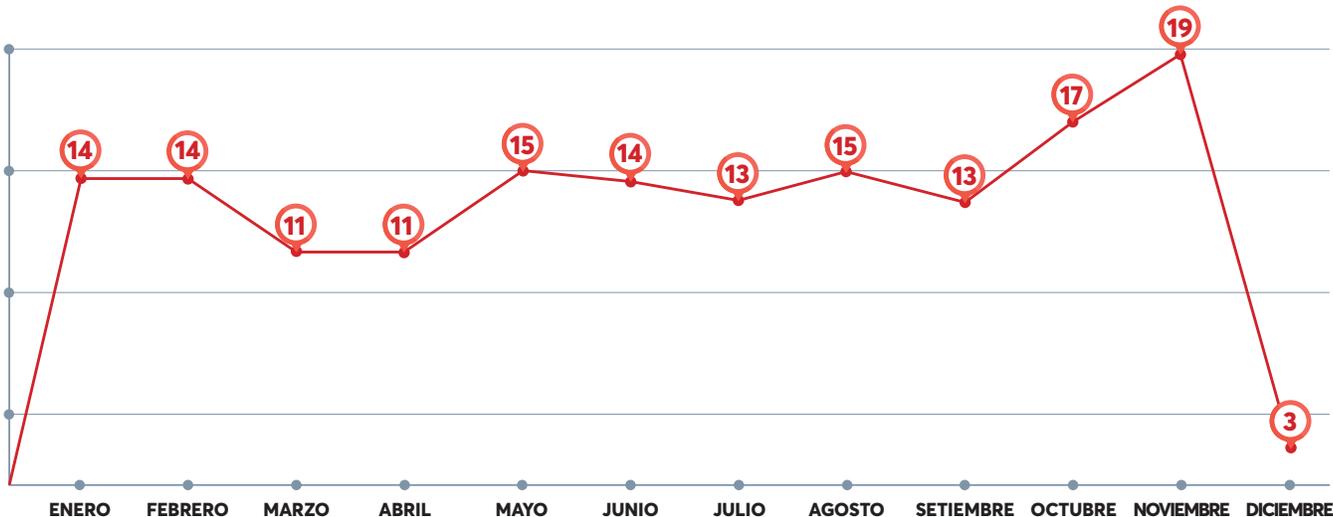
► **Registro de accidentes de la flota institucional**

En 2024, registramos un total de **159 eventos institucionales**, que incluyeron desde incidentes leves hasta colisiones mayores. Cabe resaltar que experimentamos una reducción de **47**

incidentes en comparación con 2023, lo que representa una disminución del **23%**.

La distribución mensual fue la siguiente, destacándose noviembre como el mes con el mayor número de incidentes.

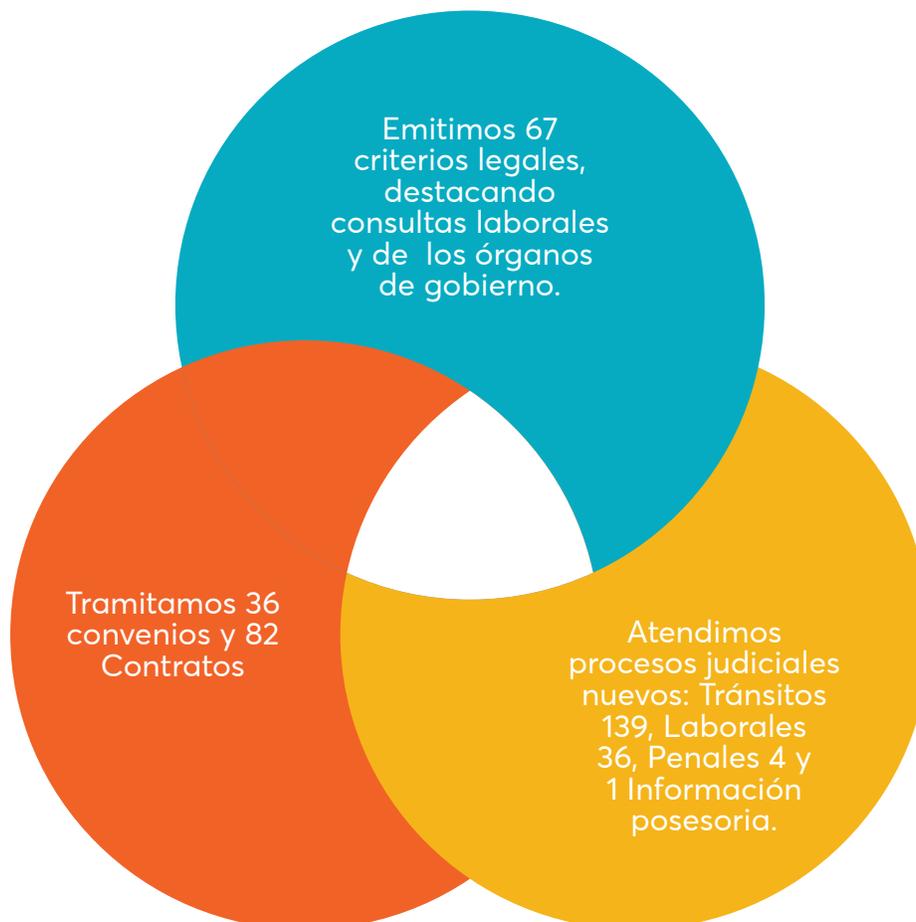
Cantidad de Accidentes de la flota institucional



Nuestra gestión jurídica

Las labores desarrolladas en materia jurídica han sido clave para fortalecer la estructura y el funcionamiento de nuestra institución, entre ellas destacan:

1. Realizamos capacitaciones a nivel nacional sobre la implementación de sanciones disciplinarias para las personas que conforman nuestra Sociedad Nacional, lo que ha permitido una mejor aplicación de estas y una mayor seguridad jurídica para nuestra institución.
2. Llevamos a cabo una revisión completa del Estatuto de la Asociación Cruz Roja Costarricense, el cual está pendiente de aprobación por parte de la Asamblea correspondiente, con el objetivo de mejorar la implementación de las actividades de la Sociedad Nacional y agilizar nuestras acciones.
3. Revisamos el reglamento de procesos disciplinarios para optimizar los procesos de investigación y mejorar su aplicación tanto para personas voluntarias como asalariadas.
4. Actualizamos el Código de Conducta para garantizar una mejor comprensión de las acciones que deben llevar a cabo las personas vinculadas con Cruz Roja.
5. Participamos de manera directa y vinculante en las contrataciones públicas logradas por nuestra Sociedad Nacional.
6. Gestión de propiedades para que sean trasladadas a nombre de la Sociedad Nacional, entre las que destacan la donación y titulación de los terrenos de Bataan, Barva, Pital, Paraíso, Juan Viñas, Jacó, Naranjo, Grecia, La Cruz, Los Chiles.



Marcando el mejor paso: Auditorías con sentido de mejora

Auditoría Interna

A continuación, presentamos un resumen de los trabajos realizados por la Auditoría Interna durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024. Durante este período, emitimos un total de 30 Informes de Auditoría Interna, en los cuales detallamos las revisiones y evaluaciones realizadas en diversas áreas de la organización.

Resumen de Informes realizados Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024

Tipo de auditoría	Tipo de calificación			Total
	A	B	C	
Comités Auxiliares	-	2	4	6
Salas de Bingo	-	3	-	3
Comités Auxiliares; Seguimiento de Informes	-	4	2	6
Carácter especial	-	8	7	15
Total	-	17	13	30

Fuente: Base de datos de Auditoría Interna

En relación con las auditorías de revisión financiero-contables realizadas a los Comités Auxiliares, las localizaciones y calificaciones se detallan a continuación:

Auditoría revisión financiero - contable a Comités Auxiliares Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024

Calificación	Auditoría - Comité Auxiliar en	Cantidad
B	Moravia y Santa María de Dota	2
C	San Antonio de Belén, Desamparados, Alajuelita y Desamparados - Edificio	4
Total		6

Fuente: Base de datos de Auditoría Interna

Realizamos las auditorías de control interno, calificadas como tipo "C", en los Comités Auxiliares de San Antonio de Belén, Desamparados, Alajuelita y la Ampliación del Edificio de Desamparados. Además, calificamos la auditoría tipo "B" de los Comités Auxiliares de Moravia y Santa María de Dota.

Ejecutamos 3 informes relacionados con las Salas de Bingo, incluyendo dos informes de Juegos Sociales Iberoamericanos S.A. (Bingo Multicolor) y un informe de Tenbet S.A., todos calificados como tipo "B".

Las auditorías de carácter especial y su respectiva calificación:

Auditorías de carácter especial Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024		
Nombre de auditoría de carácter especial	Calificación	Cantidad
Arqueo Caja Chica Sede Central	B	1
Toma Física de Materiales Dirección Nacional de Cooperación	B	1
Toma Física de Materiales Bodega Sede Central	B	1
Resultados de Auto Evaluación 2023	B	1
Transferencias Electrónicas de Fondos	B	1
Caja Recaudadora – Comité Auxiliar en Puriscal	B	1
Uso de Unidades Comité Auxiliar en Cariari	B	1
Unidades fuera de servicio	B	1
Comité Auxiliar en Goicoechea, Ingreso por alquileres	C	1
Comité Auxiliar en Barva – Proyecto Volcán Barva Unidad CRC1230	C	1
Comité Auxiliar en Tierra Blanca. Proyecto Volcán Irazú	C	1
Evaluación de Estados Financieros 2023	C	1
Talento Humano	C	1
Proceso de horas extras	C	1
Comité Auxiliar en Barva. Proyecto Volcán Barva	C	1
Total		15

Fuente: Base de datos de Auditoría Interna

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; evidencia incompleta, diferencias entre saldos de balance de comprobación y libros auxiliares; carencia y desactualización de procedimientos generales administrativos.

Auditoría Externa

A. Estados Financieros y Opinión de los Auditores Externos

Los Estados Financieros Combinados y la Opinión de los Auditores Externos (Licda. Mie Graciela Madrigal Mishino - Consorcio EMD) al 31 de diciembre de 2023 fueron emitidos con una opinión sin salvedades.

El párrafo de Opinión del Auditor en dicho Informe se transcribe a continuación:

"...En nuestra opinión, los estados financieros antes mencionados presentan razonablemente, en todos sus aspectos importantes, la situación financiera de la Asociación Benemérita Cruz Roja Costarricense al 31 de diciembre del 2023, el resultado de sus operaciones, las variaciones en el patrimonio, y los flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera descritas en la Nota 2"

Los Auditores Externos adicionan un párrafo de énfasis a la Opinión en la que se menciona lo siguiente:

*"...Llamamos la atención de la Nota 2 "Bases para la preparación de los estados financieros", en la cual se indica la base de contabilidad utilizada por la **Asociación Benemérita Cruz Roja Costarricense**. La entidad ha implementado las Normas Internacionales de Información Financiera*

al 31 de diciembre de 2023, por tanto, la información al 31 de diciembre de 2022 se presenta con fines informativos, más no se considera comparativa."

Como parte de los procedimientos del Auditor Externo sobre los asuntos claves determinados en la entidad, que se revelan y se adjuntan a la opinión sin salvedad, se efectuaron pruebas con el fin de verificar la existencia, integridad, exactitud y valuación de las cuentas por cobrar y los activos fijos, que se mencionan a continuación:

a) Revisión de los ingresos y sus medidas de control

Evaluación y verificación de control interno sobre el proceso de ingresos y cobro, análisis de auxiliar y de antigüedad de saldos de las cuentas por cobrar, verificación de muestra de ingresos y el respectivo cobro posterior al 31 de diciembre de 2023, así como un análisis de tendencias de los últimos dos años.

b) Revisión del activo fijo y sus medidas de control

Evaluación y verificación de control interno sobre el proceso de registro, control y valuación de activos fijos; análisis del auxiliar de activos fijos, muestra de activos y revisión de documentación soporte, tomas físicas y recálculo del gasto por depreciación y depreciación acumulada respectiva.

Infraestructura Institucional

A continuación, presentamos un resumen de los logros y avances alcanzados durante 2024 en temas de infraestructura institucional. Durante este año, logramos finalizar la construcción de varios proyectos clave, lo que ha permitido mejorar significativamente nuestras instalaciones y optimizar el funcionamiento de la institución. Estos avances reflejan nuestro compromiso con la modernización y la mejora continua de nuestras infraestructuras para brindar un mejor servicio a la comunidad.





Gestión del Área de Compras Institucionales

Durante el año 2024, realizamos importantes adquisiciones que estaban pendientes desde 2022, **financiadas con fondos municipales**, entre estas destacan: la compra de una unidad para el comité de Guápiles y la adquisición de aires acondicionados para el comité de Santa Bárbara de Heredia. Estas compras fueron clave para evitar la devolución de dinero a las municipalidades, lo que fortaleció la credibilidad de nuestros convenios municipales.

Además, implementamos el **sistema FORMS para canalizar todas las Solicitudes de Bienes y Servicios**, lo que permitió un mayor orden en la asignación de trámites y agilizó las compras de la Sociedad Nacional. También elaboramos una Guía de Compras para Donantes Internacionales, formalizando los procedimientos a seguir en este tipo de contrataciones.

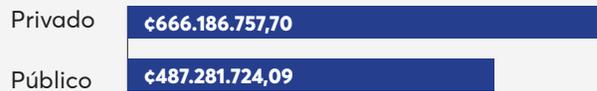
Realizamos contrataciones fundamentales, como **la construcción de las gradas de Pérez Zeledón**, que contó con la intervención del Ministerio de Trabajo, y la **adjudicación del ERP** como sistema para implementar varios módulos en la Sociedad Nacional. Además, contratamos **la construcción del Comité Auxiliar en Ciudad Cortés**, que recibió la declaratoria de interés cantonal. También aplicamos **compras por emergencia**, conforme al decreto presidencial 44754-MP, para atender las necesidades de las unidades de respuesta, beneficiando a toda la población costarricense.

Por primera vez, publicamos en redes sociales una solicitud de contratación de fondos privados para proyectos y oficializamos

el **PGA de Compras Institucionales para normar los procedimientos de adquisiciones**. Asimismo, realizamos un seguimiento a los administradores de contratos para gestionar las prórrogas de las contrataciones vigentes, asegurando el acompañamiento necesario para que se mantuvieran vigentes ante las necesidades actuales.

También conseguimos equipo de rescate para la emergencia nacional, gracias a la donación de la Embajada de los Estados Unidos, en un **tiempo récord de 4 días hábiles**.

Procesos de compras según tipo de financiamiento



Movilización de Recursos y Relaciones de Cooperación Estratégicas

Apm Terminals Servicio de Ambulancia 24/7

Este proyecto lleva seis años de operación, brindando un servicio de ambulancia avanzada en la terminal de contenedores de APM Terminals, ubicada en Moín, Limón, con un horario de atención 24/7.

La terminal de contenedores de APM Terminals cuenta con altos niveles de seguridad, y uno de sus principales objetivos es "operar con cero muertes". Este compromiso nos lleva a la necesidad de contar con un servicio de ambulancia privado que garantice no solo el cumplimiento de este objetivo, sino también el respeto a las normas internacionales de operación.

A continuación los casos atendidos durante el 2024:

Incidencia enero a diciembre 2024

Categoría de incidente	Total
Urgencias médicas	180
Urgencias traumáticas	86
Traslados programados	32
Accidente de tránsito	0
Precipitaciones/caídas	4
Valoraciones por Covid-19	0
Problemas cardiacos	1
Problemas respiratorios	1
Persona inconsciente	0
Emergencia gineco/obstétrica	1
Lesiones por electricidad	1
Quemaduras	1
Incidente materiales peligrosos	10
Simulacros	2
Respuesta por activación de alarma	0
Lesiones por animales	1
Revaloración	7
Crisis de ansiedad	2
Colisión	3
Incidente acuático	1
Anafilaxia	1
Vuelco	1
Intoxicación	8
Total	343

Fuente: Elaboración propia, 2024.

Proyecto de atención prehospitalaria privado – Ruta 27

En el año 2024, dimos un paso importante hacia la excelencia en los servicios de emergencias médicas con el lanzamiento del Proyecto Ruta 27. Este ambicioso proyecto inició operaciones para ofrecer cobertura prehospitalaria a lo largo de la estratégica Ruta 27, que se extiende por más de 70 kilómetros.

Para garantizar un servicio de alta calidad, incorporamos un equipo especializado compuesto por 8 profesionales:

- 4 conductores MVE
- 4 Técnicos en Emergencias Médicas



Han estado al frente de las operaciones, brindando respuestas rápidas y efectivas a las emergencias a lo largo de esta vital vía. Este proyecto no solo mejoró la atención en emergencias, sino que también generó un aporte financiero significativo para nuestra institución.

Además, atendimos a más de **400 pacientes** en diversas zonas de la ruta, consolidando al Proyecto Ruta 27 como una iniciativa esencial para garantizar la seguridad y el bienestar de quienes transitan por esta carretera.

El éxito de este proyecto refleja nuestro compromiso con la innovación y la mejora continua en los servicios prehospitalarios, así como con la captación de fondos propios. La Ruta 27 se ha convertido en un claro ejemplo de cómo las alianzas estratégicas y el enfoque en las necesidades de la comunidad pueden generar una diferencia real.

Proyecto de recuperación de costos operativo – Cobro seguros

En abril de 2024, después de un año de revisión interna sobre la implementación, firmamos el acuerdo con la empresa Doc Nurse para el servicio de facturación de cuentas médicas por cobrar. El objetivo de este acuerdo es contar con un servicio de cobranza a través de seguros, tanto para pacientes nacionales como extranjeros, con el fin de recuperar los costos operativos incurridos por la Cruz Roja Costarricense. Para poner en marcha este proceso, realizamos un plan piloto con cinco Comités Auxiliares, seleccionados en función de su capacidad para gestionar y reportar atenciones. Estos comités fueron:

1. Comité Metropolitano
2. Comité Auxiliar de la Cruz Roja en Nicoya
3. Comité Auxiliar de la Cruz Roja en Quepos
4. Comité Auxiliar de la Cruz Roja en Monteverde
5. Comité Auxiliar de la Cruz Roja en Alajuela

La selección se fundamentó en el análisis de las atenciones brindadas y el tipo de seguros aplicables, que incluyen:

- Seguros de riesgo de trabajo.
- Seguros de pólizas voluntarias de automóviles.
- Seguros de cobertura internacional.

Resultados del Plan Piloto Estadísticas Generales

Durante el periodo de implementación, se reportaron un total de 85 boletas de atenciones con potencial de recuperación de costos. El desglose de estas atenciones es el siguiente:

- 92%: Atenciones derivadas de accidentes de tránsito.
- 6%: Atenciones a pacientes internacionales.
- 2%: Casos híbridos, como rescates complejos.

Innovación y vanguardia

Este acuerdo de servicios marcó un hito significativo en nuestra gestión administrativa y operativa, logrando una destacada recuperación financiera de servicios clave como atenciones, rescates y recuperaciones. La implementación eficaz de este proyecto nos permitió recuperar los costos asociados a los siguientes incidentes atendidos:

- Rescate de españoles en ladera del Volcán Turrialba.
- Rescate y recuperación de cuerpo turista francés.
- Traslado realizado por COMSER a usuaria.
- Persona pérdida en Cerro Pico Blanco

Este logro no solo fortaleció nuestras finanzas, sino que también destacó nuestra capacidad para optimizar recursos y asegurar la sostenibilidad de nuestros servicios, con una gestión administrativa ágil y enfocada en resultados, adicionando la creación y desarrollo de un procedimiento de gestión administrativa, posterior al plan piloto realizado y los resultados obtenidos.



Área Sector Privado

Programa Donantes Humanitarios



El programa Donantes Humanitarios promueve las donaciones de todo tipo, ya sean monetarias o en especie, tanto de personas físicas como jurídicas, a través de diversos canales de recaudación. Facilitamos las contribuciones mediante cargo automático recurrente a tarjetas de crédito y débito de distintos entes bancarios, transferencias electrónicas, depósitos en las cuentas bancarias institucionales destinadas para este fin, transferencias por medio de Sinpe Móvil y recaudación física. Además, ofrecemos la posibilidad de realizar donaciones de manera recurrente o en una única ocasión, según la preferencia de cada donante.

Donaciones recibidas en el 2024

1. Especie

DONACIONES EN ESPECIE DEL 01 ENERO AL 31 DICIEMBRE 2024						
EXACTUS 2024						
Código Artículo	Fecha ingreso Exactus	Descripción	Costo Unitario	Qty Ingresada en Exactus	Costo en Bodega	
DON-0000094	16/2/2024	Te Frío Melocotón, DisFruta 3L	₡ 940,00	1 600	₡	1 504 000,00
DON-0000008	12/3/2024	Repelente C-Van Aerosol	₡ 1 881,07	400	₡	752 428,00
DON-0000063	21/7/2024	Mascarillas N95	₡ 514,51	32 655	₡	16 801 324,05
DON-0000095	21/9/2024	Termómetros digitales "Non- Contact Infrared Tr	₡ 11 243,76	135	₡	1 517 907,60
Total					□	20 575 659,65

2. Efectivo:

Las donaciones en efectivo en el 2024 son **₡25,790,263.76**, exceptuando lo realizado por medio de la campaña Yo Apoyo.

3. Campañas realizadas:

- **Campaña Yo Apoyo**

Llevamos a cabo esta campaña desde el 19 de noviembre, en el marco de la emergencia por la onda tropical No. 45. Nos enfocamos en recibir donaciones a través de transferencias a la cuenta bancaria CR79015100010011001007 del Banco Nacional y al número Sinpe Móvil 6470-9465, con el objetivo de brindar apoyo a las personas afectadas.



Para esto, establecimos una alianza estratégica con el Banco Nacional, fomentando la donación en varios espacios y asegurando un lugar permanente en la página principal del banco para recibir donaciones destinadas a la ayuda humanitaria que brindamos desde la Cruz Roja Costarricense.

Al 31 de diciembre de 2024, logramos recaudar un total de **₡37,669,337.13** a través de la cuenta bancaria del Banco Nacional, mientras que por medio de Sinpe Móvil al número 6470-9465 se recaudaron **₡7,983,531.00**. Es importante destacar que mantendremos activa esta campaña durante el 2025.

• Campaña Special K-9

Gracias a las compras realizadas en K-9, la empresa donó un porcentaje destinado al beneficio de la unidad especializada K-SAR, alcanzando un monto total de ₡508,800.00.

• Campaña Cody Life - Fishel

En alianza con las farmacias Fishel, promovimos la venta de identificadores de alerta médica, mediante los cuales recibimos ₡1,000 por cada venta realizada.

• Campaña de posicionamiento del programa Donantes Humanitarios

Para fortalecer nuestro programa Donantes Humanitarios, llevamos a cabo una campaña en cines durante junio, específicamente en Cinépolis y Cinemark, en el marco del estreno de la película Intensamente 2. Durante estas activaciones, brindamos información sobre las donaciones a la Cruz Roja Costarricense y promovimos nuestro programa entre el público asistente.

• Otras gestiones

Gestionamos con éxito la autorización del IMAS para recibir donaciones de empresas ubicadas en zonas francas, con un período de validez de un año a partir del 1 de octubre de 2024.



Artículos de marca

Logros Programa Artículos de Marca



Durante el 2024, **fortalecimos nuestra alianza con Purdy Motor** para la venta de botiquines vehiculares, logrando colocar más de 250 ejemplares bajo marca compartida.



Además, realizamos el traslado de comisiones por **₡3,599,821.00**, distribuidos entre 46 Comités Auxiliares inscritos en el programa.



Adquirimos una nueva botarga de Bingo de la Cruz Roja Costarricense y obtuvimos una calificación de 9.7 sobre 10 en la encuesta de satisfacción del servicio.



Logramos vender **23 desfibriladores externos automáticos**, de los cuales 15 fueron adquiridos por la empresa Vehículos de Trabajo, que por segundo año consecutivo confió en nuestro producto.



Posicionamos nuestros productos ante 2,178 clientes, con un total de 9,124 unidades vendidas, alcanzando un ingreso total de **₡286,478,895.20**, lo que representó un crecimiento del 23% en comparación con el 2023.



También **fortalecimos la fidelización de clientes mediante la atención en redes sociales, nuestra Tienda Virtual y WhatsApp empresarial**. Como parte de nuestra expansión, incorporamos nuevos productos textiles como chalecos operativos, camisas de trabajo, jackets operativas y administrativas, y ponchos, ampliando así nuestra oferta para responder a diversas necesidades.

CHALECO OPERATIVO

Chaleco para uso operativo con velcros para identificación según SCI, cintas reflectivas y mallas de ventilación en espalda.

Tallas disponibles:
XS - S - M - L - XL
XXL - XXXL

₡36.585



 Dirección Nacional de Cooperación 

CAMISA DE TRABAJO

Camisa auxiliar para trabajos típicos a sus operaciones ordinarias, distintas a la atención Pre-Hospitalaria, tales como carga y descarga de equipo, limpieza de unidades, etc.

NO AUTORIZADA PARA PRESTAR SERVICIO

Disponibles en manga corta y manga larga

Tallas:
XS - S - M - L
XL - XXL - XXXL

Desde ₡14.100



Encuentre este y otros productos en la Dirección Nacional de Cooperación

JACKET OPERATIVA

Jacket de uso operativo, semi impermeable con doble capa interna para brindar mejor abrigo y comodidad.

Tallas disponibles:
XS - S - M - L - XL
XXL - XXXL

₡35.000



 Dirección Nacional de Cooperación 





Top 15 de empresas que solicitan nuestros productos

- Vehículos de Trabajo Sociedad Anónima.
- Vehículos de Trabajo Sociedad Anónima.
- Compañía Palma Tica Sociedad Anónima.
- Purdy Motor Sociedad Anónima.
- Universidad de Costa Rica.
- Asociación Solidarista Empleados Caja Costarricense Seguro Social.
- Caja Costarricense Seguro Social (Hospital San Rafael de Alajuela).
- Junta Educación Escuela de Guachipelín de Escazú.
- Vehículos Internacionales VEINSA Sociedad Anónima.
- Centro Evaluación de Riesgos Sociedad de Responsabilidad Limitada.
- Comité Olímpico Nacional de Costa Rica.
- Suplidores Industriales de Costa Rica Sociedad De Responsabilidad Limitada.
- Fundación de La Universidad de Costa Rica Para La Investigación.
- Colegio Profesional De Psicólogos de Costa Rica.
- Grupo Agroindustrial Numar Sociedad Anónima.
- Dr Office Cr Sociedad Anónima.



Tienda Virtual y Marketing Digital

Incluimos en nuestra Tienda Virtual parte del catálogo de cursos del centro NAEMT, facilitando el acceso a estas capacitaciones y ampliando nuestra oferta de formación para responder a las necesidades del público interesado.



Soporte Vital Trauma
(PHTLS)

₡ 120,000.00

VER



Soporte Vital Trauma
(PHTLS-FR)

₡ 65,500.00

VER



Primero en la Escena
(FOTS)

₡ 55,000.00

VER

Aperturamos al público en general el curso de Asistente en Primeros Auxilios, brindando la oportunidad de adquirir conocimientos esenciales en atención de emergencias y fortaleciendo nuestras acciones en formación y capacitación comunitaria.



Curso
ASISTENTE EN PRIMEROS AUXILIOS

Inscripciones Abiertas

Duración total: **210 horas**
Horario: 8:00am a 5:00pm
Lugar: Edificio Operativo, San José
Valor: ₡280.000

Más información al 2528-0160



Curso Asistente en Primeros Auxilios

AGOTADO

₡ 280,000.00

Código: **CRC-149**

Marca: **Cruz Roja**

Descripción:

El curso APA, constituye la capacitación más básica permitida para dar auxilio dentro de una ambulancia en nuestro país.

Es la más amplia en materia de primeros auxilios, constituyendo el primer eslabón en los niveles prehospitalarios de la atención de emergencias

El curso va dirigido a empresas y grupos organizados que por la naturaleza de sus funciones, requieren de un nivel elevado de atención en primeros auxilios.

Horas de capacitación: 210 horas (**No incluye práctica en ambulancia**)

Trabajamos a nivel digital para posicionar los artículos de nuestra Tienda Virtual, implementando estrategias para incrementar la

venta de productos y ampliar nuestro alcance a una mayor cantidad de clientes interesados en nuestras ofertas.



Logros destacados de la Tienda Virtual en el 2024:

- **416 productos y servicios adquiridos** a través de la tienda virtual.
- Ingreso obtenido en el 2024 es de **₡14,005,570.00**.
- Los productos más vendidos son: **botiquín de salud ocupacional, botiquín personal, botiquín vehicular y Kit de inmovilización completa.**

Tarjeta Humanitaria



Actualmente contamos con **6,288 tarjetahabientes** en la Tarjeta Humanitaria, generando un ingreso de **₡10,304,534.13** durante el año 2024, lo que refleja el éxito de esta línea y su contribución a nuestros objetivos.

Formando a nuestro personal voluntario y asalariado

Desde la Dirección Nacional de Formación Profesional, hemos consolidado nuestro compromiso de fortalecer las capacidades del personal voluntario, personal asalariado y la comunidad, generando un impacto significativo en la preparación y respuesta ante emergencias para cumplir con nuestro mandato humanitario.

Capacitación integral y fortalecimiento de competencias: A través de programas de formación interna, capacitamos a **1,764 personas**, incluyendo tanto a personal voluntario como asalariado. Estas acciones incrementaron nuestra capacidad de respuesta ante emergencias, mejoraron nuestras habilidades y fomentaron una cultura de prevención y seguridad en diversas estructuras de nuestra Sociedad Nacional.

Impacto social directo: Con el traslado del programa de capacitación externa, la formación que brindamos benefició a comunidades en todo el territorio nacional. Gracias a procesos de capacitación continua, talleres y cursos, logramos reducir el riesgo en situaciones de desastre y empoderar a las comunidades para que actúen de manera eficaz en momentos críticos.

Fortalecimiento institucional: En 2024, trabajamos de manera coordinada con otras áreas de la Cruz Roja Costarricense, desarrollando estándares de formación alineados con las mejores prácticas, además de contribuir significativamente en la generación de fondos económicos que nos permitieron fortalecer nuestra reputación como institución líder en formación profesional humanitaria en nuestro país.

Innovación y sostenibilidad: Adoptamos nuevas metodologías de enseñanza, incluyendo herramientas digitales y enfoques híbridos, para garantizar el acceso equitativo a la formación en todas las regiones. Estas iniciativas no solo ampliaron nuestra cobertura, sino que también redujeron costos operativos y fortalecieron la sostenibilidad de nuestros programas.

A continuación, presentamos el reporte de los cursos aprobados en el año 2024, así como los cursos que se encuentran en proceso de construcción.

Producción curricular 2024	En construcción
Charla Protección de Datos en la Acción Humanitaria	AIPA. (Certificación internacional de curso de Primeros Auxilios)
THF CRFC: Especialidad BPA, APA, RAPA	Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas a la Comunidad en Emergencias – PCRCE.
FdF THF CRC	Curso Técnicas de Rescate en aguas en movimiento.
MOCA	Curso Rescate Vehicular
PROSAPA	Taller de Emergencias Volcánicas
Proyecto Aprender a Salvar Vidas	Curso RMVE
Lectura de Mapas y GPS	Manual MOCA
Curso de Difusores (CdD)	FdF Decisiones Humanitarias basadas en evidencias
Ascenso y Descenso con Cuerdas (ASC)	Taller: Acciones Climáticamente Inteligentes
Básico de Supervivencia y Campismo (BSC)	Corte y disciplina
MACOE	
Introducción al RCP y DEA	

Formación Externa en Cruz Roja Costarricense

En el año 2024, impartimos **294 cursos de primeros auxilios**, capacitando a un total de **2.967 personas**. Este logro representa un aumento del **13%** en la cantidad de personas entrenadas, lo que se traduce en 344 participantes más respecto al año 2023.

Detalle de cursos vendidos en el 2024

Código	Nombre del curso	Cantidad de personas
H-S	 Curso Salvacorazones AHA Soporte Vital Básico	 515
BLS	 Curso Básico Life Support AHA	 298
HSP	 Curso Salvacorazones Primeros Auxilios	 32
CPA	 Charla de Primeros Auxilios	 65
IPA	 Introducción a Primeros Auxilios	 204
TPA	 Taller de Primeros Auxilios	 885
BPA	 Curso Básico de Primeros Auxilios	 217
APA	 Asistente en Primeros Auxilios	 19
MAV	 Manejo de Vehículos Administrativos	 11
MVE	 Manejo de Vehículos de Emergencia	 25
CSA	 Charla supervivencia en aguas	 8
C-C	 Capacitación Continua	 652
MGP	 Mapas	 12
CREC	 Cursos coordinados por el CREC	 33
MAN	 Venta de Manuales a comités	 213

Top 15 de empresas que adquirieron nuestras capacitaciones

- Purdy Motor Sociedad Anónima
- Refinadora Costarricense De Petróleo Sociedad anónima
- Instituto Agropecuario Costarricense Sociedad anónima
- TFB Manufacturing Srl
- Programa De Las Naciones Unidas Para El Desarrollo-PNUD
- Municipalidad De San Jose
- Coloplast Volume Manufacturing Costa Rica Sociedad anónima
- Hewlett Packard Enterprise Costa Rica Limitada
- Guapizul Sociedad De Responsabilidad Limitada
- Lion Resources Sociedad Anónima
- Sociedad Rentacar Centroamericana Sociedad anónima
- Corrugados Del Guarco Sociedad Anónima
- Ministerio De Trabajo Y Seguridad Social
- Centro De Estudios Y Capacitacion Cooperativa R L
- Irex De Costa Rica Sociedad anónima

Logros más importantes promoviendo la formación externa

- A nivel nacional, participamos con más de 27 estructuras, entre Comités Auxiliares y Juntas Regionales, beneficiando a las estructuras locales, regionales y unidades nacionales mediante transferencias económicas.
- La Dirección Nacional de Cooperación realizó un traslado total de ₡37,316,450.00, lo que representó un aumento del 12% en los beneficios.
- En cuanto a la diversificación de nuestro portafolio, incorporamos nuevos talleres, como los cursos de primeros auxilios psicológicos y los de la unidad Acuática, además de fortalecer la oferta de cursos como TPA, BPA y BLS, que son los más demandados.
- También creamos un Dashboard resumen, con la integración del nuevo encargado de proyecto, para centralizar y facilitar el análisis de datos, incluyendo la sistematización de los comentarios de cuentas por cobrar (CXC), que se incorporan en las facturas generadas a

través del sistema de facturación Softland.

Gestión Contable Financiera

Implementamos una serie de estrategias clave para fortalecer la gestión contable y financiera, con el objetivo de optimizar el uso de los recursos y garantizar la sostenibilidad operativa de la institución durante el 2024, con proyección a la mejora de las finanzas en el corto, mediano y largo plazo.

Uno de los resultados más significativos se dio en el último trimestre del año, cuando logramos concientizar a la Sociedad Nacional sobre la importancia de una ejecución más eficiente del gasto. Gracias a este esfuerzo, pudimos obtener una reducción del 38% en las pérdidas acumuladas al cierre de diciembre, en comparación con las registradas entre enero y septiembre de 2024. Este resultado refleja el compromiso de la organización con la transparencia y la eficiencia en el manejo de los fondos.

Además, se reforzó la comunicación, el acompañamiento y el seguimiento a los comités auxiliares en la administración de sus recursos, asegurando que cada gasto estuviera alineado con las necesidades operativas y con los principios de austeridad institucional. Entre las acciones implementadas, destacó la recomendación de priorizar reuniones virtuales sobre encuentros presenciales, con el fin de minimizar costos sin afectar la coordinación y operatividad de la institución.

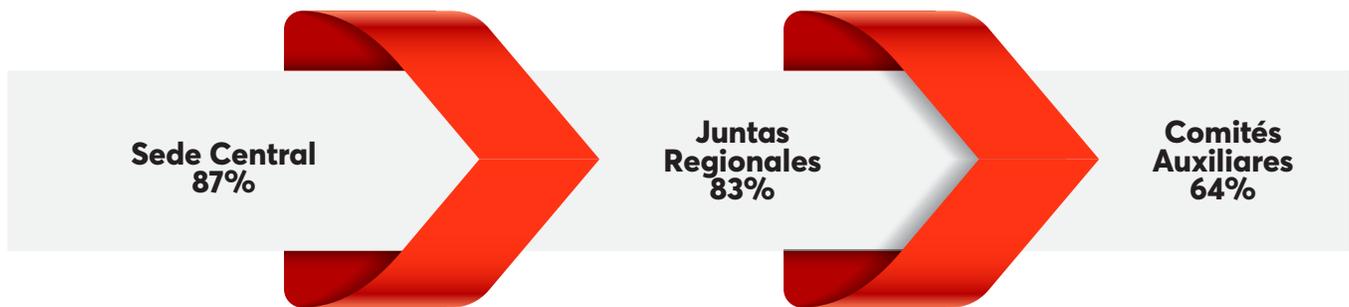
El acompañamiento de los Contadores Regionales fue un pilar fundamental en este proceso, brindando asesoría técnica y apoyo continuo a los comités auxiliares para fortalecer sus capacidades en la gestión financiera. Su labor fue clave para mejorar la planificación, el control del gasto y la toma de decisiones estratégicas orientadas a la optimización de los recursos disponibles. Este tipo de sinergias reflejan que los esfuerzos mientras sean conjuntos y alineados entre el nivel nacional, regional y local, dan resultados óptimos que nos permitirán mejorar cada vez más.

Continuaremos promoviendo el compromiso de la Cruz Roja Costarricense con una gestión financiera responsable, eficiente y orientada a la sostenibilidad, garantizando así la continuidad de sus programas y servicios humanitarios en beneficio de la sociedad, como uno de los pilares esenciales durante la gestión administrativa y operativa.

Planificación estratégica y de calidad

En continuación con el logro de los objetivos establecidos en nuestro Plan Estratégico de Desarrollo (PED) 2021-2030, hemos formulado los Planes Operativos Anuales (POA).

Los resultados a nivel nacional del 2024 son los siguientes:



AVANCES POA 2024 SEDE CENTRAL

DEPARTAMENTO/DIRECCIÓN	AVANCE POA
Dirección Nacional Jurídica	93%
Departamento de Logística	68%
Dirección Nacional de Desarrollo Regional	100%
Departamento de Auditoría	86%
Departamento de Planificación	100%
Dirección Nacional de Gestión de Riesgos (DINAGER)	88%
Dirección Nacional de Doctrina y Protección	89%
Departamento Financiero-Contable	58%
Departamento de Talento Humano	75%
Dirección Nacional de Formación Profesional	80%
Dirección Nacional de Juventud	93%
Dirección Nacional de Voluntariado	100%
Salud Ocupacional	71%
Centro de Referencia	100%
Departamento de Comunicación y Rendición de Cuentas	100%

CONSOLIDADO DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA

Tecnologías de la Información	100%
Infraestructura	49%
Compras Institucionales	89%
Flota	36%

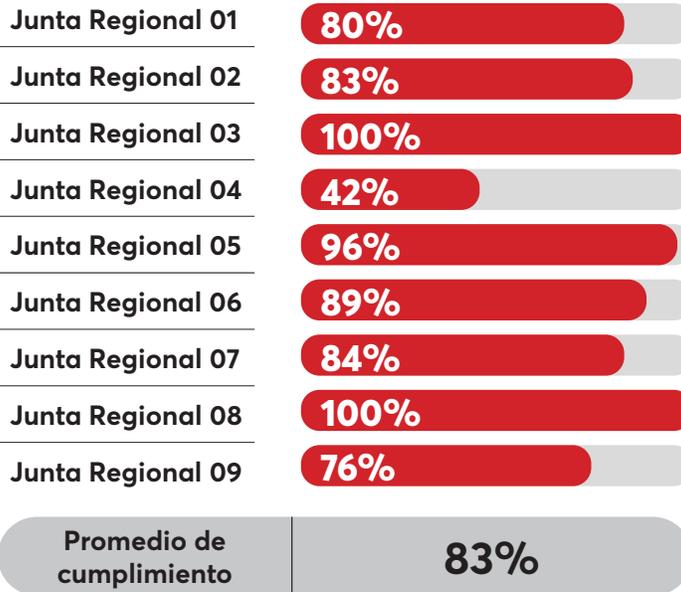
CONSOLIDADO DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Comunicación	100%
Contraloría de Servicios	100%
CEA	100%



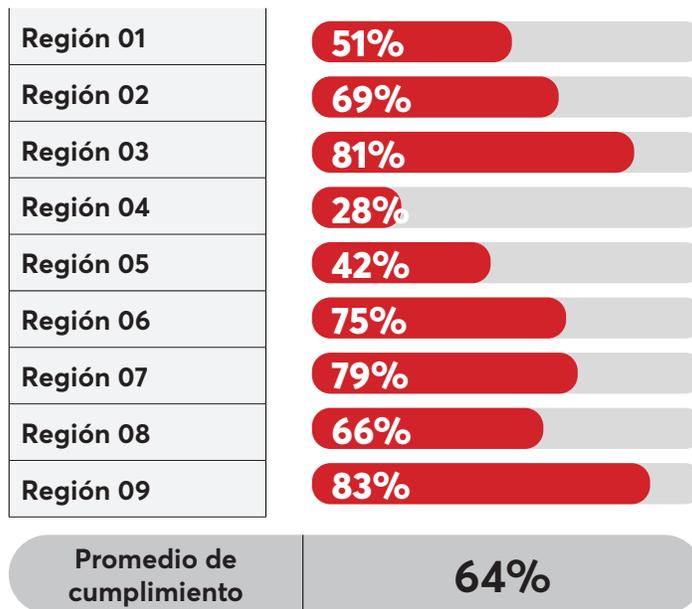
Juntas Regionales

2024



Comités Auxiliares

2024



Queremos expresar nuestras más sinceras felicitaciones a todas las áreas, departamentos, direcciones, comités auxiliares y juntas regionales por el esfuerzo realizado en 2024 para alcanzar los objetivos del desafiante POA 2024.

En particular, destacamos a aquellos que lograron una calificación superior al **95%**.

RESULTADOS POA 2024

Dependencia			Nombre	Calificación
Sede Central	Sub-Gerencia Operativa		Departamento de Planificación	100%
Sede Central	Sub-Gerencia Operativa		Departamento de Comunicación y Rendición de Cuentas	100%
Sede Central	Sub-Gerencia Operativa		Dirección Nacional de Desarrollo Regional	100%
Sede Central	Sub-Gerencia Operativa		Dirección Nacional de Voluntariado	100%
Sede Central	Sub-Gerencia Operativa		Centro de Referencia	100%
Juntas Regionales	Región 03		Junta Regional de Cartago	100%
Juntas Regionales	Región 08		Junta Regional de Zona Sur	100%
Juntas Regionales	Región 05		Junta Regional de Guanacaste	96%
Comités Auxiliares	Región 01		Comité Auxiliar en Santa Ana	100%
Comités Auxiliares	Región 01		Comité Auxiliar en Acosta	98%
Comités Auxiliares	Región 01		Comité Auxiliar en Puriscal	97%
Comités Auxiliares	Región 02		Comité Auxiliar en Palmares	95%
Comités Auxiliares	Región 03		Comité Auxiliar en Santa María de Dota	95%
Comités Auxiliares	Región 07		Comité Auxiliar en Bataan	99%
Comités Auxiliares	Región 07		Comité Auxiliar en Limón	98%
Comités Auxiliares	Región 07		Comité Auxiliar en Talamanca	98%
Comités Auxiliares	Región 09		Comité Auxiliar en Ciudad Quesada	100%

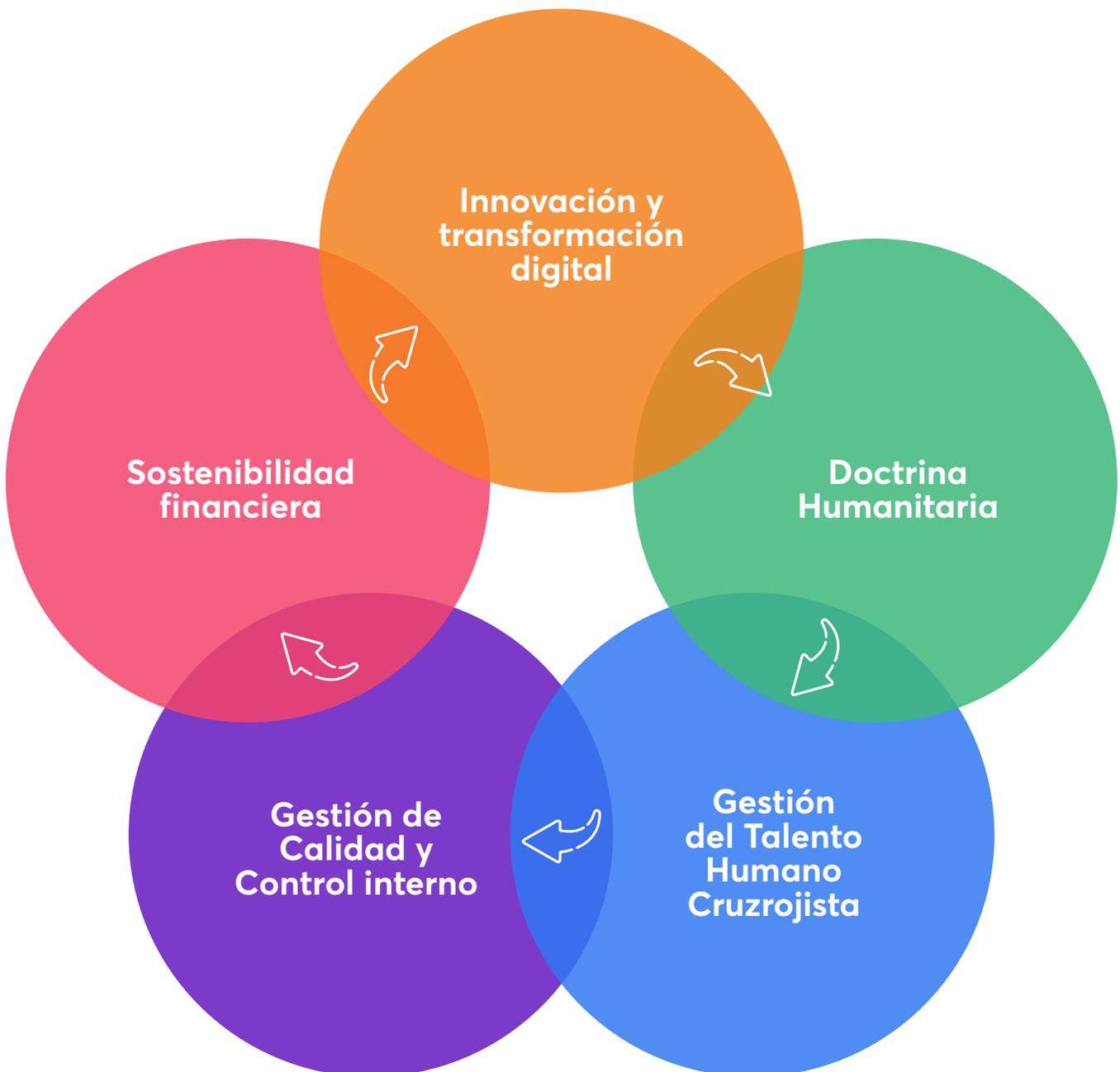
Gracias a su trabajo, hemos logrado avanzar hacia una Cruz Roja más robusta y operativa. Su sobresaliente desempeño refleja el impacto positivo que tienen en el bienestar de nuestra comunidad, y su contribución no pasa desapercibida.

Cumplimiento de nuestros Habilitantes Estratégicos

A lo largo de este año, hemos logrado identificar y consolidar nuevos habilitantes estratégicos que nos han permitido fortalecer nuestra presencia y capacidad operativa. Estos habilitantes han sido clave para impulsar nuestra misión humanitaria, brindándonos nuevas herramientas, recursos y alianzas para atender de manera más eficaz las necesidades

de las comunidades a las que servimos.

A continuación, detallamos los principales habilitantes estratégicos que hemos incorporado, los cuales han marcado un avance significativo en nuestra labor y visión institucional.



1. Sostenibilidad Financiera

Durante el año 2024, hemos adoptado diversas estrategias para optimizar nuestros recursos y asegurar la sostenibilidad de la Cruz Roja Costarricense, sin comprometer la calidad de nuestros servicios y operaciones. Limitamos las sesiones presenciales y optamos por la virtualidad, lo que permitió continuar con nuestras actividades de manera eficiente, reduciendo costos y facilitando la participación de todos los involucrados. Además, colaboramos estrechamente con el CICR para obtener fondos extraordinarios y trabajamos en la implementación de un sistema de control interno, esencial para respaldar nuestra sostenibilidad financiera.

En el área de Tecnología, hemos realizado avances importantes, apoyando la implementación de sistemas de facturación y control de inventario en proyectos clave, como Paseo Marítimo, Proyecto Prusia y Volcán Poás. Estas iniciativas contribuyeron al fortalecimiento del control interno y la eficiencia operativa. También optimizamos el uso de licencias de Microsoft, promoviendo la cultura digital y fomentando el uso activo de nuestras plataformas.

Desde la Dirección Nacional de Formación Profesional, diversificamos nuestra oferta de capacitación, adaptándola a las necesidades del mercado y generando nuevos ingresos a través de programas especializados. Esto nos permitió ampliar nuestra base de clientes y ofrecer formación a empresas y organizaciones, contribuyendo a la sostenibilidad de la Cruz Roja Costarricense. Además, en colaboración con otras áreas, trabajamos para optimizar los recursos y mejorar los procesos internos, realizando actividades bajo costo y con el apoyo de aliados estratégicos.

En términos de gestión de recursos, hemos logrado importantes avances, como la optimización de las adquisiciones y la reducción de costos operativos, asegurando el cumplimiento de los objetivos institucionales. A través de alianzas estratégicas y con un enfoque de optimización, hemos maximizado

el uso de los recursos disponibles, así como la deducción de gastos innecesarios, lo que ha permitido que sigamos cumpliendo con nuestra misión humanitaria de manera eficaz y sostenible. Además, hemos trabajado en la mejora de nuestras capacidades operativas, lo que ha generado un impacto positivo en las comunidades que atendemos.

En resumen, este año hemos logrado mejorar la eficiencia operativa, optimizar nuestros recursos y garantizar la sostenibilidad financiera de la Cruz Roja Costarricense, todo ello sin comprometer la calidad de nuestros servicios y siempre con el compromiso de seguir contribuyendo al bienestar de la población.

Aunque la brecha digital sigue siendo un reto, continuamos avanzando en la implementación de soluciones tecnológicas que faciliten la recopilación y análisis de información.

Doctrina Humanitaria

En 2024, nos enfocamos en fortalecer la integración de los Principios Fundamentales de la Cruz Roja y la doctrina humanitaria en todas nuestras acciones y **procesos institucionales**, asegurando que cada esfuerzo esté alineado con los valores que guían nuestro trabajo humanitario. Durante la revisión y mejora de documentación, consideramos estos principios para garantizar que los procesos no solo sean eficientes, sino también **éticos y coherentes** con nuestra misión institucional. A través de la implementación del sistema de control interno, promovimos **la inclusión** de los principios humanitarios como eje central, fortaleciendo el compromiso ético de trabajadores y voluntarios.

Realizamos **charlas y capacitaciones** sobre Derecho Internacional Humanitario (DIH) y los Principios Fundamentales, integrando aspectos teóricos y casos prácticos para asegurar que los participantes comprendieran y aplicaran estos valores en sus acciones cotidianas. Desde el POA, continuamos impulsando cursos de **DIH, doctrina, principios y valores**,

así como actividades orientadas desde el área de Juventud hacia la comunidad, reforzando el impacto positivo en nuestras intervenciones. Durante las reuniones de presentación de informes, enfatizamos la importancia de la ética y los principios humanitarios, destacando **los hallazgos y lecciones aprendidas** para fomentar una cultura de respeto y responsabilidad en todas nuestras acciones.

Desde Seguridad Operacional, fortalecimos la doctrina humanitaria mediante los **cursos de Acceso Más Seguro**, destacando la importancia de los principios de humanidad, imparcialidad, neutralidad e independencia como pilares de nuestras operaciones. Además, participamos activamente en la **Comisión Costarricense de Derecho Internacional Humanitario**, promoviendo los diferentes aspectos del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y Media Luna Roja.

En colaboración con diversas áreas como Juventud, Doctrina y Voluntariado, desarrollamos **campañas para difundir los Principios Fundamentales**, los valores humanitarios y el rol de nuestra institución. Estas iniciativas incluyeron espacios sociales, reuniones, ferias y actividades, donde promovimos el bienestar humano y respondimos dudas de participantes relacionadas con nuestra labor humanitaria. Apoyamos temas prioritarios como migración, resiliencia, cambio climático, reducción del riesgo de desastres, y el fortalecimiento de estructuras como juventud, veteranos, damas voluntarias y voluntariado en general.

Implementamos componentes robustos en proyectos financiados por donantes, integrando enfoques transversales como participación comunitaria, rendición de cuentas, protección, género e inclusión. Además, Talento Humano reforzó los Principios Fundamentales en los procesos de **inducción y formación**, y se promovieron estos valores en las capacitaciones de habilidades blandas y Respuesta a Emergencias Comunitarias (RAC). También apoyamos como instructores en procesos formativos de DIH en diversas regiones, asegurando una **mayor sensibilización** y aplicación práctica de nuestra doctrina

humanitaria.

Con estas acciones, reafirmamos nuestro compromiso de fortalecer la labor humanitaria de la Cruz Roja Costarricense, promoviendo la **ética, la solidaridad y el respeto** a la dignidad humana en cada ámbito de nuestra intervención.

Gestión del Talento Humano Cruzrojista

Nos enfocamos en revisar documentos con un enfoque integral que involucró no solo a las áreas técnicas, sino también al **personal asalariado y voluntario** de diversas estructuras organizativas de las regiones, fomentando **su participación** tanto en las revisiones como en las sesiones de trabajo, para garantizar la consideración de sus aportes y su vinculación proactiva en los procesos.

En el ámbito de Gestión de Control Interno, llevamos a cabo **giras por las regiones** para involucrar a los administradores regionales y locales en temas de control interno y riesgos, superando la resistencia inicial que genera un tema nuevo al cambiar la percepción del control interno, mostrándolo como una herramienta de **apoyo para mejorar las tareas diarias**.

Además, promovimos la **integración del personal voluntario y asalariado** en capacitaciones sobre diversos temas, incluyendo cursos internos como Primeros Auxilios, BLS y Telecomunicaciones, y capacitaciones brindadas por expertos en Psicología.

Realizamos actividades de capacitación en el **uso de herramientas tecnológicas** y seguridad informática, promoviendo y difundiendo los cambios en la nueva política de seguridad. Desde la Dirección Nacional de Formación Profesional, nos enfocamos en **fortalecer las capacidades** del personal voluntario y remunerado, ofreciendo programas de formación continua que aseguraran competencias para desempeñar su labor con eficacia. Sin embargo, enfrentamos desafíos como la rotación de las Coordinaciones Regionales de Capacitación, lo que dificultó la consolidación de equipos a largo plazo.

Además, nos reunimos virtualmente para brindar acompañamiento en los temas del POA, facilitando el logro de los objetivos de forma regional y local. Organizamos **capacitaciones continuas**, como los cursos de Acceso Más Seguro (AMS) y protocolos de seguridad operacional, y promovimos el **bienestar emocional del personal**, ofreciendo apoyo psicológico a voluntarios que enfrentaron situaciones de estrés en operaciones críticas.

Asimismo, apoyamos la **capacitación de los conductores de MOCA** en el **manejo de camiones y el estrés**, y trabajamos de la mano con el área de Talento Humano para asegurar que todos los funcionarios cuenten con las condiciones mínimas necesarias para realizar su trabajo. También, desde el área de seguros, mantenemos una comunicación constante para gestionar las **ayudas psicosociales** cuando sea necesario.

A lo largo del año, facilitamos el acceso a convocatorias de cursos presenciales y virtuales, **promoviendo la actualización del personal** y el estudio de nuevas tendencias en sus áreas de trabajo.

Seguimos trabajando para mejorar la capacitación y el bienestar de nuestro equipo, buscando siempre maximizar los recursos disponibles y mejorar el impacto de nuestras acciones.

Gestión de Calidad y Control Interno

Destacamos las diversas acciones implementadas para hacer el trabajo de la Cruz Roja Costarricense más eficiente y transparente, entre las principales se incluye la **actualización y estandarización de documentos**, un proceso continuo de revisión y actualización de la documentación relacionada con procedimientos administrativos y operativos, que garantizó la alineación con las normativas vigentes. Este proceso contribuyó a la estandarización de los procedimientos, reduciendo la variabilidad y mejorando la eficiencia en su ejecución.

Además, realizamos **mapeos de procesos** en diversas áreas clave, lo que nos permitió

identificar oportunidades para mejorar la eficiencia y reducir los costos operativos. Este análisis optimizó el uso de los recursos y eliminó duplicaciones o pasos innecesarios, haciendo los procesos más ágiles.

Fomentamos la transparencia en la revisión de documentos y procesos mediante la implementación de procedimientos claros y la **participación integral de todas las partes interesadas**. Este enfoque promovió una toma de decisiones más transparente y una gestión de recursos alineada con los objetivos organizacionales.

Vinculamos también el **Área de Control Interno** en las revisiones, lo que nos permitió **identificar riesgos** y establecer **mecanismos de control** para prevenir su materialización.

Asimismo, aplicamos e implementamos las directrices de la Sociedad Nacional, formalizando el **nuevo procedimiento de compras**, que cumple con la normativa establecida por la **nueva ley de compras**. Creación del FORMS como medio oficial para ingresar solicitudes de bienes y servicios, y el diseño de plantillas guías para la estandarización de documentos, junto con la elaboración de una guía para realizar compras con **donantes internacionales**.

También se realizaron esfuerzos significativos en el fortalecimiento de la seguridad informática, con la gestión proactiva de incidentes, un mayor control **sobre los equipos institucionales** y la planificación para implementar nuevos mecanismos de seguridad en 2025. Reformulamos el proceso de **asignación de activos tecnológicos**, alineándolo con los principios de control interno para garantizar una mejor trazabilidad y cumplimiento en la gestión de estos recursos.

Desde la Dirección Nacional de Formación Profesional implementamos acciones clave para mejorar la eficacia y eficiencia de los **procesos formativos**, asegurando la transparencia en el uso de los recursos. Realizamos una revisión exhaustiva de los recursos empleados en la gestión de la

formación e implementamos nuevas estrategias para **agilizar la gestión** de inscripciones, pagos, materiales didácticos y la comunicación con los participantes. Estas mejoras redujeron tiempos y costos, resultando en una gestión más eficiente y con menos margen de error.

También implementamos protocolos estandarizados, creando y difundiendo **guías de seguridad operacional** para asegurar procedimientos uniformes y eficientes en todas las regiones. Planificamos, controlamos y evaluamos nuestros procesos para mejorar la **respuesta a las comunidades**. Participamos en reuniones trimestrales con el equipo de trabajo y con las estructuras regionales, siempre con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que ofrecemos a las comunidades.

Realizamos divulgaciones de todas nuestras actividades a través de los **canales de comunicación institucional**. Un claro ejemplo de nuestra labor es la interpretación diaria de las estadísticas de atenciones, lo que nos permite mantener un canal directo de comunicación con los medios de comunicación y la población, emitiendo detalles relevantes y veraces de manera expedita.

Durante el año, revisamos la normativa institucional y realizamos mejoras para hacerla más eficiente y transparente, como la revisión del Estatuto, el Código de Conducta y el Reglamento para los procesos disciplinarios.

Con el apoyo de la herramienta **PGA-SO-01 Activación de pólizas del personal cruzrojoista**, que facilita la toma de datos y asegura una gestión efectiva para evitar atenciones tardías en los reportes de accidentes.

Este 2024 logramos contar con la aprobación por parte del Consejo Nacional, mediante el ACUERDO III-1 SESIÓN EXTRAORDINARIA 08-2024, del **Manual de Control Interno Institucional, la política de riesgos, así como el Marco Orientador (SEVRI)**, lo cual nos permite fortalecer nuestros mecanismos de control y gestión de riesgos, asegurando una mayor **transparencia y eficiencia** en nuestras operaciones. Este paso es fundamental para

consolidar nuestras prácticas internas y garantizar que los procesos institucionales se alineen con los estándares establecidos, mejorando nuestra capacidad para tomar decisiones informadas y estratégicas en beneficio de la organización y las comunidades que servimos.





Cruz Roja
Costarricense

RETOS Y DESAFÍOS DE LA CRUZ ROJA COSTARRICENSE PARA EL 2025

Cada vez y con mayor fuerza, los cambios sociales, económicos y políticos, implican que debemos enfrentarnos a retos y desafíos que requieren de acciones para repensar, reforzar y transformar lo relacionado a nuestra respuesta y labor humanitaria en las comunidades, de forma tal que logremos afrontar los retos que se nos presentan para seguir salvando vidas.

- **Fortalecimiento del voluntariado:** Uno de los principales desafíos y el que mayormente ayuda a afrontar cualquier dificultad institucional, se encuentra en el fortalecimiento del voluntariado. El aporte inconmensurable del voluntariado hace posible que cada día seamos más fuertes y que logremos llevar a cabo nuestra misión humanitaria a lo largo y ancho del país. Sin embargo, es cada vez más difícil incrementar la cantidad de voluntarios y que el voluntariado además se encuentre realmente comprometido en brindar de su tiempo y servicio con vocación, para que se traduzca esto en un aporte eficaz, efectivo y eficiente para la institución y las comunidades a las que servimos. Mantener una estructura voluntaria fuerte, capacitada, motivada y reconocida continúa siendo el mayor reto de todos.

- **Sostenibilidad financiera:** En seguimiento a lo anterior, es necesario garantizar sostenibilidad financiera de la institución. La Cruz Roja requiere diversificar sus fuentes de ingreso y establecer alianzas estratégicas con sectores públicos y privados, así como optimizar el uso de los recursos disponibles. Es fundamental continuar sensibilizando a la sociedad costarricense sobre la importancia de apoyar nuestra labor humanitaria y fortalecer las campañas de recaudación de fondos.

- **Fortalecimiento de los Comités Auxiliares:** Un voluntariado fuerte de la mano de unas finanzas sanas, consecuentemente permitirán a la institución mejorar y afrontar los desafíos que se presentan en el desarrollo de su labor operativa. El fortalecimiento de los comités auxiliares y las estructuras regionales siguen estando dentro de los principales objetivos, que sabemos nos permitirá responder con



mayor agilidad ante las emergencias diarias, desastres y crisis humanitarias.

- **Capacitación y especialización del personal:** Otro gran pilar es el relacionado con la capacitación, no solo del personal cruzrojista sino de las comunidades a las que servimos. Instalar capacidades en las comunidades y el personal cruzrojista en torno a la gestión de riesgos, primeros auxilios, uso responsable de los servicios de emergencias, la salud ocupacional, entre múltiples temas en los que somos altamente expertos y que brindarán prácticas útiles para todos, principalmente para las comunidades vulnerables.

- **Fomento de alianzas estratégicas:** Es indispensable continuar fomentando alianzas con instituciones, empresas y organizaciones locales, regionales y nacionales serán esenciales para el fortalecimiento de recursos y capacidades institucionales, permitiendo



contar con una red de trabajo necesaria para la atención de necesidades no solo de la institución, sino también del país.

- **Mantener un servicio gratuito e inclusivo:** La inclusión y el acceso gratuito y universal a nuestros servicios son compromisos que debemos reforzar. Esto implica diseñar programas específicos para atender a poblaciones en condición de vulnerabilidad, como personas con discapacidad, adultos mayores, migrantes, población indígena, entre otros. Asimismo, se continuará promoviendo la equidad de género y la participación de mujeres y jóvenes en todas nuestras acciones.
- **Lograr una transformación tecnológica:** La transformación tecnológica seguirá siendo clave como parte de los retos que debemos afrontar; la digitalización, mejorar la infraestructura de nuestros comités

auxiliares, y potenciar la formación continua del personal, son pasos esenciales para aumentar la eficiencia de nuestros procesos y servicios.

- **Continuidad y fomento del Rol Auxiliar:** Finalmente, reafirmar nuestro rol como auxiliares de los Poderes Públicos será fundamental. Mantendremos relaciones sólidas y coordinadas con los Poderes Públicos, garantizando una acción conjunta que beneficie a las comunidades costarricenses en momentos críticos.

Con el compromiso inquebrantable que caracteriza a los cruzrojistas, avanzaremos durante este 2025 de una forma más preparada para enfrentar los desafíos que nos esperan, siempre guiados por los Principios Fundamentales y cumplimiento de nuestra misión humanitaria.



Cruz Roja
Costarricense







Cruz Roja
Costarricense

