



Informe de Labores 2022



Cruz Roja
Costarricense



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



Diseño y diagramación:
KTC Publicitaria

2023

TABLA DE CONTENIDO

PED Plan Estratégico de Desarrollo 2021-2030	3
Misión & Visión	4
Principios Fundamentales	5
Ley Cruz Roja Costarricense - Proyecto de Ley N°23500.....	10
Somos una gran familia cruzrojista.....	11
Cruz Roja Humanitaria	13
Incidentes atendidos	14
Acciones en Acceso Más Seguro	19
Proyectos de Cooperación	20
Appeal Regional Covid -19.....	20
DREF Huracán Julia	21
DREF Preparación Flujos Migratorios Mixtos	21
Appeal Regional Migrantes.....	22
Apoyo a la Migración Segura y Ordenada.....	23
Extensión Migrantes UNICEF	23
Emperatriz Shoken.....	24
Programa de Guardavidas ICT.....	24
Proyecto para el desarrollo de la juventud y el voluntariado CBF-IFRC	25
Plan de Acción Temprana (PAT) de Cenizas Volcánicas	25
Proyecto con Cruz Roja Alemana - Cureñita	26
Proyecto con Cruz Roja Alemana - Parrita.....	26
Proyecto con Cruz Roja Canadiense	26
Proyecto con Cruz Roja Canadiense	27
Proyecto con Embajada de Corea	27
Curso Global de Desastres: Coordination, Assessment and Planning (CAP)	28
Proyecto FbF – Cruz Roja Alemana	28
Centro de Entrenamiento NAEMT	29
Convenios de cooperación	30
Municipalidades	31
Gestión de Riesgos y Servicios Comunitarios	32
Resiliencia y Salud Comunitaria.....	32
Agua, saneamiento y promoción de la higiene.....	34
Cambio climático.....	34
Atención de emergencias y rescate.....	35
Operativo de Fin y Principio de Año	35
Operativo Semana Santa 2022	35
Operativo Vacaciones medio año 2022.....	36
Operativo Romería 2022	36
Acciones realizadas durante las emergencias por inundaciones	37
Alcances del mantenimiento de la red de telecomunicaciones	39
Unidades Especializadas de Búsqueda y Rescate.....	41

Cruz Roja Inclusiva

43

Desarrollo y gestión de nuestro voluntariado

44

Doctrina y Protección

45

Diplomacia Humanitaria

46

Restablecimiento de Contactos Familiares

47

Migración

48

Juventud en acción

49

Comisión Global de Juventud

49

Participación en el 80 aniversario de la Juventud de la Cruz Roja Panameña

49

Escuelas Regionales de Capacitación

50

Acuerdo Centenario de las Juventudes Cruzrojistas

50

Congreso Nacional de Juventud

51

100 años de la Juventud de la Cruz Roja

51

Proyecto categorización de unidades

52

Fondo de Solidaridad

53

Cruz Roja Abierta y Transparente

55

Vinculación Internacional

56

Gobierno y gestión

62

Rendición de cuentas

67

Gestión en medios de comunicación y redes sociales

72

Salud Ocupacional

77

Labores desarrolladas en materia jurídica

80

Auditoría Interna

81

Tecnologías de información

82

Infraestructura Institucional

84

Programas para la movilización de Recursos

86

Gestión de Flota

92

Sistema de Formación Profesional

94

Gestión Contable Financiera

98

Desarrollo Regional

101

Planificación Institucional

103

Recertificación OCAC

117

Acciones del Sistema de Gestión de Calidad

122

¿QUÉ QUEREMOS
OBTENER?

VISIÓN

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

MISIÓN

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

¿A TRAVÉS DE QUÉ
LO HAREMOS?

01



Cruz Roja
Humanitaria

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

02



Cruz Roja
Inclusiva

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

03



Cruz Roja
Abierta y
Transparente

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

HABILITANTES ESTRATÉGICOS



Gestión de
Calidad



Transparencia
y rendición
de cuentas



Gestión basada
en resultados
para el desarrollo



Gestión de
Riesgos
Institucionales



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.

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

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

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

VISIÓN

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

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

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

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

PRINCIPIOS FUNDAMENTALES

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



Humanidad

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



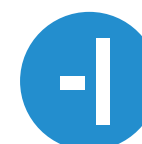
Imparcialidad

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



Neutralidad

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



Independencia

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



Voluntariado

Es un movimiento de socorro voluntario y de carácter desinteresado.



Unidad

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



Universalidad

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

Mensaje de la Presidencia

MBA.Dyanne Marengo González

Fundada el 4 de abril de 1885, la Benemérita Cruz Roja Costarricense es una institución humanitaria de carácter voluntario y de interés público, auxiliar de los poderes públicos en sus actividades humanitarias de manera neutral, imparcial e independiente, se rige por el derecho internacional humanitario, los principios fundamentales y el ordenamiento jurídico costarricense. Es parte integrante del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y Media Luna, la red humanitaria más grande del mundo entero.

El mandato humanitario de nuestra institución se logra gracias al trabajo articulado de las personas que la integran, en cada rincón de este país hay un cruzroja con el corazón henchido de orgullo por el privilegio de ayudar a las personas. Las acciones llevadas a cabo por las personas voluntarias de Cruz Roja Costarricense se desarrollan en ámbitos locales, regionales, nacionales e internacionales, que contribuyen al alivio del sufrimiento humano en contextos de emergencia y entornos vulnerables, así como el desarrollo constante de proyectos y actividades en las comunidades a las que sirve. Somos 4.799 personas inscritas como voluntarias activas a nivel nacional, de los cuales 2.962 son hombres y 1.837 son mujeres. Siendo la región de San José la que cuenta con más personal voluntario, seguido por Guanacaste y Alajuela.

El personal remunerado de la Benemérita es el que la mantiene caminando día tras día, en estructuras administrativas y operativas. Cerramos el año con 1256 colaboradores asalariados, de los cuales 314



son mujeres y 942 hombres, representando respectivamente un 25% y un 75%. Siendo las regiones de San José, Guanacaste y Alajuela las que acumulan la mayor cantidad de personal contratado.

La estructura organizativa de nuestra sociedad nacional se compone de 134 partes que integran el engranaje: 111 comités auxiliares, 14 puestos de despacho y 9 centros regionales distribuidos en San José, Alajuela, Cartago, Heredia, Guanacaste, Puntarenas, Limón, Zona Sur y Zona Norte.

Nuestra organización opera en edificaciones propias, prestadas o alquiladas, y este es uno de los grandes retos actuales que tiene la organización, por cuanto en general, no se cuenta con la infraestructura mínima necesaria. En diversas circunstancias la Cruz Roja Costarricense ha recibido bienes inmuebles gracias al apoyo de personas físicas y jurídicas, nacionales e internacionales que por su propia voluntad han donado para el cumplimiento de los fines humanitarios, sin embargo, todavía queda mucho por hacer.

Salvamos vidas de múltiples formas, extendemos nuestra mano amiga a aquellos pacientes prensados bajo una estructura, producto de un accidente, a los turistas que requieren atención durante sus vacaciones, a los niños, adolescentes y jóvenes en las escuelas y colegios, a los adultos mayores en los hogares de larga estancia, y a las personas que se desplazan en los flujos migrantes que atraviesan el país día tras día.

Según los reportes del Sistema de Emergencias 9-1-1 el año 2022 cerró con 513.736 respuestas, 140 búsquedas en montaña, 875 atenciones producto de accidentes acuáticos y más de 300 mil prevenciones a bañistas. Los accidentes en carretera fueron los que encabezaron los incidentes atendidos, entre los cuales destacan: 30.999 colisiones, 16.256 vuelcos y 5.179 atropellos. La región de San José duplica y hasta triplica la cantidad de incidentes atendidos en comparación con otras regiones, por cuanto registra una cifra anual de 146.707, seguido por la región de Alajuela con 73.516 incidentes.

El Gran Área Metropolitana es donde se concentra la mayor cantidad de incidentes, siendo COMSER el comité con más casos de todo el país, seguido por Alajuela, Cartago y Heredia. Este 2022 fue complejo tras los fenómenos hidrometeorológicos, pero además, por las complicaciones derivadas de las circunstancias en las que ocurrieron los percances, particularmente destaco el de Cambronero y el de Miramar, que requirió que se movilizaran recursos de múltiples regiones para brindar soporte, poniendo de manifiesta la necesidad de reforzar la respuesta operativa que se brinda.

En términos prehospituarios, somos la segunda institución con mayor cantidad de incidentes de emergencia atendidos, sin sumar aquellas colaboraciones que le hacemos a otras instituciones. Además, en términos del Movimiento Internacional, somos de las pocas sociedades nacionales con servicio público de salud prehospitalaria permanente en todo el territorio nacional. Esto pone de manifiesto que somos parte del Sistema Nacional de Emergencias Médicas y Traumáticas (SINAEMET) como principal prestatario de los servicios de atención extrahospitalaria; asimismo, en el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo (SNGR) como parte de las instancias de coordinación que en él se prevén, colaborando con las autoridades en las labores de evacuación, brindando servicios de búsqueda y rescate, apoyo en albergues, distribución de suministros humanitarios, así como en las labores de rehabilitación.

En el año 2018 la Cruz Roja Costarricense fue la primera en el continente americano en recibir la ‘Certificación OCAC’ y la tercera en el mundo. No obstante, en 2023 se avecina el reto de la recertificación, que, valga la pena aclarar es un camino que estamos empezando a dibujar desde Costa Rica, pues ninguna otra Sociedad Nacional en el mundo ha atravesado ese proceso. La pandemia nos demostró que la alineación de los procedimientos institucionales nos permitió mantenernos a flote a pesar de las inclemencias. Hoy día estamos apoyando a otras sociedades nacionales hermanas a avanzar con su certificación.

En este 2022 hemos alcanzado un hito histórico: el Centenario del Programa de Cruz Roja Juventud en Costa Rica, que quedó plasmado para la historia con un Acuerdo de las Juventudes Cruzrojistas, la capacitación en el programa se centró en la Dinamización Social, cursos de Elaboración Proyectos, de Formación Básica en Juventud y de Formación de Jefaturas Locales. Además, tras la categorización de las Unidades Locales de Juventud, destacan San Pedro de Poas, San Ramón y La Cruz de Guanacaste en la categoría oro. Además, tenemos el primer comité auxiliar que alcanza sus 100 años de creación: Alajuela 2-1 celebró su centenario en honor al servicio comunitario que se brinda.

El Área de Veteranos de la Cruz Roja Costarricense es un grupo de personas con más de 20 años de servicio voluntario en la Cruz Roja Costarricense, actualmente conformada por personas entre los 48 y 85 años, los cuales realizan labores de bien social comunitario, acorde al accionar humanitario de la Cruz Roja Costarricense. Para el 2023 se proyecta a reapertura del Área de Damas Voluntarias, también adscrito a la Dirección Nacional de Voluntariado.

Finalmente y no menos importante, en este 2022 construimos un hito histórico, pues le planteamos a la Asamblea Legislativa nuestro sueño de contar con una ley que respalde nuestro accionar día tras día, y en el Proyecto de Ley 23.500 se recoge la esperanza de una institución Benemérita de la Patria que lleva más de 137 años al servicio de todos los habitantes del territorio nacional, brindando asistencia humanitaria, e interviniendo en los principales episodios catastróficos acontecidos, de que se reconozca su accionar y se le permita operar con el estatus jurídico mínimo que requiere para hacer frente a un escenario multi-amenaza tras huracanes, sismos, y volcanes, que le garantice su operatividad en cualquier circunstancia y le permita seguir salvando vidas.

“Somos más, mucho más que el toldo en el que encontrará auxilio, alimento y abrigo la persona migrante... Somos más, mucho más que la zona segura en medio del fuego cruzado en una guerra... Somos más, mucho más que el primer símbolo que ven quienes han sufrido un accidente... Somos más, mucho más que la mano de la cual se asirán los rescatados en un derrumbe. Mucho más que la voz de aliento que escuchan quienes luchan por preservar su vida. Somos hermanos y hermanas de aquellos que no huyen de las tragedias, los terremotos, los volcanes, las aguas y los accidentes, sino que están ahí, con una Cruz Roja en su pecho, que nos recuerda que no nos retiraremos, ni nos rendiremos cuando se trata de salvar una vida...”

Extracto del discurso de la Presidenta de la CRC, en ocasión de la presentación del Proyecto de Ley de la Cruz Roja Costarricense.

Dyanne Marengo González,
Presidenta

Ley Cruz Roja Costarricense

Proyecto de Ley N°23500



La Cruz Roja Costarricense opera desde el 4 de abril de 1885 bajo el decreto ejecutivo número 24, así mismo, se encuentra constituida legalmente como asociación desde 1952 al amparo de la ley de asociaciones N°218. Desde hace 137 años la Cruz Roja Costarricense desarrolla sus labores en la atención de emergencias y desastres, en todo el territorio nacional, sin embargo, hoy no cuenta con una Ley de reconocimiento formal, únicamente ha sido reconocida por Decreto Ejecutivo.

Por el contexto anterior, se identificó que actualmente se carece de un sustento normativo que le brinde seguridad jurídica a la institución para el cumplimiento de su rol humanitario y se estableció como una necesidad primordial para la creación y fomento de una ley en la cual se reconozca formalmente el rol auxiliar de la Cruz Roja Costarricense a los poderes públicos en el ámbito humanitario, como miembro del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y Media Luna Roja, brindándole seguridad jurídica y continuidad a las operaciones que realiza la benemérita institución y al rol Auxiliar de la Benemérita Institución en el país y otorgar seguridad jurídica.

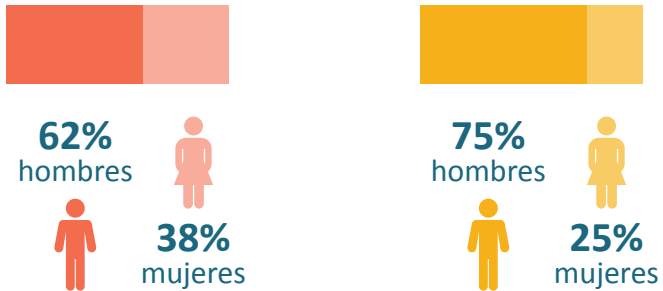
Por lo anterior, se comenzó a gestar un proyecto de ley para la Cruz Roja Costarricense con la asesoría de la comisión desde la Comisión de Diplomacia Humanitaria a través de distintas sesiones de trabajo desde el mes de febrero del 2022, con el acompañamiento con el Departamento de Participación Ciudadana de la Asamblea Legislativa. Se llevaron a cabo reuniones con otras Sociedades Nacionales para compartir sobre sus experiencias previas en la promoción de las leyes en sus países como lo son la Cruz Roja Argentina y la Cruz Roja Española; y se generaron los espacios para recibir la asesoría del Comité Internacional de la Cruz Roja (CICR) y la Federación Internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja (FICR).

Esta ley permitiría, además de brindar seguridad jurídica de las operaciones de la institución, realizar procedimientos y trámites más expeditos para la continuidad del servicio en caso de que una emergencia de gran magnitud afecte la capacidad de operación institucional.

El proyecto de ley se publicó exitosamente en la Gaceta N°5 del 13 de enero de 2023 bajo el expediente N.º 23500 (https://www.imprentanacional.go.cr/pub/2023/01/13/ALCA5_13_01_2023.pdf /de la página 13 a la 27).

Al cierre de este informe se contaba con un total de 31 firmas de diputados de todas las fracciones en calidad de proponentes de la iniciativa. A partir del 1 de febrero del 2023 se iniciará el periodo de sesiones ordinarias de la Asamblea en el que se va a elegir una Comisión para asignar el proyecto.

Somos una gran familia cruzrojista



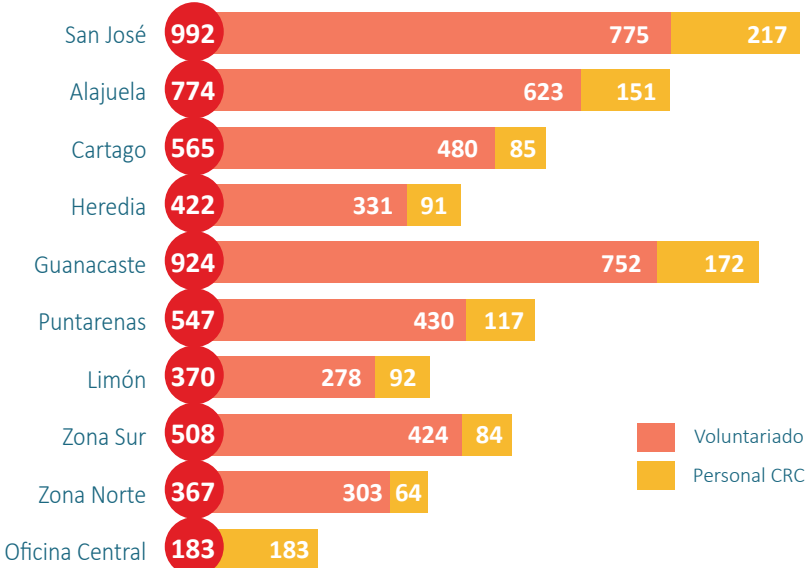
El personal voluntario y remunerado es el capital más valioso con el que cuenta la Sociedad Nacional. Este edifica en conjunto la gran familia cruzrojista, la cual está conformada por 6.055 personas que comparten a lo largo y ancho del país una importante visión y misión humanitaria, con una misma vocación y principios.

Fuente:
Departamento de Talento Humano y Dirección Nacional de Voluntariado.
Corte al 31 de diciembre del 2022.

Áreas de servicio voluntario



Cantidad de Voluntarios por región





Gestión de
Calidad



Transparencia
y rendición
de cuentas



Gestión basada
en resultados
para el desarrollo



Gestión de
Riesgos
Institucionales



Control
Interno

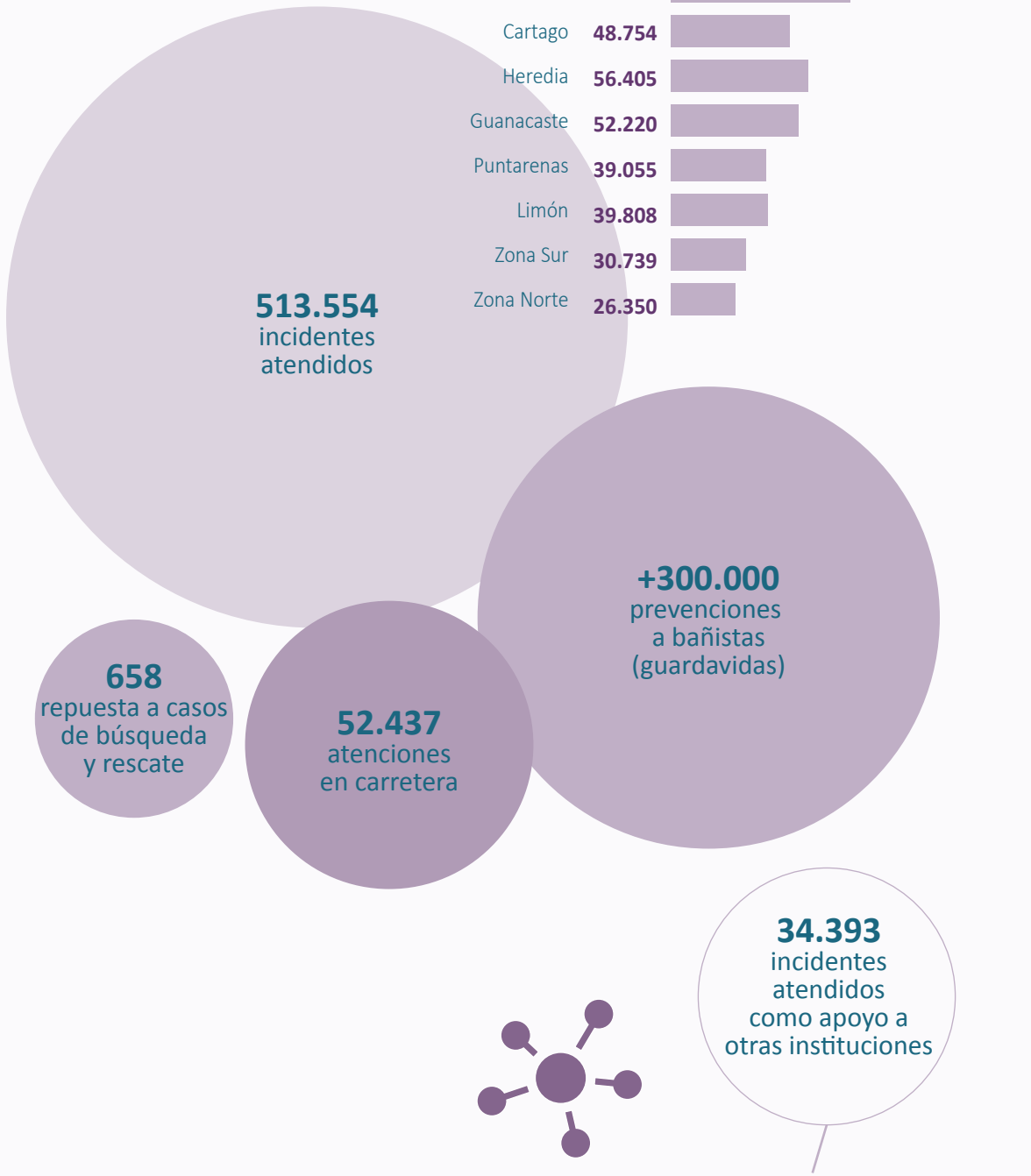


Cruz Roja Humanitaria

Desde este eje estratégico se establece la ruta institucional dirigida a salvar vidas, 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.

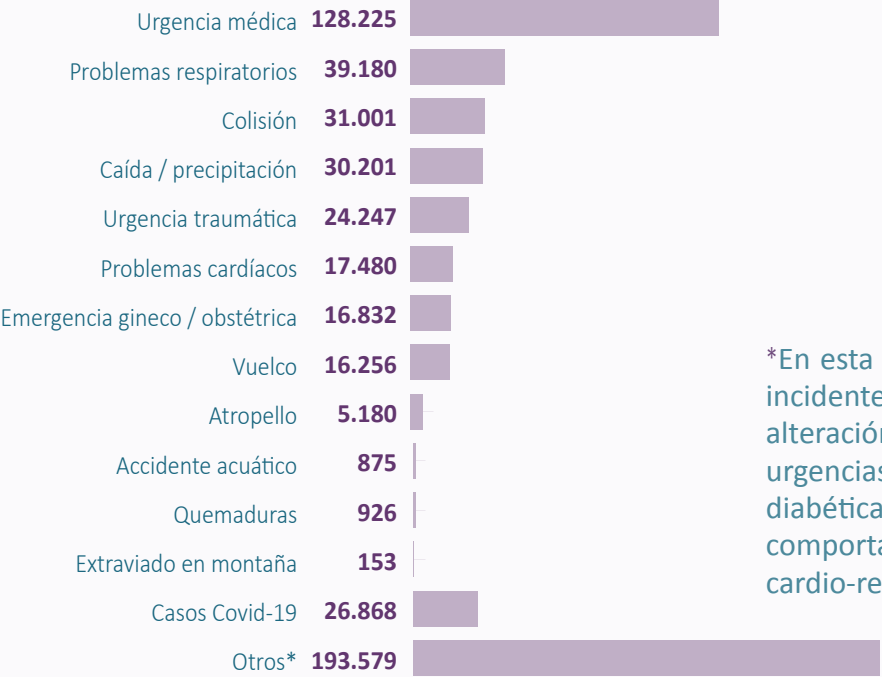


Incidentes atendidos



Refleja el rol preponderante de la Sociedad Nacional en el país en cuanto a la atención de emergencias y el rol auxiliar de los poderes públicos. Se evidencia la efectividad de la labor que se lleva a cabo como institución vinculada al Sistema de Emergencias y la capacidad para trabajar de la mano con diversas instituciones de primera respuesta en cumplimiento de nuestros Principio Fundamentales.

Incidentes atendidos por código



*En esta categoría se abarcan los incidentes como: intoxicaciones, alteración de presión arterial, urgencias mentales, personas diabéticas e inconscientes, comportamientos suicidas, paro cardio-respiratorios, entre otros.

Fuente: Elaboración propia 2022, con datos de Central de Control y Monitoreo Cruz Roja Costarricense.

Estadística de muertes violentas y traslados en condición delicada

INCIDENTE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Agresión Arma de Fuego/blanca	34	30	30	26	32	32	38	34	28	40	42	41	407
Acc. Acuáticos	10	4	9	13	13	5	7	16	9	9	12	11	118
Urg. Traumática	20	20	21	19	24	22	40	21	22	32	26	17	284
Atropello	8	5	12	6	5	1	7	5	7	6	9	7	78
Colisión	34	27	21	13	19	16	18	22	19	23	18	30	260
Vuelvo	10	14	7	8	10	4	15	3	19	11	6	9	116
Caída/precipitación	8	4	2	3	1	5	3	3	5	7	2	8	51
Intoxicación	3	3	4	0	2	3	5	0	0	2	2	3	27
Electricidad/quemaduras	1	0	3	1	2	2	4	0	4	1	3	2	23
Emergencias Aéreas	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	4
Otro/desconocido	12	16	8	13	15	11	15	15	15	8	10	12	150
TOTAL	140	123	117	102	123	101	152	121	128	141	130	140	1518

Incidentes atendidos por región y por comité

Región 1 - San José

Comité	Incidentes atendidos
1 Metropolitano	31.424
2 Alajuelita	6.953
3 Guadalupe	5.939
4 Moravia	5.298
5 Ipís	5.976
6 León XIII	9.282
7 Coronado	4.946
8 Montes de Oca	5.461
9 Curridabat	10.583
10 Tres Ríos	10.729
11 Desamparados	12.611
12 San Juan de Dios	5.863
13 Aserrí	6.252
14 Acosta	1.568
15 Escazú	6.454
16 Santa Ana	7.363
17 Ciudad Colón	2.659
18 Puriscal	3.695
19 La Gloria de Puriscal	748
20 Tabarcia	1.487
21 San Juan Sur	610
22 Frailes (La Lucha)	806
Total	146.707

Región 2 - Alajuela

Comité	Incidentes atendidos
1 Alajuela	24.639
2 Sabanillas	1.249
3 San Pedro Poás	4.416
4 Turrucares	2.726
5 Atenas	2.788
6 Grecia	6.125
7 Sarchí	2.672
8 Naranjo	5.196
9 Palmares	4.836
10 San Ramón	8.247
11 Zarcero	1.871
12 La Guácima	4.045
13 San Rafael de Alajuela	4.706
Total	73.516

Región 4 - Heredia

Comité	Incidentes atendidos
1 Heredia	13.645
2 Barva	4.748
3 Santo Domingo	4.692
4 San Isidro	3.404
5 San Rafael de Heredia	5.755
6 San Antonio de Belén	3.276
7 San Joaquín de Flores	2.339
8 Santa Barbara	4.658
9 Puerto Viejo	7.902
10 San Pablo	3.401
11 La Virgen	2.585
Total	56.405

Región 3 - Cartago

Comité	Incidentes atendidos
1 Cartago	21.477
2 Pacayas Alvarado	1.601
3 Tierra Blanca	648
4 Oreamuno	1.653
5 Paraíso	7.617
6 Juan Viñas	1.050
7 Turrialba	4.371
8 La Suiza	3.998
9 Santa María de Dota	892
10 San Marcos Tarrazú	1.481
11 León Cortes	886
12 Corralillo	1.490
13 Tucurrique	950
14 Llano Grande	640
Total	48.754

Región 5 - Guanacaste

Comité	Incidentes atendidos
1 Liberia	6.481
2 La Cruz	2.159
3 Bagaces	3.109
4 Cañas	3.061
5 Tilarán	1.523
6 Las Juntas de Abangares	2.656
7 Colorado	1.310
8 Filadelfia	3.392
9 Sardinal	3.513
10 Santa Cruz	4.499
11 Cartagena	2.993
12 Nicoya	4.280
13 Nandayure	1.722
14 Upala	6.270
15 Hojancha	1.468
16 Belén	1.435
17 Guayabo	1.007
18 Nosara	1.342
Total	52.220

Región 6 - Puntarenas

Comité	Incidentes atendidos
1 Puntarenas	6.292
2 Barranca	5.244
3 Esparza	4.721
4 Jicaral	1.028
5 Jaco	4.277
6 Parrita	2.984
7 Quepos	3.888
8 Paquera	1.829
9 Santa Elena	395
10 San Mateo	1.025
11 Orotina	5.215
12 Miramar	2.157
Total	39.055

Región 7 - Limón

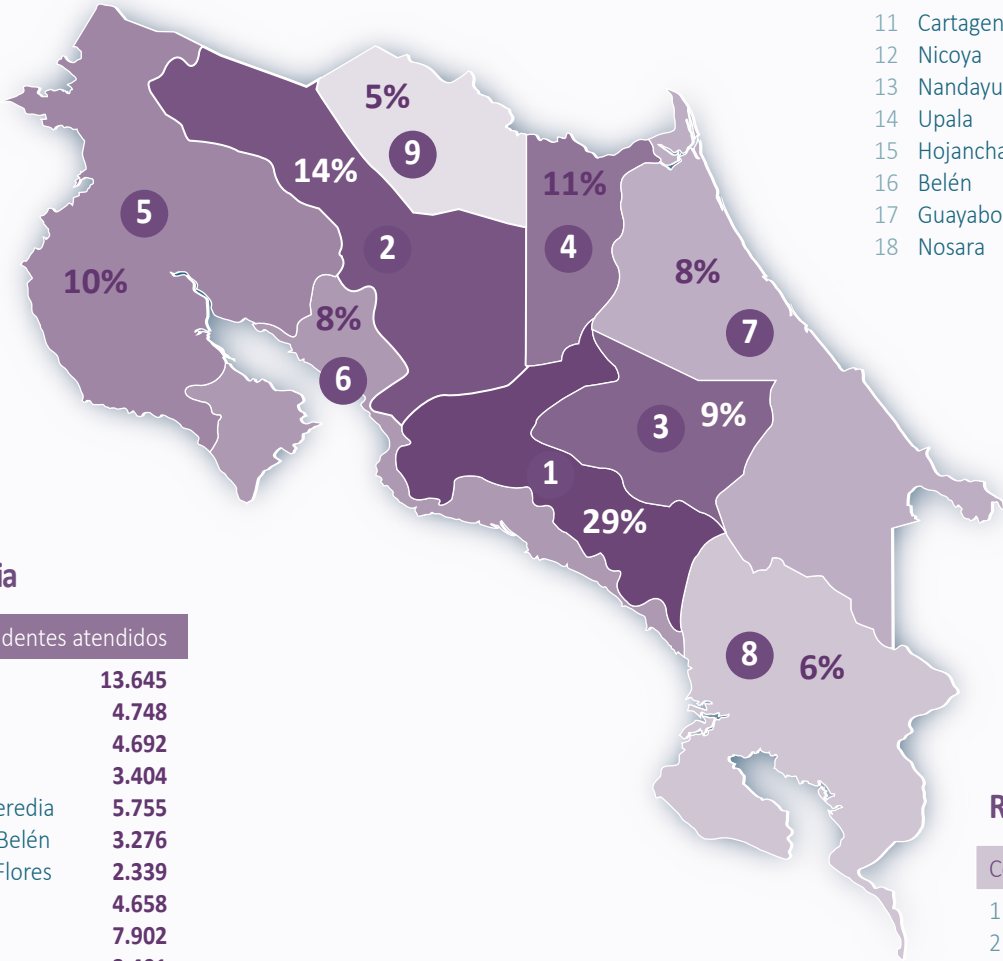
Comité	Incidentes atendidos
1 Limón	5.745
2 Valle de la estrella	2.385
3 Talamanca	2.856
4 Guacimo	5.224
5 Siquirres	5.533
6 El Carmen	484
7 Guápiles	9.263
8 Cariari	4.355
9 Bataan	3.963
10 El Porvenir de Ticabán	0
Total	39.808

Región 8 - Zona Sur

Comité	Incidentes atendidos
1 Perez Zeledón	9.786
2 Buenos Aires	3.181
3 Palmar Norte	2.265
4 Ciudad Cortés	1.815
5 Ciudad Neily	2.541
6 Golfito	3.043
7 Potrero Grande	1.383
8 Laurel	1.542
9 Agua Buena	437
10 San Vito Coto Brus	2.936
11 Puerto Jiménez	1.810
Total	30.739

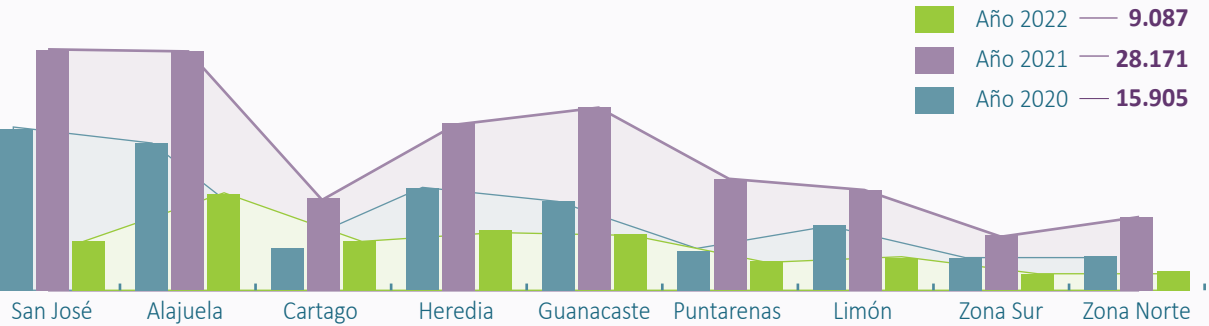
Región 9 - Zona Norte

Comité	Incidentes atendidos
1 Ciudad Quesada	7.863
2 Aguas Zarcas	2.711
3 Pital	2.531
4 Venecia	1.105
5 Río Cuarto	1.458
6 San Miguel de Sarapiquí	470
7 San Isidro de Peñas Blancas	943
8 Santa Rosa de Pocosol	3.351
9 Los Chiles	3.625
10 Guatuso	2.293
Total	26.350



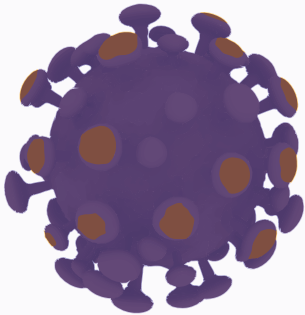


Traslados COVID-19 por región



Fuente: Central de Control y Monitoreo Cruz Roja Costarricense

Región	Año 2020	Año 2021	Año 2022
San José	3.606	5365	1.097
Alajuela	3.286	5335	2.149
Cartago	937	2066	1.090
Heredia	2.277	3740	1.340
Guanacaste	1.996	4087	1.247
Puntarenas	877	2475	647
Limón	1.443	2241	720
Zona Sur	725	1225	368
Zona Norte	758	1637	429
Total general	15.905	28.171	9.087



Acciones en Acceso Más Seguro

El año 2022 representó el desafío de retomar algunos de los temas ordinarios del proceso Acceso Más Seguro posterior a la pandemia. A pesar de las múltiples limitaciones económicas, se logró desarrollar un total de 12 talleres de Acceso Más Seguro en las regiones de San José, Alajuela, Guanacaste y Limón. De estos, 5 talleres se impartieron con el apoyo financiero del Comité Internacional de la Cruz Roja (CICR) como parte del convenio de cooperación existente entre ambas instancias.



Bajo el mismo esquema, se llevaron a cabo dos talleres de “Comunicación Operacional”, que con el apoyo de los facilitadores del CICR lograron capacitar a un grupo de 35 cruzrojistas de diferentes estructuras a fin de dejar la herramienta y desarrollarla como un instrumento propio, de manera que mejoremos aún más la forma en que comunicamos nuestro mandato humanitario y nuestro accionar.

Con respecto a las acciones generadas con el Ministerio de Seguridad Pública y la Academia Nacional de Policías, cabe mencionar las siguientes acciones:

- Se va a elaborar por parte de la Cruz Roja Costarricense un video sobre Derecho Internacional Humanitario (DIH), para personal policial.
- Se confeccionará un brochure sobre un ABC del DIH, así como un Manual de Consulta para Instructores.
- Se impartirá un Curso de DIH y Curso Especializado DIH (Jefes y Directores).
- En conjunto con la Academia Nacional de Policía, vamos a trabajar en la construcción de protocolos interinstitucionales.
- Vamos a realizar de forma conjunta charlas presenciales y virtuales para ambas instituciones:

Por parte de la Academia Nacional de Policía, nos van a brindar cursos sobre: Cartografía, Mapeo de Riesgos, Cadena de Custodia, Inteligencia, Disturbios y Tripulación (MSP).

Vamos a establecer una estrategia que nos permita apoyar a la Academia Nacional de Policía con cursos sobre: Sistema de Comando de Incidentes, Manejo de Vehículos de Emergencia, Curso Básico de Primeros Auxilios, Curso de Asistente en Primeros Auxiliaos, Cursos de Acceso Más Seguro, Curso sobre el Rol Auxiliar de la Cruz Roja.

Proyectos de Cooperación

El 2022 para la Benemérita Cruz Roja Costarricense conllevó un trabajo arduo donde desde luego se generaron acciones más allá del servicio de atención prehospitalaria, tal es el caso de los proyectos de ayuda humanitaria que la institución logró realizar con el apoyo de la Federación Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja y otros socios estratégicos, donde se benefició a población migrante y a la población afectada tras las inundaciones.

Los diferentes proyectos que ejecuta la Cruz Roja Costarricense permitieron a la institución apoyar a diferentes poblaciones como la migrante, comunidades indígenas, refugiados, jóvenes, niños y niñas. Una de tantas actividades realizadas por la Sociedad Nacional fue el Restablecimiento del Contacto entre Familiares, tanto en situaciones de emergencia y desastres a nivel nacional como con las poblaciones migrantes.



Apel Regional Covid -19

Período 20 de marzo 2020 al diciembre 2022

Fondos asignados \$272,717,447.94

Lugares abordados Todo el país



Actividades ejecutadas

Salud	- Compra equipo protección personal y contratación de personal para el apoyo de la emergencia por COVID-19. - Campañas sobre las medidas de prevención contra COVID 19 y desinfección de unidades. - Apoyo psicosocial al personal cruzrojista y comunidades.
Protección y Género	- Campaña contra el estigma y la discriminación contra el personal cruzrojista.
Migración	- Campañas informativas de salud, RCF, higiene y prevención del contagio por COVID-19 en CATEM.
Fortalecimiento de la Sociedad Nacional	- Compra de equipo de telecomunicaciones y para la producción audiovisual, así como dispositivos móviles y software.

DREF Huracán Julia

Período 25 de octubre del 2022 al 28 de febrero 2023

Fondos asignados 306.125,00 CHF

Lugares abordados Pacífico Sur de Costa Rica (Buenos Aires, Golfito, y Osa)

Actividades ejecutadas

Medios de Vida	- Programa de Transferencia Monetaria - Realizar estudios de Factibilidad y Análisis de Mercado - Charla de PTM para voluntarios.
Agua, Saneamiento e Higiene	- Diseño e impresión de materiales. - Charlas de WASH para voluntarios.
Protección y Género	- Elaboración de Estrategia PGI.
Desarrollo SN	- Evaluación de la capacidad organizativa de la Sociedad Nacional - Desarrollo de voluntariado.

DREF Preparación Flujos Migratorios Mixtos

Período 18 de agosto al 28 de febrero 2022

Fondos asignados 8.700,00 Swiss francs (CHF)

Lugares abordados Frontera Norte: Puerto Viejo de Sarapiquí. - Pital. - Santa Rosa de Pocosal. - Los Chiles. - Upala. - La Cruz. Frontera Sur: Ciudad Neily. - Laurel. - Agua Buena. - San Vito. - Golfito.

3.000 personas asistidas

Actividades ejecutadas

Salud	- Brindar a la población destinataria bienes relacionados con la higiene (NFI).
Migración	- Se prestan y promueven servicios de asistencia y protección a los migrantes.

 Appeal Regional Migrantes

Período 22 de julio del 2022 al 31 de julio del 2023

Fondos asignados 131.455,00 CHF


3.000
personas
asistidas

Lugares abordados Frontera Sur y Norte de Costa Rica

Actividades ejecutadas

Salud	- Insumos para asistencias de Primeros Auxilios para Migrantes.
CEA	- Desarrollo de una estrategia de sensibilización con comunidades de acogida.
Ambiente	- Desarrollo de una estrategia de sensibilización con comunidades de acogida.

 Apoyo a la Migración Segura y Ordenada

Período 10 de noviembre 2021 al 20 de junio del 2022

Fondos asignados \$26,107,275.00


3.000
personas
asistidas

Lugares abordados Frontera Norte y Sur

Actividades ejecutadas

Migración	- Compra de artículos de higiene y humanitarios, para la protección integral y prevención de violencia a personas menores de edad y sus familias. - Brindar asesoría y escucha a las personas menores de edad y sus familias. - Brindar alimentación, para la protección y seguridad física-emocional de las personas menores de edad y sus familias. - Diseño e impresión de visualización externa (Diseño de impresión de banners y mantas).
-----------	--



Cruz Roja Costarricense

 Proyecto UNICEF

Período 15 de octubre al 15 de diciembre 2022

Fondos asignados \$25,651,500.00


3.000
personas
asistidas

Lugares abordados Frontera Norte y Sur

Actividades ejecutadas

Migración	- Entrega de artículos de higiene y humanitarios. - Brindar asistencia en primeros auxilios, protección y seguridad a las personas menores de edad y sus familias.
Estrategia de Implementación	- Gastos Operativos.



Emperatriz Shoken

Período 15 de octubre al 15 de diciembre 2022



3.000
personas
asistidas

Fondos asignados **₡25,651,500.00**

Lugares abordados *Alto Conte y Punta Burica, Golfito, Ujarrás, Buenos Aires, Nairi Awari, Matina, Limón, Talamanca, Abrojo Montezuma, Alta Mira, Pavón de Golfito, Cabagra, Buenos Aires.*

Actividades ejecutadas

Primeros auxilios

- Instalación de capacidades en las comunidades como primeros respondedores en situación de emergencias de salud que requieran hospitalización.
- Talleres educativos, audios y videos sobre prevención de riesgos y atención de emergencias.

Prevención COVID-19

- Producción de audios y videos con mensajes sobre la prevención de la COVID-19 en lenguaje bribri, cabécar, maleku y novere.

Gestión de Riesgos

- Realización Ferias Participativas de Gestión de Riesgo en las comunidades.
- Producción de audios y videos con mensajes sobre emergencias por amenazas hidrometeorológicas intensas en lenguaje bribri, cabécar, maleku y novere.



Proyecto para el desarrollo de la juventud y el voluntariado CBF-IFRC



750
personas
asistidas

Fondos asignados **50.000 CHF**

Sectores abordados *Juventud y Voluntariado de la Sociedad Nacional*

- Integridad, transparencia y responsabilidad
- Sostenibilidad financiera
- Desarrollo de la juventud y el voluntariado
- Desarrollo de sistemas y transformación digital

Actividades ejecutadas

Creación e implementación de un sistema de gestión efectivo

- Contratación de una empresa que confeccione y entregue, según los requerimientos institucionales, un sistema de gestión.

Evaluación de las políticas actuales y creación de nuevas estrategias

- Realizar sesiones de evaluación de las políticas
- Realizar sesiones participativas para la creación de las estrategias

Aniversario del programa Cruz Roja Juventud de la Cruz Roja Costarricense

- Implementar actividades de conmemoración regionales y nacionales.



Programa de Guardavidas ICT

Período Año 2022



750
personas
asistidas

Fondos asignados **₡300.000.000,00**

Lugares abordados *Playa Tamarindo, Playa Manuel Antonio, Bahía Ballena, Playa Ventanas, Playa Cocles, Playa Manzanillo y Playa Negra.*

Actividades ejecutadas

Fortalecimiento institucional

- Contratación de personal.

Seguridad y protección

- Compra de equipo e insumos para uso del personal en cada uno de los puestos establecidos.



Plan de Acción Temprana (PAT) de Cenizas Volcánicas

Período 01 de enero 2022 al 31 de diciembre del 2027

Fondos asignados **₡126,450,940.49**

Lugares abordados *Comunidades cercanas a los volcanes donde el depósito de ceniza alcance rangos entre 2 mm a 300 mm, principalmente en zonas agrícolas y ganaderas y con asentamientos humanos que puedan verse afectados.*

Actividades ejecutadas

Agua, Saneamiento e Higiene

- Compra de reservorios de agua.
- Compra de materiales para limpieza de viviendas.



Proyecto con Cruz Roja Alemana - Cureñita

Período 24 de octubre al 31 de diciembre 2022

Fondos asignados \$6,353,044.25

Lugares abordados Región 4, Cureñita

- Realización de Simulacro de Inundaciones
- Elaboración de guías de bolsillo.
- Curso FbF Avanzado



Proyecto con Cruz Roja Alemana - Parrita

Período 24 de octubre al 31 de diciembre 2022

Fondos asignados \$15.017.582,32

Lugares abordados Parrita

- Visita de campo, arreglos logísticos y giras de preparación para la coordinación de un simulacro en la comunidad de Parrita.
- Programa de transferencia de efectivo.
- Coordinación Logística para el cierre del Mapping course con el apoyo de las CRAL.

3.000
personas
asistidas

Actividades ejecutadas



Proyecto con Cruz Roja Canadiense

La Cruz Roja Canadiense ha realizado una convocatoria para formular una propuesta y enfocar la importancia del liderazgo climático de los pueblos indígenas y desarrollar resiliencia climática por medio de proyectos enfocados en las adaptaciones al Cambio Climático, fortaleciendo la capacidad, el monitoreo, la presentación de informes y la gobernanza general. La intención del proyecto es fortalecer la capacitación en temas como:

Seguridad Alimentaria	Agua, Saneamiento e Higiene	Medios de vida	Preparación para emergencias	Respuesta a Emergencias	Niñez y Adolescencia (PGI)	Cambio Climático: inundaciones y sequías
-----------------------	-----------------------------	----------------	------------------------------	-------------------------	----------------------------	--

Se han realizado algunas reuniones de coordinación y se espera que en el 2023 se puedan concretar acciones de coordinación más específicas.



Proyecto con Cruz Roja China

Fondos asignados \$100,000.00

Sectores abordados Compra de equipamento

Como resultado del trabajo realizado por la institución en el pasado incidente del vuelco del autobús en Cambronero, la Embajada de la República Popular de China, realizó una donación de 100.000 USD a fin de fortalecer nuestras capacidades en respuesta a emergencias y desastres, específicamente a situaciones como las vividas en este incidente

Actualmente
en procesos
de compra

- Compra de remolques para traslado de equipo de rescate.
- Equipo de rescate, enfocado primariamente en equipo de protección personal.
- Compra de Uniformes.



Proyecto con Embajada de Corea

Período 12 de octubre al 31 de diciembre 2022

Fondos asignados \$31,451,208.87

Lugares abordados Desamparados

750
personas
asistidas

Actividades ejecutadas

- | | |
|-----------------------------|---|
| Agua, Saneamiento e Higiene | - Charlas de Promoción de la Higiene a las comunidades afectadas. |
| Primeros auxilios | - Charlas de Primeros Auxilios comunitarios. |
| Medios de Vida | - Programa de Transferencia Monetaria. |





Curso Global de Desastres: Coordination, Assessment and Planning (CAP)

En el año 2022 se inician las gestiones y negociaciones para que la Cruz Roja Costarricense sea la Sociedad Nacional anfitriona responsable de recibir y de apoyar en el desarrollo del curso de la Federación Internacional de la Cruz Roja y la Medialuna Roja (FICR) llamado: “Coordinación, Evaluación y Planificación en Operaciones (CAP)”.

El curso de tiene por objetivo proveer a los participantes de las herramientas necesarias para la planeación e implementación de la respuesta que la FICR brinda en apoyo a las Sociedades Nacionales, alineadas con la actual estrategia y marco de respuesta y con el enfoque liderar la evaluación y coordinación de la respuesta inicial. Este proceso de formación busca fortalecer las capacidades de los cruzrojos de distintos países para que puedan responder a emergencias en categoría roja o naranja.

Para poder asegurar la realización de este importante curso en Costa Rica el cual se llevaría a cabo del 22 al 29 de enero 2023, se contó con el apoyo de la **FICR, la Agencia Española de Cooperación para el Desarrollo, la Cruz Roja Americana, la Cruz Roja Canadiense y al equipo coordinador de la Cruz Roja Costarricense**. Este trabajo implicó una serie de negociaciones y coordinaciones para facilitar como Sociedad Nacional el desarrollo de este espacio que tiene por objetivo impulsar la preparación y por ende la mejora de la respuesta en las emergencias.

Los participantes internacionales y nacionales estarán capacitados para brindar respuesta y funcionar como personal de apoyo en cualquier parte del mundo.



Proyecto FbF – Cruz Roja Alemana

Período 3 años iniciando en febrero del 2023

Fondos asignados €466,659.10

Lugares a trabajar Comunidades

Dentro del marco del Programa Integrado de Centro América (P.I.C.A) desarrollado por la Cruz Roja Alemana se ha propuesto un proyecto para mejorar las capacidades comunales y aumentar la resiliencia comunitaria y desarrollar actividades de capacitación y fortalecimiento para las comunidades en riesgo amenazadas por los efectos del Cambio Climático, que tienen un índice de riesgo muy alto con una amenaza importante que puede provocar daños en sus viviendas, en sus medios de vida y causar afectación a la salud y hasta la muerte.

Acción
Anticipada
(FbF/GRD)

Alerta
Temprana

Cambio
climático (CC) y
Adaptación al
cambio
climático (ACC)

Programa de
Transferencias
Monetarias
(PTM)

Capacidades
WASH

Desarrollo
institucional
de la Cruz Roja
Costarricense



Centro de Entrenamiento NAEMT



27
instructores

9
evaluadores
IPR

La Asociación Nacional de técnicos en Emergencias Médicas (NAEMT) de los EE. UU. fue fundada en 1975, con el apoyo del Registro Nacional de Técnicos de Emergencias Médicas y numerosos líderes en medicina de emergencia. NAEMT comenzó su misión de educar a los profesionales de los Servicios de Emergencias. A hoy, es un ente referente en la educación especializada para personal del ámbito de la medicina prehospitalaria.

En el mes de agosto, la institución logra cerrar su etapa de inscripción y reconocimiento como Centro NAEMT, con lo cual se accede a una serie de capacitaciones especializadas para el personal cruzroja.

Asimismo, se encuentra oficialmente registrada como Centro Autorizado para la aplicación de la prueba IPR (Internacional Paramedic Registry).





Convenios de cooperación

Acuerdo	Convenio aprobado
II-8 SO06-2022	Memorando de Entendimiento entre el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto de la República de Costa Rica y la Cruz Roja Costarricense
II-8 SO02-2022	Convenio Marco de Cooperación entre Cruz Roja Costarricense y el Comité Internacional de la Cruz Roja (CICR)
II- 1 SO03-2022	Convenio de Cooperación entre el Ministerio de Salud y la Asociación Cruz Roja Costarricense
II-5 SO03-2022	Convenio Específico de Cooperación entre el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica y la Asociación Cruz Roja Costarricense:
II-3 SO06-2022	Convenio de Cooperación Económica entre Cruz Roja Costarricense y el Instituto de Desarrollo Rural (INDER)
II-3 SE06-2022	Convenio Específico de Cooperación entre la Cruz Roja Costarricense y el Museo Nacional de Costa Rica
II-5 SO07-2022	Convenio para la 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-1 SO12-2022	Memorandum de Entendimiento entre la Cruz Roja Costarricense y la Media Luna Roja de Irán
II-12 SO13-2022	Acuerdo entre la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja y la Sociedad Nacional de la Cruz Roja Costarricense
II-8 SO14-2022	Convenio del proyecto con la Junta de Desarrollo Regional de la Zona Sur
II-6 SO16-2022	Convenio específico de cooperación entre el INDER y la Cruz Roja Costarricense.
III-4 SO19-2022	Convenio Específico de Cooperación entre la Benemérita Cruz Roja Costarricense y el Instituto Costarricense de Electricidad
II-8 SO20-2022	Convenio de cooperación entre la Asociación Cruz Roja Costarricense y la Asociación Radio Club de Costa Rica.
II-10 SO22-2022	Convenio marco con la Cruz Roja Alemana



Municipalidades

La sostenibilidad y promoción de las alianzas con los gobiernos locales significan para la institución un valioso aporte en términos de cooperación e ingresos financieros que en muchos casos representan cifras que permiten efectuar pagos de planillas o de requerimientos necesarios para optimizar y mantener las operaciones y calidad del servicio que la institución ofrece a las comunidades.

Se presenta el listado de Municipalidades por medio de las cuales se obtuvieron fondos públicos a través de los esfuerzos de cooperación:

Municipalidad	2022
Región 1 - San José	
Municipalidad Santa Ana	¢229.321.368,03
Municipalidad Montes de Oca	¢58.246.533,35
Municipalidad de Moravia	¢9.682.636,06
Municipalidad de Alajuelita	¢10.000.000,00
Municipalidad de Mora Ciudad Colón	¢11.529.512,00
Municipalidad de Mora Tabarcia	¢4.941.220,00
Municipalidad Goicoechea	¢25.000.000,00
Región 2 - Alajuela	
Municipalidad Alajuela	¢80.000.000,00
Municipalidad Zarcero	¢5.000.000,00
Municipalidad San Ramón	¢18.000.000,00
Municipalidad Palmares	¢7.734.063,19
Municipalidad San Pedro Poás	¢20.000.000,00
Municipalidad Atenas	¢4.000.000,00
Municipalidad Grecia	¢5.000.000,00
Región 3 - Cartago	
Municipalidad de Paraíso	¢5.000.000,00
Municipalidad El Guarco	¢500.000,00
Municipalidad San Marcos Tarrazú	¢2.000.000,00
Región 4 - Heredia	
Municipalidad Santa Bárbara	¢38.000.000,00
Municipalidad de Barva	¢2.000.000,00
Región 5 - Guanacaste	
Municipalidad Nosara	¢20.000.000,00
Municipalidad Hojancha	¢5.000.000,00
Municipalidad Upala	¢5.000.000,00
Región 6 - Puntarenas	
Municipalidad Quepos	¢4.000.000,00
Región 7 - Limón	
Municipalidad Guápiles	¢25.000.000,00
Municipalidad Matina	¢40.000.000,00
Total de Recursos Recibidos ¢634.955.332,63	

Gestión de Riesgos y Servicios Comunitarios

Resiliencia y Salud Comunitaria



Desde la Sociedad Nacional se brindó a las comunidades y personas afectadas por desastres y las crisis, una respuesta y recuperación relevante, de calidad y coordinada, de acuerdo con su papel dentro de los sistemas nacionales, como una contribución fundamental a la resiliencia comunitaria.

Resiliencia Comunitaria

- 84 Actividades Resiliencia Comunitaria
- 29 Talleres de Resiliencia Comunitaria
- 25 Reuniones para promover el tema CEA
- 28 Capacitaciones en regiones CEA
- 15 Reunión con referentes CEA
- 40 Talleres y Webinar de Cambio Climático

Salud Comunitaria

- 103 Actividades de Salud Comunitaria
- 158 Atenciones Psicológicas
- 38 Talleres de Salud Comunitaria
- 13 Talleres nacionales con el tema de Primeros Auxilios Psicológicos para personal de la Sociedad Nacional
- 10 Comunidades con procesos de Bioremediación (Esferas de barro)
- 5 Talleres Primeros Auxilios Psicológicos en la conducta suicida
- 2 Talleres presenciales de Primeros Auxilios Psicológicos en Territorio Indígena Talamanca-Bribri



30
Psicólogos voluntarios a nivel nacional



3
trabajadores sociales



1
Gerontólogo



156
cruzrojistas atendidos de forma voluntaria



936
sesiones (1 hora) presencial y virtual

€33.696.000

equivalentes por las horas de ayuda psicosocial

Participación en diversas actividades vinculadas con el Ministerio de Salud de Costa Rica y con la FICR

- ▶ Participación en el evento del día mundial de la Salud Mental para todas las personas ¡Hagámoslo realidad! del Ministerio de Salud.
- ▶ Participación en foro de la FICR sobre Prevención del Suicidio.
- ▶ Participación en la reunión-entrevista para la realización del perfil país desde Salud en Emergencias y WASH.
- ▶ Participación en entrevista de la FICR por mes de la Salud Mental El apoyo de la salud mental a las personas adultas en situación de vulnerabilidad.
- ▶ Participación en entrevista de la FICR, exponiendo las acciones que realiza la Cruz Roja Costarricense con el tema de la salud mental y el apoyo psicosocial, en el telemaratón por la salud mental en el mes de octubre.
- ▶ Participación en las 9 Mesas Técnicas con la FICR y los referentes de SMAPS.
- ▶ Participación en el evento Internacional virtual de la FICR sobre “Lecciones aprendidas en SMAPS durante el 2022.”

Agua, saneamiento y promoción de la higiene

Actualización de base de datos del personal que se desempeña en Agua, saneamiento e higiene (WASH)

En coordinación con R8 se apoyó la campaña de reforestación, por solicitud de la Municipalidad de Pérez Zeledón y otras instituciones

Transformación Participativa para la Higiene y el Saneamiento (PHAST) nacional

1 taller nacional, 6 talleres regionales, 6 talleres comunitarios

260 personas formadas

Apoyo a las acciones de los Observatorios Ciudadanos del Agua junto al departamento de Cambio Climático

Participación en el taller de actualización Análisis de Calidad de Agua, brindado por Centre for Affordable Water and Sanitation Technology, (CAWST)

Apoyo al equipo WASH de la Cruz Roja Panameña, con la aportación de ideas y experiencias para abordar actividades comunitarias; realizado en varias reuniones, coordinada por Omar Robinson

Cambio climático

Webinar sobre la inducción de informes de gestión ambiental para medición de emisiones de la Huella de Carbono.

Participación en el proyecto con la Reserva Pacuare

Participamos activamente en los eventos virtuales de FICR, COP27, GLOWRed, en las reuniones de la Red de Campeones por el Clima

Alianza Nacional Ríos y Cuencas en los talleres de Esferas de Barro como abordaje para la biorremediación con microorganismos

236 personas capacitadas de las diferentes regiones

Implementación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible logrando la primera formación de Facilitadores con participación de varios representantes de SN

Ganadores del Primer premio de Acciones Innovadoras otorgado por la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y la Media Luna Roja

Atención de emergencias y rescate

Operativo de Fin y Principio de Año

24 de diciembre 2022 al 05 de febrero 2023

La Cruz Roja Costarricense puso marcha un operativo de fin y principio de año, la institución estuvo presente en puntos de visitación turística.

25 puestos distribuidos en todo el país

114 unidades disponibles (soporte básico, avanzado, rescate & vehículos acuáticos)

+200 cruzrojistas presentes

+900 pacientes atendidos

111 Comités Auxiliares + 9 despachos regionales

Operativo Semana Santa 2022

10 al 16 de abril 2022

La Cruz Roja Costarricense ejecutó su plan operativo de Semana Mayor 2022.

833 puestos montados

+12.000 incidentes atendidos por múltiples causalidades

44 muertes violentas reportadas

16 accidentes en carretera + 6 accidentes acuáticos

Personal en Puestos	2.761
Personal Disponible en Base	3.781
Personal Staff (CECOE, CCO's)	835
Puestos de Playa	340
Puestos de Carretera	493
Vehículos Terrestres	3.385
Vehículos Acuáticos	27
Emergencias atendidas	2.011
Traslados Críticos	286
Prevenciones Acuáticas	16.298
Accidentes Acuáticos	165
Rescates Efectivos	27
Fallecidos	44
Atropellos	57
Colisiones	450
Vuelcos	291
Lesiones por Animales	23
Caídas	286
Agresiones Arma Blanca- Fuego	146
Intoxicados	145
Quemaduras / Electricidad	24
Urgencias Traumáticas	236
Urgencias Médicas	1.089
Evacuados	4
Rescate Vertical	1

Operativo Vacaciones medio año 2022

Julio 2022

La Cruz Roja Costarricense en su misión de salvar vidas, prevenir y aliviar el sufrimiento humano en todas las circunstancias a través de la labor humanitaria, y como institución de primera respuesta a emergencias ejecuta planes operativos, tal fue el caso de la aplicación del plan de medio año donde se trabajó en prevención y en la puesta en marcha de acciones para la atención de pacientes, tomando en cuenta que resulta ser una época donde la población suele realizar visitación a lugares de esparcimiento.

127
puestos
montados

Personal en puestos	456
Puestos de Playa	66
Puestos de Carretera	53
Puestos de Montaña	1
Puestos Recorrido	7
Vehículos Terrestres	186
Vehículos Acuáticos	5
Emergencias atendidas	197
Prevenciones Acuáticas	2.551

Operativo Romería 2022

30 de julio 2022 al 02 de agosto 2022

Se brinda servicio prehospitalario a la población que participó en la Romería 2022, con más de 400 Cruzrojistas. Se ubicaron en total 7 puestos de atención de emergencias sobre la ruta hacia la antigua metrópoli: Basílica, Ochomogo, Galera, Taras, Conventillos, Tres Ríos y el Fierro.

+400
cruzrojistas
participaron

Personal en puestos	286
Puestos en el Recorrido	7
Vehículos (ambulancias soporte básico, avanzado, vehículos operativos)	88
Incidentes atendidos	2.175
Traslados	50

Acciones realizadas durante las emergencias por inundaciones

El 2022 para la Benemérita Cruz Roja Costarricense conllevó un trabajo arduo donde desde luego se generaron acciones más allá del servicio de atención prehospitalaria, tal es el caso de los proyectos de ayuda humanitaria que la institución logró realizar con el apoyo de la Federación Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja y otros socios estratégicos, donde se benefició a población migrante y a la población afectada tras las inundaciones.

Emergencia Nacional Tormenta Bonnie

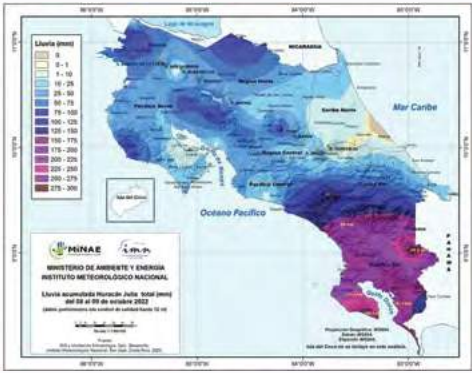


Infografía final con los datos acumulados Actualizado al cierre del CECOE 3/7/22 19:30 h

Personal staff	53
Personal Desplegado al terreno	94
Unidades desplegadas al terreno	41
Evaluaciones de Campo	1.003
Rescates Efectivos	41
Personas Evacuadas en Albergues	5.541
Incidentes por Inundaciones	109
Incidentes por Deslizamientos	2.056

Emergencia Nacional Huracán Julia

Personal staff	42
Personal Desplegado al terreno	194
Unidades desplegadas al terreno	35
Rescates Efectivos	6
Personas Evacuadas en Albergues	1.589
Incidentes por Inundaciones	442
Incidentes por Deslizamientos	8
Otros incidentes	17



Emergencia en Cambronero – San Ramón
Septiembre 2022

Por la magnitud del incidente la Benemérita inmediatamente dispuso de más de 100 cruzrojistas de las regiones de San José, Alajuela, Cartago, Heredia, Puntarenas y Guanacaste, para atender la emergencia; en total, 33 ambulancias entre (Soporte Básico y Avanzado), 5 vehículos de rescate y la Unidad Especializada de Primera Intervención (UEPI) así como las unidades especializadas Terrestre, Canina (K-SAR), y Urbano participaron de esta operación.

+100
cruzrojistas
participaron
en el rescate

	Personal Desplegado al terreno	+100
	Unidades desplegadas al terreno	40
	Personas fallecidas	9
	Personas atendidas en escena	45
	Personas trasladadas hospitales	38





Unidades Especializadas de Búsqueda y Rescate

80 
cruzrojoistas
voluntarios

19 
Montaña

	Respuestas a eventos operativos	19
	Respuestas a emergencias	16

La Unidad de Búsqueda y Rescate Terrestre (UBRT) realiza actividades preventivas y operativas en todas las zonas de vida (relación entre altitud, flora y fauna) para Costa Rica, de día y/o noche, con autosuficiencia para 120 horas (5 días).

8  + 
K-SAR

	Respuestas a eventos operativos	+8
	Respuestas a emergencias	+2

La Unidad de Búsqueda y Rescate Canina, conocida como K-SAR (por sus siglas en inglés) está formado por binomios: guía y su can, realizan sus actividades preventivas y operativas de búsqueda y rescate en ambientes como estructuras colapsadas, deslizamientos, áreas abiertas y en montaña (rastreo por olor de referencia), con autosuficiencia para 48 horas (2 días).

48 
Acuática

	Puestos establecidos	14
	Respuestas a eventos operativos	19
	Respuestas a emergencias	2

La Unidad de Búsqueda y Rescate Acuática (UBRA), sus ámbitos de acción incluyen actividades preventivas y de búsqueda y rescate en ambientes en aguas rápidas (velocidad del agua igual o superior a 1,1 km/h), aguas confinadas (lagos naturales, artificiales y estanques), aguas abiertas (mar), inundaciones (estacionales o progresivas) y acciones de guardavidas en playa y piscina.

5 
Urbano

	Respuestas a eventos operativos	+5
	Respuestas a emergencias	1

La Unidad de Búsqueda y Rescate Urbano (Nivel Liviano) (UBRU), realizan sus actividades de primera respuesta (movilización en las primeras 10 horas de la ocurrencia del evento), en ambientes de búsqueda y rescate en espacios confinados, estructuras colapsadas, zanjas e industrial; rescate con cuerdas y rescate vehicular (liviano, pesado y trenes), con autosuficiencia para 72 horas (3 días).



Adicionalmente las unidades especializadas llevan a cabo actividades de entrenamiento para personal de otras áreas de la Sociedad Nacional.



Gestión de
Calidad



Transparencia
y rendición
de cuentas



Gestión basada
en resultados
para el desarrollo



Gestión de
Riesgos
Institucionales



Control
Interno



Cruz Roja Inclusiva

Este eje estratégico establece la importancia de 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 de todas las personas.



Desarrollo y gestión de nuestro voluntariado

Cruz Roja Costarricense formó parte de la organización y participó en el Congreso Nacional de Voluntariado Costarricense: “Retos y desafíos ante sociedad en crisis, propuestas desde el voluntariado en Costa Rica.”, lo que ha permitido reforzar las alianzas estratégicas.

Para un buen desarrollo y gestión de nuestro voluntariado se buscó generar estrategias que garanticen la participación, satisfacción, y la permanencia de las personas voluntarias; se abordaron cuatro temas principales como lo son: **la motivación, el reconocimiento, la comunicación interna, la capacitación, y el clima organizacional.**

Se trabajó en las siguientes líneas de fortalecimiento:

- Propuesta de Reglamento de la persona Voluntaria Cruzrojista
- Actualización de Procedimientos de Gestión Administrativa del Voluntariado
- Conmemoración del Día Internacional del Voluntariado
- Voluntariado en el área de personas Veteranas

Reconocimientos Internacionales

1 La FICR entrega la **medalla Henry Dunant** al señor Manuel Salazar Álvarez voluntario veterano de la Sociedad Nacional por su destacada labor en la Cruz Roja Costarricense.

2 La Media Luna Turca otorga el premio internacional de voluntariado a Rogelio Mata Batista voluntario veterano de la Sociedad Nacional por su destacada labor en la Cruz Roja Costarricense.

Doctrina y Protección

Las actividades más relevantes en materia de doctrina y protección son las siguientes: Difusión del Derecho Internacional Humanitario (DIH) dentro de la Sociedad Nacional mediante cursos, conferencias y conservatorios dirigidos a las regiones, comités auxiliares y estructuras administrativas.



16
Cursos
realizados
DIH



327
Personal
capacitado
DIH



7
Charlas y
conservatorios
realizados



1.415
Personal
participante

En el campo de la difusión del DIH y la Doctrina de nuestro Movimiento Internacional, desde las redes sociales de la Sociedad Nacional, se realizaron campañas sobre la Protección del Personal Humanitario, los Vehículos y Transportes Humanitarios, los Principios Fundamentales, el Restablecimiento de Contactos entre Familiares y el Fortalecimiento del Marco Jurídico para la Sociedad Nacional desde la base del DIH en el contexto del proyecto de ley N°. 23500; también se realizó material visual para fortalecer a lo interno de la Sociedad Nacional y para difusión externa, material difusivo digital, relacionado al contenido y cumplimiento de la ley N°.8031 sobre el Buen Uso y la Protección del Emblema de la Cruz Roja y Media Luna Roja.

Para el 2022 se recibieron 11 denuncias por el mal uso del emblema, en las cuales se implementó lo indicado en el procedimiento haciendo las debidas comunicaciones al infractor indicando las faltas cometidas con el fin de que realice los cambios pertinentes.



Diplomacia Humanitaria

El Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja define y entiende la diplomacia humanitaria, como la acción de convencer a los responsables de tomar decisiones y a los líderes de opinión de que actúen, en todo momento, en beneficio de las personas vulnerables, con pleno respeto de los principios humanitarios fundamentales.

Acciones ejecutadas:

- Inicio del proceso de la reglamentación a la Ley 8031 Sobre el Buen Uso y la Protección del Emblema de la Cruz Roja y Media Luna Roja.
- Apoyo directo al Comité Temático de Diplomacia Humanitaria de la SN para la preparación del Proyecto de Ley N° 23500 (marzo-diciembre 2022).
- Gestión de diplomacia y abogacía humanitaria en favor de un ciudadano Ucraniano ante el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto.
- Coadyuvar en la preparación y promoción del Curso Especializado en DIH y su Relevancia en la Actualidad, en colaboración con la Comisión, el Colegio de Abogados de Costa Rica y el CICR.
- Aporte al Informe voluntario del Estado Costarricense sobre actividades de promoción y difusión del Derecho Internacional Humanitario.
- Apoyo directo en la Protección de Bienes Culturales impulsando la aplicación preventiva de la Convención de la Haya de 1954 y sus Protocolos Adicionales.

Comisión Costarricense DIH

Esta comisión es creada según Decreto Ejecutivo N.º 32077-RE. En el año 2022 se realizaron 13 reuniones de la Comisión, todas realizadas de manera virtual y presididas por el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto, las cuales consisten en el desarrollo de actividades para la promoción, difusión y aplicación del DIH en nuestro país.

Se organizó el Curso Anual de Especialización en Derecho Internacional Humanitario en conjunto con la Cancillería y el Colegio de Abogados y Abogadas de Costa Rica, así mismo se contribuyó en el Primer Informe Anual de DIH que se presenta a nivel internacional.

Instituciones participantes de la CCDIH:

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

Restablecimiento de Contactos Familiares

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

Actividades que se realizan:

- Llamadas telefónicas por medio de los celulares o tablets: para localizar personas y para comunicar a personas migrantes con sus familias.
- Se utilizan los router para dar internet a los migrantes por 15 minutos y puedan usar WhatsApp o Facebook y logren comunicarse con sus familias.
- Las extensiones, regletas se ponen a disposición para el servicio de carga de batería del celular.
- En los casos de despliegues en terreno se utilizan las computadoras para el equipo central para gestionar FLAnswers o Aspera en caso de envíos a otras SN.
- La disponibilidad de las tablet para ingresar datos en las Solicitudes de Búsqueda.
- Las mochilas de campo actualmente se mantienen en las regiones 9, 5 y 8, para despliegues en terreno.

Adicionalmente, se llevó a cabo el Curso Especializado de Restablecimiento del Contacto entre Familiares con énfasis en Atención Psicosocial, realizado del 29 de agosto al 3 de setiembre 2022, en Iztarú Provincia de San José, con participación de 19 personas de la SN y con Profesores Nacionales e Internacionales.

Categoría	Casos Recibidos
Humanitarios	8
Desastres	6
Militares	6
Migrantes	-
Abogacía	1
Llamadas	9
Recargas telefónicas	170
Reunificaciones	1

Inventario de los recursos disponibles:

- 12 mochilas de campo
- 4 maletas Pelican
- 2 computadoras
- 4 toldos
- 6 mesas plegables
- 12 sillas plegables
- 4 extensiones eléctricas de 30 mts
- 10 tablets
- 4 teléfonos
- 4 extensiones de 6 mts
- 4 pichingas para los generadores
- 8 Protector de picos 8 tomas
- 3 Router TP Link 4G
- 4 generadores eléctricos

Migración

Política de Atención a Personas Migrantes y Refugiadas



Acciones ejecutadas:

- Divulgación de la Política y Estrategia de atención a personas migrantes y refugiadas.
- Reunión Regional de Migraciones en las Américas con el fin de fortalecer la coordinación, comunicación y mecanismos de articulación como Movimiento de la Cruz Roja.
- Elaboración de proyecto en coordinación con ACNUR, con el objetivo de promover la participación y protección de las personas refugiadas, solicitantes de refugio, apátridas o en riesgo de apatridia con las comunidades de acogida mediante la integración local y coexistencia pacífica.

2.000
valoraciones

500
atenciones
psicosociales

1.000
volantes con
mensajes de
autocuidado

5.000
ayuda en
atención
RCF

1.500
entrega de kits para:
infantes, mujeres,
primeros auxilios y
alimentación, entre
otros suministros de
ayuda humanitaria



Juventud en acción

El Programa Cruz Roja Juventud de la Benemérita trabaja bajo el ideal de paz, el desarrollo y la formación de las personas jóvenes en Costa Rica; desde 1922 aproximadamente han pasado por el programa más 62,000 jóvenes y actualmente el programa cuenta con más 800 integrantes en todo el país.



800

integrantes en
todo el país

Comisión Global de Juventud

La Srta. Milena Chacón, Voluntaria de la DINAJU y representante de la Comisión Global, durante este 2022, ha estado fuertemente trabajando y desarrollando incidencia con representación en tres niveles: representación individual, acciones regionales de las Américas y a nivel global.

El plan de trabajo de la Comisión Global de Juventud se focalizó en 2 áreas temáticas: Salud Mental y Acción Climática, y 2 áreas transversales: Redes de Juventud y Estrategia YES.

Además de representar al programa de Juventud en espacios Internacionales durante este 2022, como lo fue la Asamblea General Participación activa como Comisionada Global y delegada de Costa Rica (doble rol) Durante la Asamblea General, se realiza la elección de la vacante de la comisión de juventud para la región de África, además de una destacada participación en el discurso final sobre la situación actual de las juventudes y cómo es vivir en el mundo actual.

Participación en el 80 aniversario de la Juventud de la Cruz Roja Panameña

Una delegación de 7 personas del programa de Juventud, provenientes de las regiones de San José, Cartago, Heredia, Limón, Zona Sur y Zona Norte, participaron en el Encuentro Nacional de Juventud de Cruz Roja Panameña.

Espacio para reconocer el trabajo de nuestros niños, niñas y jóvenes de Cruz Roja Juventud realizado en noviembre en el Distrito de Boquete, provincia de Chiriquí.

Escuelas Regionales de Capacitación

Desde la Gestoría Nacional de Capacitación de la Dirección de Juventud.



Proceso recorrido

Región	Dinamización Social	Elaboración Proyectos	Formación Básica en Juventud	Formación de Jefaturas
San José	✓	✓	✓	
Alajuela		✓	✓	✓
Heredia	✓	✓	✓	
Guanacaste		✓	✓	✓
Puntarenas		✓	✓	✓
Limón	✓	✓	✓	
Zona Sur	✓	✓	✓	
Zona Norte	✓	✓	✓	

Acuerdo Centenario de las Juventudes Cruzrojistas

En el 2022 se construye el Acuerdo Centenario de las Juventudes Cruzrojistas. Alcanzar este producto implicó desde febrero de 2022 un profundo análisis, sobre cómo construir una metodología que fuese participativa, democrática, dinámica e integradora de la diversidad territorial, sectorial y etaria de las personas que integran el Programa de Cruz Roja Juventud. Esto se logró materializar en junio y julio de ese año, cuando fue llevada al campo en nueve Foros Regionales de Consulta, a saber, en las regiones de: San José, Alajuela, Cartago, Heredia, Guanacaste, Puntarenas, Limón, Zona Sur y Zona Norte.

Estos espacios convocados por las coordinaciones regionales de juventud tuvieron la participación de más de 200 personas entre todos los eventos, y en las distintas actividades de los foros por medio de su opinión, expresión de su percepción, emisión de propuestas y de una base de desarrollo de actividades, se generaron más de 2000 acciones de participación.

Las personas congresistas, en representación amplia del programa de Juventud y las personas jóvenes de Cruz Roja, pactan el mandato del Acuerdo Centenario de las Juventudes Cruzrojistas y su Estrategia de Acción, como guía para el trabajo de la Cruz Roja Juventud en Costa Rica, en los primeros años de los próximos cien años.



Congreso Nacional de Juventud

Se realizó el Congreso Nacional de Juventud el cual facilita a los jóvenes experiencias únicas de desenvolvimiento, para que los participantes desarrollen habilidades que les serán de utilidad, tanto como persona integral, así como agente de cambio en las comunidades.

100 años de la Juventud de la Cruz Roja

Estampilla que refleja su quehacer diario:

Como parte de los eventos de conmemoración del centenario del programa. La Dirección Nacional de Juventud en conjunto con la Dirección Nacional de Doctrina y Protección, realizó acciones con Correos de Costa Rica, para crear la estampilla del aniversario de nuestro programa. La emisión postal “100 años de la juventud de la Cruz Roja” está compuesta por una hoja souvenir cuya ilustración representa el quehacer de la juventud de la Cruz Roja Costarricense, utilizando el año de su fundación como elemento central en su composición.

La creación de una estampilla es de gran relevancia, para el mundo filatélico y en la historia institucional es la primera, que está enfocada directamente a juventud y que dará la vuelta al mundo a través de un sello postal que Correos de Costa Rica emitió para esta ocasión especial.

Reconocimiento de los 100 años del Programa de Juventud:

La Asamblea Nacional de la Persona Joven Costa Rica (ANPJ), órgano colegiado y máximo representante encargado de discutir política pública de las personas jóvenes costarricenses, brindó un reconocimiento al "Programa Juventud", de la Benemérita, por sus 100 años de fundación en el país.

La ANPJ, reconoció el aporte del Programa a las Juventudes, siendo este un espacio de desarrollo y transformación de jóvenes en Costa Rica.

Conmemoraciones del centenario del Programa de Juventud desde las Regiones:

Desde la Dirección Nacional de Juventud, se desarrolló la celebración oficial de los 100 años del programa de la Cruz Roja Costarricense, que consistió en una cena, espacio que nos permitió reunir a más de 200 personas representantes de las nueve regiones, en el Hotel Radisson.

Durante la celebración, se reconoció la trayectoria de nuestros voluntarios con más de 10 años de servicio, además de compartir reflexiones sobre los momentos más sobresalientes que ha obtenido el programa durante estas décadas, transformando las juventudes.

Gracias al aporte financiero de FICR, por medio del proyecto de CBF, se realizó la ejecución de nueve actividades-celebraciones regiones, en donde las Coordinaciones Regionales de Juventud, organizaron en los meses de setiembre y octubre, las conmemoraciones con sus respectivos voluntarios, a través de espacios lúdicos regionales, entre convivios, rallies, cenas y actividades regionales, las regiones, festejaron, junto a sus líderes del programa en estos espacios recreativos, para conmemorar los 100 años de Cruz Roja Juventud.

Proyecto categorización de unidades

Desde la gestoría nacional de liderazgo de la Dirección Nacional de Juventud, se implementó el programa de Categorización de Unidades, este busca el crecimiento integral de cada unidad local de Juventud en las nueve regiones establecidas por la Cruz Roja Costarricense para el abordaje del trabajo comunitario y operativo, teniendo como eje transversal la potencialización del liderazgo de las juventudes.

Las Unidades Locales de Juventud pueden llegar a aspirar, colocar de manera ascendente, posicionando la categoría “platino” como el máximo galardón obtenido; bronce, plata, oro, platino.



Fondo de Solidaridad

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

En el año 2022 las ayudas sumaron un monto de ₡13.161.000,00 lo que representan 111 ayudas totales. A continuación, se detallan los tipos de ayudas realizadas y el monto correspondiente:

Tipo de ayuda	Cantidad	Monto total
Alimentación	6	₡600.000,00
Anteojos	4	₡377.000,00
Despensa	75	₡6.565.000,00
Electrodomésticos	10	₡675.000,00
Exámenes	1	₡39.000,00
Gastos de funeral	11	₡4.700.000,00
Gastos médicos	1	₡120.000,00
Medicamentos	2	₡35.000,00
Suministros Vela	1	₡50.000,00
Total General	111	₡ 13.161.000,00





Gestión de
Calidad



Transparencia
y rendición
de cuentas



Gestión basada
en resultados
para el desarrollo



Gestión de
Riesgos
Institucionales



Control
Interno



Cruz Roja Abierta y Transparente

Este eje refiere a la importancia de contribuir a un modelo de gobernanza abierto y transparente con estrategias orientadas a favorecer la proyección interna y externa, y la preservación de vínculos estratégicos de la institución para el cumplimiento de los objetivos y sostenibilidad de las operaciones.



Vinculación Internacional

Cruz Roja Uruguay

El Departamento de Gestión del Riesgo y Servicios Comunitarios a través de la Coordinación Nacional de Cambio Climático, llevaron a cabo la “Primera Formación de Facilitadores sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)”.

En esta capacitación contamos con la participación de Sociedades Nacionales como: Cruz Roja Nicaragüense, Cruz Roja Uruguay, Cruz Roja Panameña, además del personal de la Cruz Roja Costarricense.

Cruz Roja Mexicana y el proyecto USAR

La Cruz Roja Costarricense inició la planificación para el proyecto USAR Costa Rica.

Se trata de un ejercicio para aplicar procedimientos y mecanismos que permitan evaluar y fortalecer el trabajo especializado que realiza la Benemérita en situaciones de emergencias.

La institución realizó el intercambio técnico entre la Cruz Roja Costarricense y la Cruz Roja Mexicana en temas de rescate, voluntarios de las 4 Unidades Especializadas de Búsqueda y Rescate de la Cruz Roja Costarricense compartieron sus experiencias técnicas con los representantes del Equipo USAR de la Cruz Roja Mexicana. Este proyecto de cooperación técnica se llevó a cabo por parte del CICR y de la FICR, la Unidad de Búsqueda y Rescate Terrestre, la Unidad de Búsqueda y Rescate Acuático, la Unidad K-Sar y la Unidad de Búsqueda y Rescate Urbano

La Cruz Roja Costarricense recibió la visita de los colegas de la Cruz Roja Mexicana en el Comité Auxiliar de la Cruz Roja Costarricense en Alajuela.

Este acercamiento se realizó con cruzrojistas de diferentes Comités que cuentan con equipo de rescate, mejorando habilidades y evaluando acciones necesarias para la creación a futuro de un grupo USAR en nuestra Sociedad Nacional.

La Cruz Roja Costarricense recibe la visita oficial de rescatistas de la Cruz Roja Mexicana, gracias al apoyo del Comité Internacional de la Cruz Roja (CICR) y la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y la Media Luna Roja (IFRC).

El objetivo de la visita fue realizar un diagnóstico de la respuesta que la Cruz Roja Costarricense brinda en materia de RESCATE URBANO, para construir una estrategia para fortalecer los equipos institucionales.

Visita del Secretario General de la FICR

El Secretario General del mayor organismo de ayuda humanitaria, Jagan Chapagain, encabezó la delegación de alto nivel que visitó la Cruz Roja Costarricense. En esta visita participó una Comitiva que permaneció del 2 al 4 de agosto, en el país, con una primera visita al Operativo Romería 2022, en el Alto de Ochomogo y Cartago centro, además se hizo presente la Directora Regional para las Américas de ese organismo, Martha Keays.

Visita del Jefe de la Delegación del CICR

Durante la semana del 12 al 15 de septiembre, Cruz Roja Costarricense recibió la visita de la Delegación del CICR, la cual está encabezada por el Sr. Olivier Dubois, jefe de Delegación Regional del CICR para México y América Central en el país. Es importante recalcar que dicha visita nos permite estrechar más la relación que actualmente existe con el CICR en materia de cooperación, tanto en temas de DHI como en apoyo técnico calificado que brindan los servicios y programas que ofrece la Cruz Roja Costarricense.

Entre las principales actividades que se contemplaron están: la visita a la Corte Interamericana de Derechos Humanos, al Instituto Centroamericano de Derechos Humanos y a la Comisión Costarricense de Derecho Internacional Humanitario, que funciona bajo decreto ejecutivo hace más de 20 años en el país y en donde la Benemérita Cruz Roja Costarricense también tiene representación.

Cruz Roja Española

En el mes de diciembre la Cruz Roja Costarricense contó con la visita de los señores Javier Senet García, Presidente de Cruz Roja Española y Antoni Bruel, Coordinador General de la Cruz Roja Española. Participaron en un conversatorio que la institución llevó a cabo en conjunto con el Departamento de Participación Ciudadana, en las instalaciones de la Asamblea Legislativa. Donde se pretendió dar a conocer la importancia de contar con una ley de reconocimiento y en la que se permita la protección del accionar humanitario.

Posteriormente, visitaron el Comité Metropolitano y el Comité Auxiliar en Santa Ana, compartieron con personal cruzrojista en la Sede Administrativa, en la Dirección Nacional de Voluntariado y la Dirección Nacional de Juventud. Además, se realizó una reunión con la Embajadora de España, Sra. Eva Felicia Martínez Sánchez.

El 10 de diciembre visitaron la sede operativa, DINAGER, participaron en la Sesión Ordinaria del Consejo Nacional, seguidamente en el acto de entrega de medallas en reconocimiento a la trayectoria de cruzrojistas, y cerraron con una reunión sobre atención prehospitalaria.

Encuentros destacados

Reuniones Estatutarias del Movimiento

Las Reuniones se realizaron del 19 al 23 de junio del 2022 y consistieron en dos eventos. La **Asamblea General**, que se realizó del 19 al 21 de julio del 2022, y el **Consejo de Delegados**, que se realizó del 22 al 23 de julio del 2022. Se participa además en dos reuniones previas, la primera con el Comité Regional Interamericano en la que todas las presidencias de las Américas establecen acciones conjuntas y la segunda el Encuentro de Jóvenes, con el fin de promover la participación protagónica e igualitaria de las juventudes en las reuniones, liderado por la Comisión Global de Juventud.

Se realizan las elecciones de la Junta de Gobierno, reeligiendo al presidente Francesco Rocca y con relación a las vicepresidencias y Sociedades Nacionales, históricamente por primera vez más de la mitad de Junta de Gobierno está conformada por mujeres, ya que de 29 integrantes, 15 son mujeres, siendo que se alcanza la paridad posterior a la resolución de Igualdad y Género.

Ceremonia de entrega de la Medalla Henry Dunant en la que el señor Manuel Salazar Álvarez, recibió esta máxima condecoración por sus 60 años de servicio voluntario. La medalla le fue entregada por la presidenta de la Comisión Permanente, la señora Mercedes Babé, de todos los candidatos, el señor Manuel Salazar fue galardonado de último como reconocimiento por su trayectoria, siendo de los voluntarios con más años de servicio.

La delegación de Costa Rica sostuvo múltiples reuniones bilaterales con otras Sociedades Nacionales, componentes del Movimiento y organismos diplomáticos con sede física en Ginebra. A continuación, se detallan las mismas: • Cruz Roja Española • Media Luna Roja Iraní • Media Luna Roja Turca • Cruz Roja Holandesa • CICR • Presidencia y Secretaría General FICR • Cruz Roja Americana • Cruz Roja Italiana • Media Luna Roja Arabia Saudita • Cruz Roja Ucraniana • Magen David Adom • Cruz Roja Benin • Centro del Clima • Director de Digital Transformation • Director Global de Servicios Humanitarios • Misión Permanente de Costa Rica ante las Naciones Unidas en Ginebra, entre otras.



Reunión Red global de lideresas

Del 23 al 26 de octubre en la sede de la Cruz Roja Francesa en París, se llevó a cabo la reunión de GLOW Red, en la que la Tesorera General de la Cruz Roja Costarricense es Punto Focal, durante el proceso previo, se realizó una revisión de resultados obtenidos, donde se destaca que se alcanzó en el 2022 la paridad en la Junta de Gobierno de la FICR. Las reuniones tuvieron como pilares: la investigación y promoción, iniciativas de desarrollo de liderazgo, comunicación e intercambio de información y recaudación de fondos. Se contó con un total de 28 mujeres de 18 Sociedades Nacionales, el CICR, la FICR, así como el Comité Europeo de Coordinación de la Juventud y la Comisión Permanente del Movimiento.

Se definieron las siguientes seis áreas de trabajo para el periodo 2023-2027:

1. Construyendo una red sostenible
2. Diversificar el grupo de candidatas de liderazgo
3. Apoyo a las mujeres en puestos de Representación
4. Cambiar la cara electoral de la gobernanza en todos los niveles del Movimiento
5. Alianzas y divulgación
6. Investigación, evidencia y documentación

Reunión global de logística 2022

El 16 y 17 de noviembre el Departamento de Proveeduría participa en la Reunión Global de Logística celebrado en Ginebra, Suiza. Como objetivo principal de este evento se tenía conocer el proceso de revisión de la cadena de suministro de la FICR y los principales objetivos estratégicos que visionan con la estrategia 2030 en los componentes de la cadena de suministros. Parte del impacto en esta participación es posible considerar algunas enseñanzas aplicables en nuestra Sociedad Nacional brindando mayor integración a las áreas logísticas y generar un trabajo en conjunto que permita aprovechar las fortalezas de cada área para una fuerza integral de la cadena de abastecimiento.

Reunión global sobre educación

En noviembre, la DINAFOP representó a la Sociedad Nacional y a las Américas en la Reunión Global de Educación en donde se presentó una visión general del Marco Estratégico de la Federación Internacional sobre Educación para 2020-2030 aprobado en la Asamblea General de 2019, destacando cómo se ha ido desarrollando el concepto educativo en diferentes sociedades nacionales. Se refuerza la visión y el objetivo de la Federación Internacional de contribuir a garantizar que todas las personas puedan acceder de forma segura, continua y equitativa a oportunidades de educación inclusiva de calidad para que puedan ayudarse y cuidar de sí mismas y de los demás y puedan aspirar a un futuro mejor. Asimismo, se presentaron los cuatro pilares principales del marco:

1. Acceso a la educación y continuidad de esta
2. Prestación de servicios de educación de calidad,
3. Equidad e inclusión en la educación
4. Protección, seguridad y bienestar en los servicios de educación y demás actividades conexas.

Cooperación para el proceso de certificación OCAC en la Cruz Roja Hondureña y en la Cruz Roja Argentina

Desde el año 2019 Cruz Roja Costarricense asesoró a la Cruz Roja Hondureña en la definición de la hoja de ruta y la preparación de la evaluación de pares para optar por ser la segunda Sociedad Nacional en las Américas y la quinta en el mundo en recibir la Certificación de las Capacidades Organizacionales – OCAC. Debido a la Pandemia debieron detener el proceso y enfocarse en la emergencia sanitaria. En el 2022 retoman el proceso y nuevamente nos integramos al equipo de trabajo y a través de reuniones virtuales de seguimiento semanal en conjunto con la FICR se coordinó la logística para recibir la visita de homólogos y finalmente Cruz Roja Costarricense participó de forma presencial en Honduras. Se contó con la participación de la Presidencia, la Subgerencia Financiera y el departamento de Planificación de la Benemérita institución, esta actividad se llevó a cabo del 03 al 09 de agosto del 2022.

Adicionalmente la Cruz Roja Costarricense ha estado apoyando a la Cruz Roja Argentina de cara a su visita de homólogos para optar por la certificación OCAC en el mes de marzo 2023. El apoyo ha sido de asesoría y retroalimentación con documentación de nuestro proceso.



Gobierno y gestión

El Consejo Nacional en el 2022

El Consejo Nacional está integrado por 9 directivos que prestan su servicio humanitario de forma voluntaria, es decir, totalmente ad-honorem, y tienen su mandato establecido en la Ley de Asociaciones y en el Estatuto de la Asociación Cruz Roja Costarricense.

Sesiones Ordinarias y Extraordinarias

Al amparo del Estatuto, el Consejo Nacional tiene la obligación de reunirse de forma ordinaria dos veces al menos, y de forma extraordinaria las veces que se estime pertinente. Para el 2022 el Consejo Nacional reporta un total de **39** sesiones con una duración total aproximada de **231** horas, distribuidas de la siguiente manera:



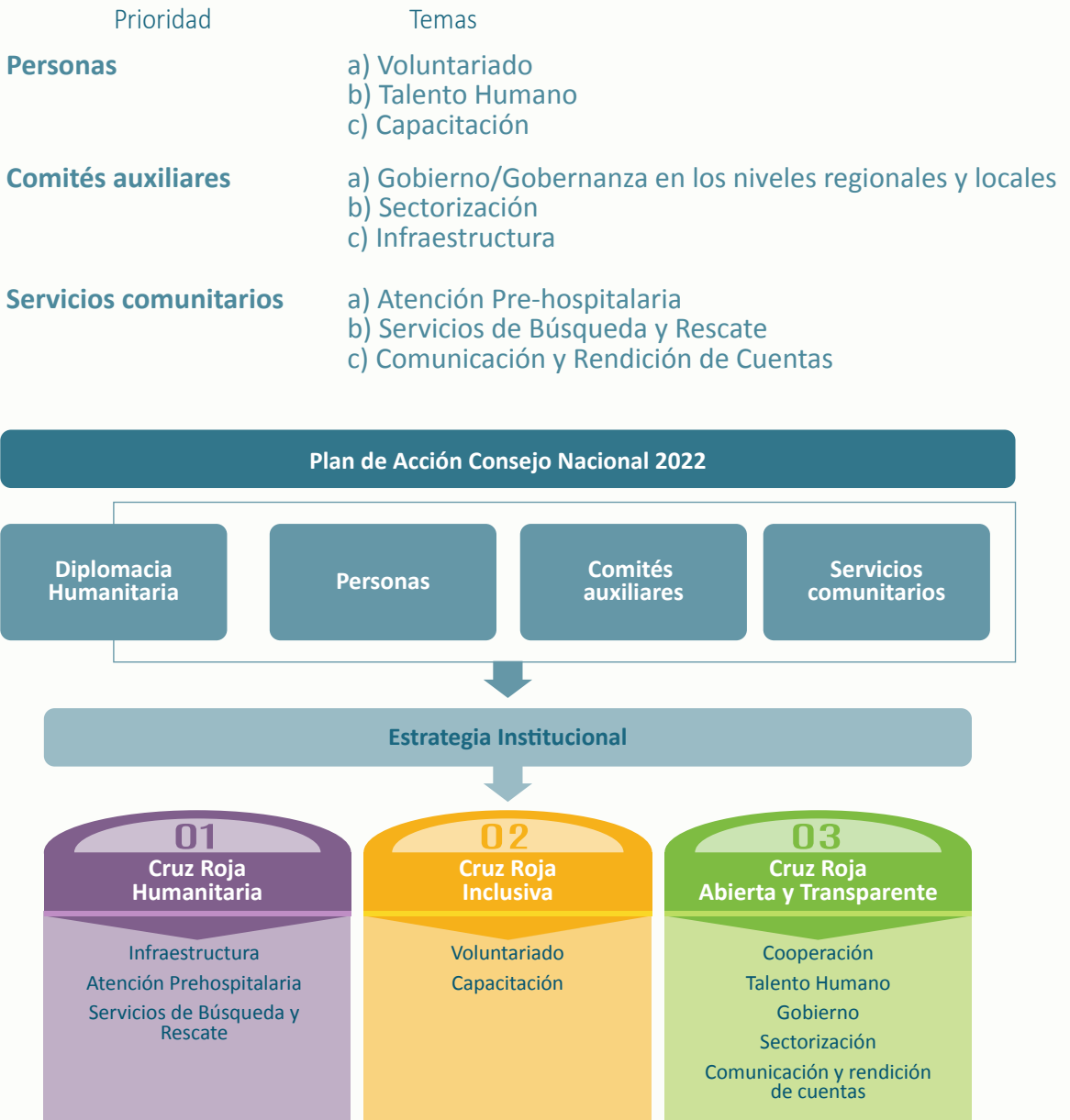
* Rodolfo Jugo Romero, por motivo de su fallecimiento, solo participó en 10 sesiones Ordinarias y 5 Extraordinarias, por lo que su promedio de participación está ponderado a esa cantidad de sesiones y no al total anual.

** Manuel Lobo Ramírez, por motivo de su nombramiento en el mes de julio, solo participó en 11 sesiones Ordinarias y 6 Extraordinarias, por lo que su promedio de participación está ponderado a esa cantidad de sesiones y no al total anual.

A partir del análisis de las prioridades de la Sociedad Nacional, se identificó que dentro del PED 2021-2030 no se incluían acciones específicas para capacitación ni talento humano, por tanto, en conjunto con la Dirección Nacional de Formación Profesional y el Departamento de Talento Humano se incluyeron, tampoco existían objetivos asociados a la atención prehospitalaria directamente, ni a las acciones de búsqueda y rescate, por lo que fueron debidamente incorporados.

El Consejo Nacional estableció posterior a un proceso de análisis interno tres componentes prioritarios de atención en los cuales enfocar la toma de decisiones y fomento de acciones para el mejoramiento continuo. Estas prioridades son: 1) Las personas, 2) Los Comités Auxiliares y 3) Los servicios comunitarios. Adicionalmente, en forma transversal se estableció la Diplomacia Humanitaria aplicada en las anteriores prioridades.

Este Plan de Trabajo se encuentra alineado a los Ejes y Objetivos Estratégicos de PED, a los atributos del OCAC y deriva en una serie de actividades a ejecutar de forma trimestral, por lo que para alcanzar su cumplimiento se basó en los siguiente elementos:



Plan de Acción del Tribunal de Ética y Disciplina para el 2022

Basado en las bases teóricas de las funciones del Tribunal de Ética y Disciplina establecidas en el estatuto, Reglamento Interno del TED Código de Conducta y Otros Reglamentos, se desarrolla un Plan de Trabajo cuyos objetivos específicos fueron:

- 1. Lograr Mayor presencia del Tribunal en las Regiones.
- 2. Conocer las necesidades de las regiones en materia de Procesos Disciplinarios
- 3. Capacitar al personal de la Sociedad Nacional sobre el procedimiento para Procesos Disciplinarios
- 4. Concientizar al personal de la Sociedad Nacional sobre la importancia de aplicar las normas Institucionales
- 5. Capacitar a los Miembros del Tribunal de Ética y Disciplina en materia de Reglamentos y Directrices Institucionales, Trabajo en Equipo, Liderazgo
- 6. Motivar a los Miembros del Tribunal de Ética y Disciplina



Plan de Acción de la Fiscalía General para el 2022

La Fiscalía General desarrolló un Plan de Trabajo para el año 2022 cuyo objetivo principal fue el de lograr la integración nacional de la Fiscalía General en las actividades que desarrolle la Cruz Roja Costarricense para lograr el cumplimiento de lo estipulado en el Estatuto de la Asociación Cruz Roja Costarricense, Reglamento de la Fiscalía General y normativa institucional; esto incluye lograr la integración Regional y Local de Fiscales en las Juntas Regionales, Comités Auxiliares, Comisiones Administrativas que integran la Sociedad Nacional para desarrollar acciones de seguimiento al cumplimiento de lo estipulado en el Estatuto de la Asociación Cruz Roja Costarricense, Reglamento de la Fiscalía General y normativa Institucional.

Por otro lado, la Fiscalía General realiza reuniones con las diversas dependencias de Sede Central administrativas y operativas para dar a conocer su labor y conocer las labores de las dependencias y trabajar en conjunto, así como la participación en diversas comisiones de trabajo de la Sociedad Nacional.

Además, se avocó a capacitar a los fiscales y personal en general sobre las verdaderas labores de una Fiscalía, en temas de Control Interno para apoyar las labores de seguimiento y planes de mejoras de la Auditoría Interna, en las revisiones periódicas sobre temas de riesgo operativo que permitan subsanar y evitar irregularidades en diversos procesos y a participar activamente en los diferentes eventos regionales y/o locales que den oportunidad de intercambiar mensajes.



Sesión de trabajo de los órganos superiores de la Asociación

En sesión de trabajo realizada el día 7 de mayo del 2023 los tres órganos superiores de la organización se reunieron para alinear sus planes de trabajo, identificando coincidencias en las prioridades, según se describe a continuación:



Comunicación estratégica y rendición de cuentas a la comunidad

Se presentan los resultados del trabajo enfocado en la vinculación, acercamiento, promoción de la transparencia y participación comunitaria, dentro de los cuál se incluye el enfoque de participación comunitaria y rendición de cuentas a la comunidad y la atención de gestiones de las personas de las comunidades usuarias de los servicios institucionales que se lleva a cabo por parte de la Contraloría de Servicios.

Rendición de cuentas

En cumplimiento al Reglamento del Sistema de Regionalización, corresponde a las Juntas Directivas o Comisiones Administrativas Locales, convocar a Asamblea Local Ordinaria al personal voluntario y asalariado, en los meses de febrero y agosto de cada año, así como a las Juntas Regionales les corresponde convocar a una Asamblea Regional Ordinaria en la primera quincena del mes de mayo de cada año, con el objetivo de conocer el informe anual de Presidencia y Tesorería de toda la estructura regional.

Para el año 2022 se logró alcanzar un **100%** de cumplimiento en la realización de las rendiciones cuentas internas, contando con el siguiente alcance reportado por las Juntas Regionales, en cuanto a la cantidad de personas que participaron:



Mejoramiento del servicio humanitario

- Como parte de la dinámica de atención de la Contraloría de Servicios el enfoque de participación comunitaria y rendición de cuentas (CEA por sus siglas en inglés), desde el cuál además de aplicarse lo establecido en el Procedimiento de Gestión Administrativa PGA-CS-01 y normativa relacionada, lo que esta visión de involucramiento comunitario para la atención de quejas, denuncias, sugerencias y canales de retroalimentación establece.
- A partir de la retroalimentación comunitaria y el monitoreo del servicio se identifica como una de las necesidades fundamentales refiere a la calidad y excelencia en la atención de las personas usuarias (servicio al cliente), por tanto se formula y difunde con el apoyo de la Gerencia General la circular “CRC-GG-SA-CIR-009-2022 Excelencia y calidad en el Servicio al Cliente del personal cruzrojista hacia las personas usuarias externas e internas”.
- Se elaboró y difundió la “Guía de respuestas estándar ante situaciones complejas durante la atención de las personas usuarias en los despachos de la Cruz Roja Costarricense”, como una forma de brindar una herramienta a los despachos para mejorar la forma en la que se comunica el funcionamiento del servicio de emergencia.
- A lo anterior se suma la formulación y difusión durante todo el año 2022 de una campaña informativa sobre el funcionamiento del servicio de ambulancia específicamente, como fomento del uso correcto de este servicio de emergencias.
- Se aplica de forma trimestral durante el año 2022 la evaluación de la calidad del servicio brindada por parte de la Sede Administrativa a los comités auxiliares por medio de la metodología de la Nota de Promotores Neta (NPS por sus siglas en inglés), la cual busca identificar oportunidades de mejora en la atención que se brinda a los usuarios internos (cruzrojistas) del servicio que brindan las direcciones y departamentos de la Sede Central.



Monitoreo y seguimiento de la participación comunitaria y rendición de cuentas a la comunidad (CEA)

Se trabajó en **13** acciones de institucionalización, entre ellas se logra la inclusión de un taller CEA certificado por DINAPOP, además se crea el área CEA en el Departamento de Comunicación Estratégica y Rendición de Cuentas.

La Cruz Roja Costarricense cuenta con referentes CEA, al menos uno por región, mediante los cuales se brinda acompañamiento y capacitación.

Actividades CEA:

- Análisis post incidente operativo de la Tormenta Tropical Bonnie.
- Consulta temas de interés a los cruzrojistas:
 - Encuentro Nacional Buenas prácticas de gobiernos Locales y Regionales
 - ¿Tiene dudas sobre la Ley 8690?
 - Carta de deseos cruzrojistas para el nuevo año 2023
 - Análisis post incidente operativo Festival de la Luz San José
 - Tope Nacional San José 2020 y Fiestas Zapote 2022-2023
- Se incluye el enfoque CEA en el operativo Tormenta Tropical Bonnie, tanto para comunidad interna como externa
- Aplicación de encuestas de satisfacción en proyectos.

Atención a las personas usuarias de los servicios desde la Contraloría de Servicios

En el año 2022 se da continuidad al desarrollo y fortalecimiento de la Contraloría de Servicios, la cual funciona como un canal de comunicación para las personas usuarias externas e internas de los servicios institucionales, con la finalidad de obtener retroalimentación sobre la calidad del servicio brindado, así como para la implementación de acciones de monitoreo, evaluación y recomendaciones de mejora continua requeridas.

Como dos aspectos importantes llevados a cabo durante el año 2022 se encuentra primero la integración de información sobre la Contraloría de Servicios en la nueva página web, que además contiene los formularios para presentar gestiones y evaluar la calidad del servicio (<https://cruzroja.or.cr/contraloria-de-servicios/>), y segundo otro la colocación de calcomanías visibles en las ambulancias para que las personas usuarias puedan realizar la evaluación del servicio recibido.

Detalles relevantes sobre la atención de gestiones

Para el año 2022 se recibieron un total de 639 gestiones de las cuáles el 85% corresponden a inconformidades o quejas, 3% denuncias trasladadas a procesos disciplinarios, 11% felicitaciones y 1% sugerencias, siendo esto último un tipo de gestión que se debe promover con el público en general con mayor fuerza para el año 2023.

Del total de gestiones recibidas el 95% se refieren al área operativa, específicamente a los servicios de atención de emergencias, mientras un 5% son gestiones relacionadas con el área administrativa.

Sobre los principales motivos por los cuáles se reciben gestiones (principalmente quejas) se encuentra:

- 1. La persona usuaria indica haber recibido un mal trato (mal servicio al cliente) por parte del personal cruzrojista que brindó la atención.
- 2. La persona usuaria solicitó el servicio de ambulancia y recibió una respuesta negativa sobre el envío de esta porque su caso no es una emergencia (falta de información sobre el uso del servicio de emergencias).
- 3. La persona usuaria considera que el tiempo de espera por el recurso fue extenso (quejas no relacionadas con casos rojos).
- 4. La persona usuaria considera que el cruzrojista que le atendió fue poco profesional en cuánto a la conducta, criterios o información brindada.
- 5. La persona usuaria indica estar molesta porque realizó una solicitud de ambulancia y le indican que no hay recurso disponible (puesto que el recurso disponible se encuentra atendiendo otras emergencias (quejas no relacionadas con casos rojos).

Gestiones por mes		Gestiones por región	
Mes	Cantidad gestiones	Región	Cantidad gestiones
Enero	50	Región 1	253
Febrero	67	Región 2	74
Marzo	66	Región 3	62
Abril	43	Región 4	61
Mayo	54	Región 5	50
Junio	54	Región 6	37
Julio	61	Región 7	33
Agosto	53	Región 8	25
Setiembre	63	Región 9	20
Octubre	58	Sede Central	24
Noviembre	42	TOTAL	639
Diciembre	28		
TOTAL	639		

Fuente: Contraloría de Servicios de la Cruz Roja Costarricense, 2022.



Principales motivos de gestiones	Cantidad
Descuido en el trato del usuario	138
Respuesta de no envío de ambulancia (no emergencias)	107
Tiempo de respuesta	92
Cuestionamiento profesional (conducta mostrada durante la atención)	77
No envío de la ambulancia (no hay recurso)	62

Fuente: Contraloría de Servicios de la Cruz Roja Costarricense, 2022.



Gestión en medios de comunicación y redes sociales

La Cruz Roja Costarricense diariamente trabaja la gestión de prensa con los medios de comunicación nacional, logrando ubicar más de 30 notas aproximadamente al mes, sobre diferentes temáticas sujetas al interés noticioso.

Informe de Redes Sociales



Apertura de nuevas redes sociales
Actualmente la Sociedad Nacional cuenta con una red social central nueva: el canal de TIKTOK, adicionalmente se está trabajando en los canales de LinkedIn y YouTube. Aproximadamente se realizan **150** publicaciones entre todas las redes sociales centrales, esto con el objetivo de dar a conocer lo que cruzrojista es y lo que hace.

Manual de Redes Sociales

Se actualizó el Manual de Redes Sociales con el fin de potenciar la visibilidad institucional, trabajar fuertemente en la rendición de cuentas, y posicionar a la institución por lo que es y lo que hace desde todos los ejes estratégicos de desarrollo.

Política de Comunicación

A partir de los resultados del estudio de marca realizado en el año 2021, se trabajó en la actualización de la Política de Comunicación. Para el 2023 se desarrollará el proceso de consulta para aprobación y divulgación.

Informe de cobertura en emergencias nacionales y gestión de prensa

- Participación en el CECOE
- Generación de planes de comunicación
- Creación de estrategia de abordaje

Las acciones anteriormente mencionadas involucran la preparación de voceros, participación en el Comité Asesor Técnico de Información Pública (CAT SIPAE), gestión de prensa, conferencias, manejo de redes sociales etc.

Intranet

Durante el año 2022 se generó un sitio de comunicación interna que funciona como repositorio compartido de documentos de información y educación.



Página Web

La empresa sancarleña Golabs donó a la benemérita la nueva página web institucional. La Sociedad Nacional mantuvo reuniones semanales como parte del equipo kick off para determinar la línea institucional, contenidos, entre otros elementos necesarios para su creación. Este proyecto fue presentado por Prensa institucional y contó con el apoyo de Tecnologías de la Información.

Gestión de Crisis

Se generaron acciones según semaforización para el tratamiento oportuno de temas reputacionales, tal cual lo indica el procedimiento y lineamiento.

Algunas acciones desarrolladas en comunicación durante la gestión de crisis son las siguientes:

- Monitoreo
- Respuesta o posición en redes sociales
- Comunicación directa con el periodista
- Derecho de respuesta
- Campaña en redes sociales
- Boletín Informativo
- Comunicado de Prensa

Campaña con el Banco Popular

Para la Romería 2022 se presentó una propuesta de campaña al Banco Popular con el apoyo de la Junta Regional de Cartago; esta actividad permitió la colocación de vallas publicitarias en cada uno de los puestos de atención de la ruta hacia la Basílica y la captación de recursos por la publicidad conjunta divulgada y las redes sociales institucionales, permitiendo mayor visibilidad institucional.

Gestión de prensa

Desde prensa institucional se generan acciones de forma diaria para colocar temas en la agenda mediática nacional, los temas presentados son en línea a lo que los noticieros admiten. El posicionamiento institucional desde el punto de vista noticioso ha sido realmente amplio, teniendo presencia en todos los medios de comunicación nacional y regional.

Colocación de material audiovisual en televisión nacional: se logró ubicar pauta publicitaria tras una donación en los canales nacionales de mayor alcance nacional. Este posicionamiento permitió dar a conocer lo que Cruz Roja Costarricense es, y lo que hace.



Campaña con PURA VIDA ES SALVAR VIDAS

Gracias al apoyo de la Agencia de Publicidad Garnier se inició la campaña publicitaria denominada: “Pura vida es salvar vidas” mediante la cual se busca el posicionamiento de la imagen institucional en la población, promover el reclutamiento de voluntarios, así como la recaudación de recursos a través de donaciones vía SINPE Móvil. Esta campaña se tiene prevista para que finalice en el primer trimestre del año 2023, ya que contempla las pautas publicitarias en radio, televisión, redes sociales, así como vallas publicitarias y muppies en aceras. Para los diversos eventos especiales en los que la Sociedad Nacional participa, tales como romería, festival de la luz, fiestas cívicas y otros, se confeccionaron carrileras con mensajes alusivos a la campaña.



Sitio en la intranet: “El Cruzrojoista Informa”

El departamento de Comunicación Estratégica y el departamento de Tecnologías de la Información apoyados por la Subgerencia Administrativa generaron un esfuerzo conjunto para establecer un canal de comunicación interna institucional que funcione para informar, educar, establecer rendición de cuentas oportuna desde cada área de la Sociedad Nacional, así como mantener un repositorio de documentos de la institución.

Se han aprovechado los recursos tecnológicos existentes para el planteamiento de esta iniciativa de intranet llamada: Cruzrojoista Informa, lo que se pretende es generar tráfico de los colaboradores institucionales voluntarios y permanentes al sitio de forma expedita, esto para que se mantenga en un sólo lugar los documentos de consulta, pero también para que se conozcan los proyectos que cada área desarrolla, incluso pueden acceder en tiempo real a avances del plan operativo anual, estadísticas de voluntariado, entre otros. Se pretende vincular a las regiones para que se sumen suministrando información de los proyectos que desarrollan facilitando así un benchmarking entre comités que les permita generar estrategias e identificar mejores prácticas, lecciones aprendidas etc. para apoyarse entre sí.

La alimentación de esta intranet está a cargo del área de Comunicación Estratégica Institucional, y desde luego es elemental que cada director, jefatura, región, comité se vinculen y propicien el brindar información sobre las acciones que se desarrollan desde su área. Esta intranet permitirá reducir la cantidad de correos al funcionar como un repositorio, esto incluye el envío de los boletines informativos por este medio de comunicación. Cruzrojoista Informa es uno de los canales de comunicación interna habilitado por y para la Sociedad Nacional.



Contratación de socorristas a través de la ley 8690

En el segundo año de ejecución práctica de la ley continuamos el proceso de contratación de los socorristas para cada una de las regiones del país, basada en la matriz suministrada por la Subgerencia de Operaciones, la cual revisa los criterios de población a atender, cantidad de kilómetros que cubren, promedio de servicios diarios, promedio de casos rojos que atienden, cantidad de personal en atención comunitaria con que cuentan, se hace una valoración de estos elementos, y se discuten con las estructuras regionales, entiéndase Presidente Regional, Administrador Regional y Coordinador Operativo Regional, y en conjunto se toman las decisiones, valorando incluso temas de cierres de Comités Auxiliares por falta de personal, y aquellos Comités Auxiliares que a diciembre 2021 contaban con órdenes sanitarias por falta de socorrista.

Contratación de Socorristas Ley 8690

Región	Cantidad	Contratados	Pendientes	% de cumplimiento
San José	13	10	3	77%
Alajuela	8	6	2	75%
Cartago	12	11	1	92%
Heredia	16	15	1	94%
Guanacaste	12	12	0	100%
Puntarenas	9	8	1	89%
Limón	16	16	0	100%
Zona Sur	17	13	4	76%
Zona Norte	10	9	1	90%
Total	113	100	13	88%

Fuente: Departamento de Talento Humano

Salud Ocupacional

El área de Salud Ocupacional brindó asesoría técnica en procesos de compras de Equipos de Protección Personal, actualización de fichas técnicas de equipos, autorizaciones para compra de productos, marcas y empresas proveedoras para la Sociedad Nacional.

Se brindó asesoría virtual y visitas a comités auxiliares para verificación de condiciones de trabajo y aplicación de medidas preventivas en los centros de trabajo de la institución.

Se elaboraron mensajes y aprobación de recomendaciones específicas para ser compartidas por redes sociales y medios de comunicación internos para evitar los contagios COVID-19.

Se coordinaron campañas para incentivar a la población cruzrojista a vacunarse contra la COVID-19 e Influenza.

Se realizaron colaboraciones con el Banco Nacional de Sangre para promover y facilitar la donación de sangre por parte del personal cruzrojista.



Vacunas contra COVID-19

Se realizó en conjunto con los diferentes actores a nivel regional y nacional la organización y control del proceso de aplicación de vacunación contra COVID-19 a nivel institucional.

Como institución de primera respuesta se establecieron varios centros de apoyo para la gestión de la vacunación para el personal voluntario y asalariado, con énfasis en la Sede Administrativa Central (Edificios Zapote, Metropolitano, DINAGER y Juventud).

Vacunación CRC

Total Dosis Aplicadas

9.066

3.780

3.463

1.725

98

Dosis	Primera Dosis		Segunda Dosis		Tercera Dosis		Cuarta Dosis	
	Permanentes	Voluntarios	Permanentes	Voluntarios	Permanentes	Voluntarios	Permanentes	Voluntarios
San José	218	457	220	462	58	86		
Alajuela	142	327	142	307	98	98		
Cartago	73	449	73	411	70	300		
Heredia	73	162	73	142	37	13		
Guanacaste	101	184	80	168	29	11		
Puntarenas	109	255	108	247	64	69		
Limón	86	142	86	142	88	87	10	4
Zona Sur	70	244	70	244	68	141	13	12
Zona Norte	63	228	63	228	60	159		
Sede Central	154	243	115	82	106	83	49	10
TOTALES	1089	2691	1030	2433	678	1047	72	26

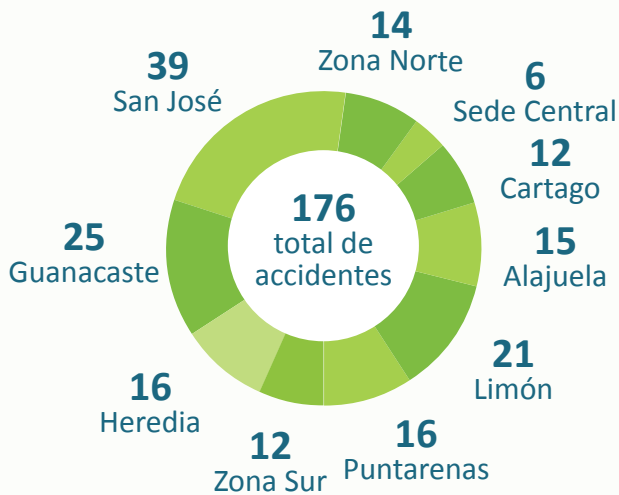
La Oficina de Salud Ocupacional promovió además la vacunación contra el virus de influenza en el mes de julio, en la cual se invitaban a las personas interesadas (colaboradores voluntarios y remunerados) a visitar el vacunatorio de la Clínica Carlos Durán.

Accidentabilidad por región

Los datos generados para este informe son enviados por el (INS) mediante reportes mensuales, estos se utilizan para consolidar por región:

Cantidad de accidentes por región	
Región	Cantidad gestiones
Región 1	37
Región 2	27
Región 3	11
Región 4	10
Región 5	28
Región 6	15
Región 7	20
Región 8	1
Región 9	4
Sede Central	7
TOTAL	160

Registro de accidentes de la flota institucional



En el año 2021 se contabilizó un total de 193 accidentes, mientras que el 2022 el total fue de 176. Esto implica que se dio una disminución del 8,81%, esto gracias al trabajo que se realizó en temas de sensibilización, seguridad vial, manejo preventivo, eco conducción y accidentalidad, eso en conjunto con el INS, COSEVI y Purdy, además se retomó el seguimiento a los reportes de excesos de velocidad según indicadores mensuales.

Accidentes por mes

Mes	Accidentes 2021	Accidentes 2022
Enero	17	13
Febrero	13	10
Marzo	17	11
Abril	9	18
Mayo	15	19
Junio	19	16
Julio	20	12
Agosto	23	18
Setiembre	16	17
Octubre	17	15
Noviembre	8	13
Diciembre	19	14
TOTAL	193	176



Labores desarrolladas en materia jurídica

La Dirección Jurídica está integrada por 3 áreas: Departamento Legal, Departamento de Procesos Disciplinarios y la Asesoría en materia de contratación administrativa. A finales del 2022 se aprobó una reestructuración que fusiona las tres áreas e integra todos los profesionales en derecho y elimina la distribución por regiones transformándolo en asignación según carga laboral, de forma tal que se agilice la respuesta que se brinda al cliente interno y externo de la organización.

En el año 2022 se contabilizaron **217** procesos judiciales de los cuales los de tránsito encabezan la lista con **174** casos, posteriormente los procesos laborales suman 32 expedientes y los penales son un total de 11, finalmente se contabiliza un nuevo proceso en materia civil. Asimismo, se participó en **200** audiencias judiciales de las cuales 108 fueron en materia de tránsito, 43 en materia laboral, 40 en materia penal, 6 en materia agraria, y 3 restantes en materia civil, contenciosa – administrativa y de flagrancia.

El equipo de profesionales tiene a su cargo la asesoría a todas las estructuras para llevar a cabo la labor humanitaria que se realiza en todo el territorio nacional, lo cual, además de los procesos judiciales conlleva la confección y revisión de contratos y convenios que para el año 2022 arriban a la suma de 132, asimismo, en lo que respecta a los Procesos Disciplinarios se recibió un total de 135 denuncias.



Auditoría Interna

Se presenta el sumario de labores efectuadas por Auditoría Interna durante el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2022, en el cual se emitieron 39 Informes de Auditoría Interna.

Resumen de Informes realizados 2022

Tipo de Auditoría	Tipo de Calificación			Total
	A	B	C	
Comités Auxiliares; revisión financiero- contable	-	4	4	8
Comités Auxiliares; control interno	-	-	4	4
Junta Regional	-	1	1	2
Salas de Bingo	-	2	-	2
Comités Auxiliares; seguimiento- Informes 2021	-	-	4	4
Carácter especial	-	10	19	19
Total	-	17	22	39

Auditoría revisión financiero - contabl en Comités Auxiliares

Auditoría- Comité Auxiliar en	Calificación	Cantidad
Potrero Grande, Palmar Norte, San Miguel de Sarapiquí y Paquera	B	4
San Rafael de Alajuela, Liberia, Desamparados y Nicoya	C	4
Total		8

Auditorías de carácter especial

Auditoría de carácter especial	Calificación	Cantidad
Arqueo Caja Chica Sede Central, DINAGER y Quepos	B	3
Servicio de Cabinas La Cruz y Arco iris	B	2
Toma Física de Materiales Bodega Sede Central y Movilización de Recursos	B	2
Resultados de Auto Evaluación 2021	B	1
Transferencias Electrónicas de Fondos	B	1
Construcción de Edificio- Desamparados	B	1
Solicitud de Bienes y Servicios	C	1
Construcción Edificio Acosta y Ciudad Quesada	C	2
Funeraria Santo Domingo	C	2
Licitación Cartel N°2021PP-000072-0001000001 INS	C	1
Evaluación de Estados Financieros 2021	C	1
Junta Regional Zona Norte 9	C	1
Sector 3- Carrillo	C	1
Total		19

Fuente: Base de datos de Auditoría Interna

Tecnologías de información

Infraestructura Tecnológica

1. Se realiza la actualización por medio de la contratación 2021PP-000025-0015100001 para la adquisición de los equipos de alta disponibilidad (arrendamiento en servicio administrado de firewalls, y switches).
2. Se inicia con la empresa Software One el proceso de unificación del licenciamiento de Microsoft 365, Windows Server, Windows 10 etc.
3. Unificación de procesos de la Dirección Jurídica por medio de Flows y herramientas de Microsoft 365.

Sistemas

1. Se realiza la licitación privada del Sistema de Voluntariado y Dirección Nacional de Formación Profesional la cual está adjudicada al proveedor Produsoft S.A, este sistema viene a unificar los procesos de ambas direcciones entre personal voluntario y permanente por la interoperabilidad de sistemas, unificando las bases de datos con el ERP Softland.
2. Se actualiza el sistema ERP Softland a la última versión, dejando pendiente únicamente el área de la nómina para la actualización.
3. Desarrollo de la intranet institucional por medio de Microsoft SharePoint para brindar una manera más innovadora en la comunicación interna.
4. Desarrollo del sitio web externo participando como líder técnico en el cumplimiento de los requerimientos presentados a los desarrolladores externos y así obtener el sitio web actual de Cruz Roja Costarricense.
5. El departamento en conjunto con la Sub-Gerencia Financiera, inicia el proceso de la re-parametrización del Sistema Financiero Contable Softland ERP.

Redes y Telecomunicaciones

1. Se inicia el plan de trabajo para la unificación de la red de internet, con las características siguientes: Empresarial, 1:1 y fibra óptica. El objetivo es la unificación de la red por medio de una sola licitación.
2. Se inicia el estudio de mercado sobre la Telefonía IP, para la implementación en la institución.
3. Se da el ordenamiento de los data centers esto para que sean únicamente espacios físicos para tener los equipos informáticos.
4. Se apoya con la licitación de Telefonía Celular y Terminales para la Sociedad Nacional la cual quedó de forma desierta.

Otras gestiones de TI

1. En conjunto con la Dirección Jurídica se implementa la Política de Seguridad de la Información y Normas Generales de TI, la cual tiene como objetivo tener un marco normativo interno que nos regule los procesos a nivel de Tecnologías de la Información.
2. Implementación de charlas para el uso correcto de la firma digital en documentos electrónicos según la Ley 8454 de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos.
3. En conjunto con la Dirección Jurídica, Universidad Técnica Nacional y el MICITT, se realizó el seminario de Protección de Datos Personales, Delitos Informáticos y Ciberseguridad.
4. El departamento se une al equipo de RCF para la protección de los datos institucionales siguiendo los estándares del CICR y marco legal costarricense.



Infraestructura Institucional

En marzo del 2022 la Cruz Roja Costarricense decide contratar un profesional en ingeniería civil con el fin de que sea el encargado de la elaboración de diseños, planos constructivos y redacción de especificaciones técnicas y pliegos de condiciones de los proyectos de infraestructura y de mantenimiento institucional, incluyendo la inspección y todas aquellas labores en el campo de la Ingeniería, como profesional responsable, con el fin de que los proyectos que requiere la Institución contemplen las mejores técnicas de su campo profesional.

Las funciones que se llevan a cabo desde el área de infraestructura consisten en dirigir, administrar y apoyar la realización de obras, a través de la construcción, rehabilitación y el mantenimiento de los inmuebles institucionales, de forma tal que se garantice un adecuado funcionamiento para todas las edificaciones a nivel nacional.

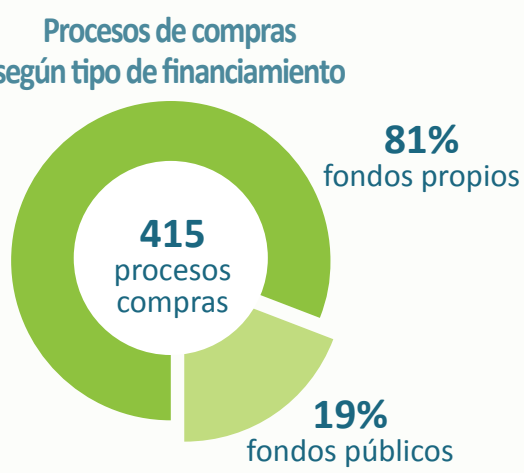
Portafolio de proyectos

A continuación se presenta un cuadro resumen de los proyectos en seguimiento desde el ingreso del ingeniero civil en noviembre del 2022:

ETAPA	Proyecto	Cooperante
Operación y mantenimiento	R1 C.A. Acosta Construcción completa Edificio nuevo	IMAS
	R1 C.A. Desamparados Trabajos de Remodelación	JPS
	R1 C.A. Frailes Remodelación	INDER
	R1 C.A. Puriscal Remodelación del sistema eléctrico, cambio de piso y cielo raso	Fondos Propios
Diseño y Planificación	R9 C.A. Agua Zarcas Construcción completa Edificio nuevo	Fondos Propios
	R6 C.A. Jacó Construcción completa Edificio nuevo	CNE y Municipalidad
	R6 C.A. Miramar Remodelación	Fondos Propios
	R8 C.A. Golfito Demolición y construcción completa Edificio	Fondos Propios
	R7 C.A. Batán Construcción completa Edificio nuevo	JAPDEVA
	R8 C.A. Ciudad Cortés Demolición y Construcción completa Edificio	Fondos Propios
Tramitología	R6 Centro Regional de Puntarenas Ampliación de la oficialía	Fondos Propios
	R8 C.A. Laurel Construcción completa Edificio nuevo	Fondos Propios
Contratación	R8 Edificio Regional Zona Sur Pintura exterior edificio	Fondos Públicos

Gestión bienes inmuebles

Mediante la gestión de bienes inmuebles se trata de fiscalizar que las propiedades en las que se encuentran ubicadas las diferentes estructuras de la Asociación se encuentren reguladas y amparadas mediante el marco legal correspondiente, ya sea mediante convenios contratos o bien en aquellos casos en los que sea posible se gestione incluso la donación e inscripción de la finca a nombre de la Asociación Cruz Roja Costarricense, y dando seguimiento a los asientos de inscripción de los bienes ya adquiridos por la institución.



Batán	A través de la Ley 9441 se autoriza al Consejo Nacional de Producción la donación de la finca No. 7-53967-000, a la Cruz Roja Costarricense. al respecto se han generado múltiples acciones de seguimiento para materializar la donación en favor del Comité Auxiliar.
Potrero Grande	Se gestiona en la Asamblea Legislativa expediente 23.170 para la donación de la finca No 6-18777-0000 en beneficio del comité auxiliar de potrero grande
Golfito	El Comité Auxiliar de Golfito gestionó un plan de movilización para cambiar el lugar de operaciones de Golfito a la localidad de Río Claro dado que la base se encontraba en un inmueble arrendado. Se está realizando la remodelación de las instalaciones propias ubicadas en Río Claro.
Moravia	En virtud de que el Comité Auxiliar en Moravia no contaba con instalaciones propias y se encontraba operando en un bien inmueble propiedad del Gobierno Local, en el mes de octubre de 2022 se adquiere un edificio propio mediante el cual el Comité pueda operar sin limitación de tiempo.
Cañas (Centro regional)	La familia Zeledón Vargas oriunda de Palmares dona a la Cruz Roja Costarricense una finca de 2000m2 ubicada en Cañas, para la construcción del Centro Regional de Guanacaste
Los Chiles	Con el apoyo de la Municipalidad de la localidad se está abordando la situación registral del inmueble en el que se encuentra el Comité Auxiliar en Los Chiles, incluyendo el respectivo proceso sucesorio.
San Rafael de Alajuela	La está abordando la situación registral del inmueble en el que se encuentra el Comité Auxiliar en San Rafael se está abordando a través de las estructuras local, regional y nacional con el fin de brindar seguridad jurídica a la institución que le permita continuar con sus operaciones.
La Guácima	La está abordando la situación registral del inmueble en el que se encuentra el Comité Auxiliar en La Guácima se está abordando a través de las estructuras local, regional y nacional con el fin de brindar seguridad jurídica a la institución que le permita continuar con sus operaciones.
San Pedro de Poás	Con el apoyo de los diversos actores de la localidad se está abordando la situación registral del inmueble en el que se encuentra el Comité Auxiliar en San Pedro de Poas, incluyendo el proceso de información posesoria.

Programas para la movilización de Recursos

Se promueven programas e iniciativas para alcanzar la meta anual establecida para el año 2022 en el cual se logra captar un total aproximado de **₡1,239,761,799.52**. Esto representa el cumplimiento de un **118%** de la meta presupuestada anual.

En Movilización de Recursos se desarrollaron distintas acciones, estrategias y vínculos estratégicos, con el fin de promover por medio de distintos programas de generación de recursos el interés humanitario y la colaboración hacia nuestra Sociedad Nacional.

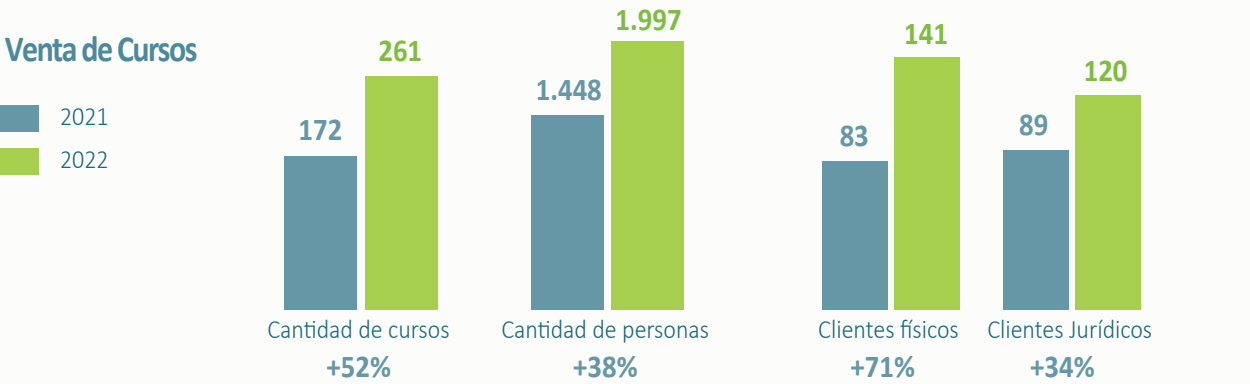
Innovación constante



Capacitación externa

La capacitación externa es la dirigida a personas totalmente ajenas a la institución, es un programa que se ejecuta de manera independiente a los procesos de formación que lleva a cabo la DINAFOF.

En el año 2022 se impartieron **261** cursos de capacitación, para un total de **1997** personas entrenadas por medio de distintas modalidades en primeros auxilios. A continuación, se detalla:



Resumen de capacitaciones por tipo

Nombre del Curso	Nº Cursos	Nº personas
BLS-AHA	13	72
Curso Básico en Primeros Auxilios	31	256
CPA	11	136
Curso Introductorio en Primeros Auxilios	1	14
IPA	11	103
Taller en Primeros Auxilios por medio de Alianza estratégica	7	81
TPA	78	573
Venta de manuales- Alianzas	16	194
BLS/SLV	83	491
RCP-CRC	2	8
ACT-PA	2	23
Capacitación Continua de Brigadas	4	31
Curso Manejo de Vehículos de Emergencia (MVE)	1	10
Curso Asistente en Primeros Auxilios (APA)	1	5
Total general	261	1997

Logros de capacitación externa

- Ingreso total en el 2022 de **₡109,430,033.19**
- Se realizaron un total de **929** encuestas de satisfacción a los clientes, en la cual el 99% de nuestros clientes nos recomiendan a otros interesados.
- **667** contactos interesados en las capacitaciones de la Cruz Roja Costarricense.
- **60%** de conversión en ventas efectivas.
- Crecimiento del **11%** en ingresos respecto al año 2021.
- Se presentó un incremento del **52%** en la cantidad cursos impartidos, en comparación con el año 2021.
- Cantidad de Comités Auxiliares inscritos en el programa, **29** activos, un aumento de 5 Comités Auxiliares versus el año 2021.
- Se realizó un traslado total de **₡30,484,193.76** por parte de la Dirección Nacional de Movilización de Recursos a los Comités participantes por las gestiones realizadas.
- Según la encuesta de satisfacción al cliente, el **99%** de los clientes se encuentran satisfechos.
- Se lanza nuevo curso bimodal de RCP de la AHA, prueba piloto satisfactoria otorgada al Colegio de Enfermeras de Costa Rica y APA bimodal prueba piloto satisfactoria otorgada al Tribunal Supremo de Elecciones.

Fuente: elaboración propia, según sistema de facturación de Softland.

Donantes humanitarios

Este programa promueve las donaciones de todo tipo, ya sea monetarias o en especie y de personas físicas y/o jurídicas por diferentes canales de recaudación:



Logros en donaciones humanitarias

1. Donaciones recibidas en Especie: Se recibieron donaciones en especie de suministros de limpieza, mascarillas N-95 y full face, agua, bebidas hidratantes, café, batas descartables, alimentos varios, rotulación de carros institucionales, monitores, mobiliario vario, entre otros. El monto cuantificado para estas donaciones es de **₡122,885,887.11**. Se puede mencionar a las siguientes empresas como donantes: Fchaves & Co, Nestlé, Ferretería Epa, P&G, Coca Cola FEMSA, AT&T, Coopemontecillos R.L., Distribuidora La Florida, Corporación Supermercados Unidos, Cooperativa de Productores de Leche, Tivoli Cosméticos de Costa Rica, Alimentos Jacks de Centroamérica S.A., Bimbo de Costa Rica y Hologic Surgical Products Costa Rica.

2. Donaciones recibidas en Efectivo: Las donaciones en efectivo en el 2022 se vieron disminuidas por el cambio en el tratamiento de la pandemia por COVID-19 a nivel nacional e internacional, por ende, se disminuyeron los apoyos económicos empresariales. El ingreso por esta vía fue de **₡4,511,916.13**.

Artículos de marca

Se logró posicionar productos a **1.772** clientes, 61% personas jurídicas y 39% personas físicas. Se destaca un incremento del **211%** con respecto al año 2021, en cuanto a la cantidad de clientes alcanzados de manera efectiva, es decir 1202 clientes más en el 2022. El total de cantidades colocadas fueron **11,011** productos.

Logros en donaciones humanitarias

- Ingreso total en el 2022 de **₡161,062,575.13**
- **2.219** contactos interesados en los productos de la Cruz Roja Costarricense.
- **80%** de conversión en ventas efectivas.
- Crecimiento del **44%** en ingresos en este programa tradicional en el 2022 versus el 2021.
- Cantidad de Comités Auxiliares inscritos en el programa, **51** activos e inscritos.
- Nuestros clientes nos califican en **4.72 de 5**, como puntaje máximo con respecto a la experiencia con nuestros productos, es decir un 94 como nota final.
- Se lanza nueva imagen institucional de la línea de botiquines.

Cobertura de eventos especiales

Durante el periodo del 2022 se gestionaron directamente mediante el Programa de Eventos Especiales de la Dirección Nacional de Movilización de Recursos, **93** coberturas de eventos especiales, para un **43%** de incremento de eventos cubiertos adicionales en el 2022. El ingreso del 2022 fue **₡62,184,416.00**.

Tipos de eventos cubiertos



Se suma dentro de este programa tradicional la cobertura de la temporada de cruceros en Puntarenas de INCOP, y la cobertura de RECOPE de manera recurrente.

Programa Tarjeta Humanitaria

Actualmente se cuenta con **5.854** tarjeta habientes. El ingreso percibido por esta línea es de **¢12,073,504.41** en el año 2022.



Tienda Virtual y Marketing Digital

Los productos y servicios con más visitas son: botiquín de salud ocupacional, botiquín vehicular y botiquín familiar.

Logros en Tienda Virtual

- **120** productos a la venta del público general.
- **2.793** usuarios, de un universo de 45.651, para una conversión del 6%.
- Ingreso obtenido en el 2022 es de **¢9,995,200.00**



Productos más vendidos		
Producto		Cantidad vendida
 Botiquín Salud Ocupacional		48
 Botiquín Vehicular		30
 Botiquín Familiar		30

Salas de Bingo y Tico Bingo

Los ingresos percibidos ascienden aproximadamente a **¢411,502,179.19**. Esto se generó gracias a la sala de bingo en San José, Alajuela y la de bingo virtual, en los cuáles se puede jugar con máquinas de bingo, con cartones de bingo de la manera tradicional, y de manera online con el bingo virtual por medio de las siguientes páginas web: <https://www.bingomulticolor.com> y www.ticobingo.com.

Campaña difusión Tico Bingo



Gestión de Flota

Para el 2022 ingresaron a la institución **27** vehículos nuevos para ser utilizados como ambulancias, de los cuales 6 fueron adquiridos con fondos de la Junta de Protección Social, 2 por fondos municipales y 19 por fondos propios de cada comité.

Las entregas se comenzaron a realizar a partir de marzo de 2022, quedando asignadas de la siguiente manera:

Fondos Municipales



Fondos JPS

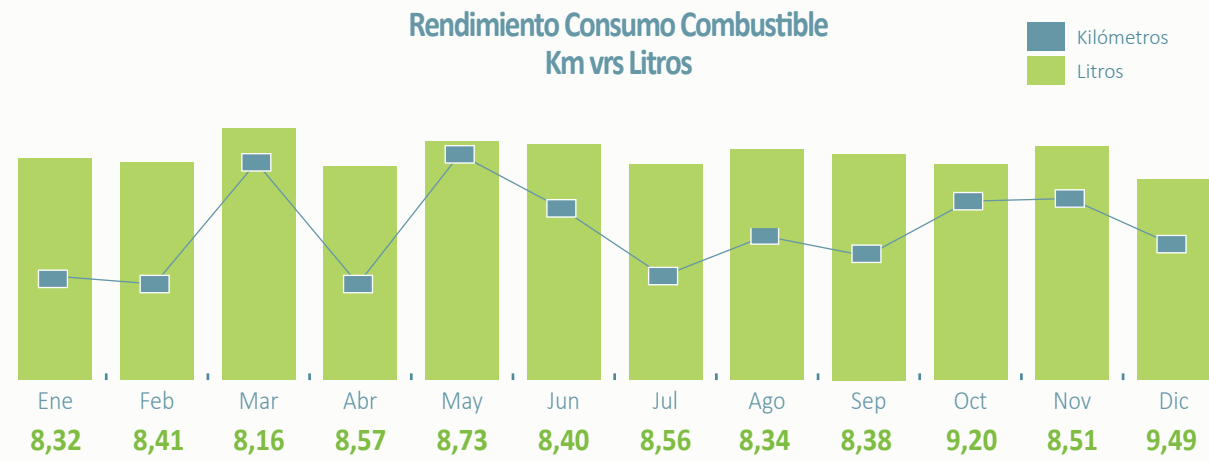


Fondos propios



Consumo de combustible

La siguiente tabla muestra la cantidad de litros consumidos por mes, se realizó una comparación de kilómetros entre litros para obtener el rendimiento de los vehículos. Se observa que la flotilla Institucional cuenta con un rendimiento promedio de 8,59 kilómetros por litro, lo que confirma que se encuentra en buen estado.



Vehículos de Primera Intervención

Para el 2022 ingresaron 2 pick up 4 puertas marca Toyota, modelo Land Cruiser, para ser convertidos en unidades de primera intervención, estos vehículos fueron asignados de la siguiente manera:

- 1
DINAGER
Unidades Especializadas
- 1
Región 5
Junta Regional



Sistema de Formación Profesional

Administración general de la Plataforma CRCapacit@-Educación en línea

Mes	Usuarios Registrados	Usuarios Activos	Usuarios Nuevos
Enero	5.076	302	92
Febrero	5.250	409	174
Marzo	5.321	520	71
Abril	5.352	260	11
Mayo	5.478	1.360	146
Junio	5.666	1.435	188
Julio	5.749	1.217	83
Agosto	5.749	494	5
Setiembre	5.800	504	46
Octubre	5.835	578	35
Noviembre	5.842	445	7
Diciembre	5.848	190	6

Personas certificadas en los cursos

319 
Curso Básico en Primeros Auxilios

126 
Curso Asistente en Primeros Auxilios

280 
Curso Reanimación cardiopulmonar

275 
Curso Recertificación APA

69 
Curso Manejo de Vehículos de Emergencias

82 
Curso Manejo de Vehículos de Emergencias 4X4

444 
Curso Soporte Vital Básico (CEI AHA)

GRUPOS APA - Curso Piloto

Región	Cantidad	Estado
Región 1	1 grupo	Concluido
Región 2	2 grupos	1 concluido, 1 cerrando enero PSA
Región 3	1 grupo	Concluido
Región 4	1 grupo	Concluido
Región 5	0 grupo	La región no impartió curso APA en 2022
Región 6	1 grupo	Finalizado
Región 7	2 grupos	Cerrando PSA
Región 8	3 grupos	2 concluidos, 1 cerrando enero 2023
Región 9	2 grupos	Concluidos
Sede Central	1 grupo	Cerrando PSA enero 2023

14
Cantidad total de grupos

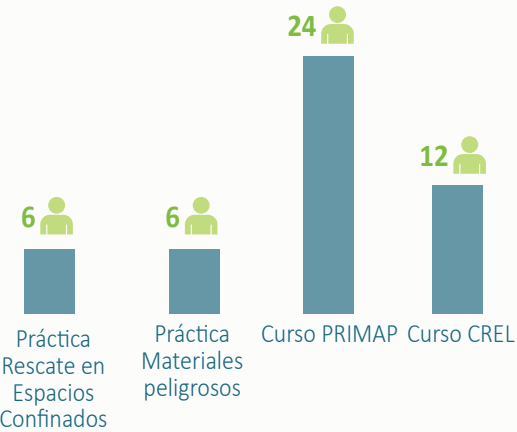
9
Concluidos

126
Cantidad de socorristas certificados

Cursos Ofertados por región

Región	MVA	MVE	MVE 4X4	BLS	RAPA	BPA
Región 1	0	1	1	12	0	4
Región 2	1	1	0	22	9	4
Región 3	1	1	0	4	0	0
Región 4	1	0	1	4	5	0
Región 5	3	1	0	4	0	8
Región 6	1	1	1	4	11	2
Región 7	1	1	0	10	8	2
Región 8	1	1	0	18	5	5
Región 9	0	1	0	0	2	0

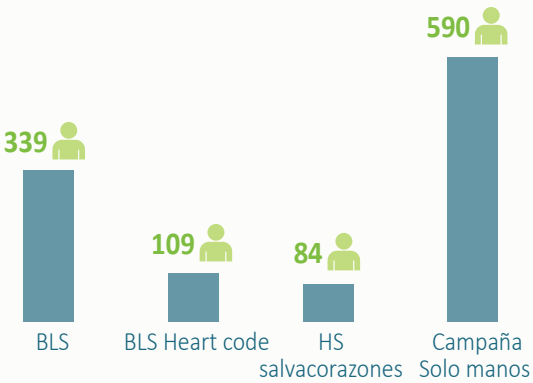
Personal participante en intercambio colaborativo de la Academia Nacional de Bomberos



Centro de Entrenamiento American Heart Association

Oferta de cursos:

- Soporte básico de vida: BLS Presencial
- Soporte básico de vida-Heart Code: bimodal (solo personal en salud interno y externo).
- HS Salvacorazones CPR- DEA
- HS Salvacorazones primeros auxilios y CPR- DEA
- HS Salvacorazones CPR- DEA (híbrido)



Eventos de formación: presentaciones, revisiones y mejoramientos

APA = Asistente en Primeros Auxilios

- Nuevo manual APA al servicio de la SN.
- Construcción de los insumos académicos del piloto del curso.
- Formación de facilitadores.
- Asesoría a los facilitadores.
- 77 facilitadores formados, 46 facilitadores activos.

BPA = Básicos en Primeros Auxilios

- Mejoras a la evaluación del curso.
- Fortalecimiento en apoyo con movilización de recursos.
- Actualización de facilitadores
- Instrumentos de supervisión de nuevos facilitadores.
- 126 facilitadores actualizados con la nueva metodología.
- Facilitadores novatos con seguimiento adecuado.

RCP-CRC = Reanimación cardiopulmonar

(mod 8 horas)

- Actualización de facilitadores.
- Instrumentos de supervisión de nuevos facilitadores.
- 33 facilitadores actualizados.

MVE = Manejo de Vehículos de Emergencia

- Mejoras al instrumento de registro de notas.
- Actualización de facilitadores.
- Instrumentos de supervisión de nuevos facilitadores.
- 19 facilitadores actualizados en 7 regiones.
- Primera facilitadora mujer de MVE en la SN.

Rescate en aguas abiertas

- Revisión y asesoría en construcción de curso de UBRA.
- Pendiente validación de curso enero 2023.

Revisión didáctico-pedagógica del manual nivel conocimiento por parte de la especialista en educación en línea. Propuesta de mejoras, recomendación de orden de la estructura a expertos.

Se genera prioridad de atención en rescate vehicular conocimiento y vertical nivel operaciones. Los cursos estarán disponibles en el 2023.

Pasante internacional Lisa Rodríguez Brunger, Universidad TH Koln-Technische Hochschule Koln/Universidad Técnica de Colonia. Ingeniería en Rescate, colaboración en actividades de revisión de materiales y proyectos de rescate.

Rescate vehicular

- Proyecto entregado a DINAFOF en el último trimestre 2022.
- Presentación de insumos académicos a diciembre 2022.
- Validación enero 2023.

Gestión del riesgo y resiliencia comunitaria

- Cursos CEA, PCGR, ODS y AVC(A) en proceso de actualización apoyando a la DINAGER.
- Revisión y apoyo en didáctica y evaluación.

Charlas sobre Ciberseguridad

- Colaboración y asesoría técnica sobre asuntos relacionados a la capacitación para el Departamento de Tecnologías de Información.

Actividades académicas de interés

Presentación de Informe para Fortalecimiento de las Capacidades de la DINAFOF

En Julio se presenta el informe sobre fortalezas y falencias a las gerencias a cargo, así mismo, el Consejo Nacional colabora en atender solicitudes de apoyo para la DINAFOF.

Registro Nacional de Facilitadores

Se realiza montaje de registro de personal que apoya la gestión DINAFOF.

Se realizan 279 registros de facilitadores BPA, BLS, RCP, MVE, APA, y su clasificación se muestra a continuación.

Cabe destacar que este registro irá para el software de gestión que se está construyendo. Se ampliará a otras áreas eventualmente.

Capacitación:

- Actualizado.
- Desactualizado.
- En Proceso.
- No capacitado

Implementación:

- Activo
- Aspirante
- Deshabilitado
- Inactivo

N/A (para quienes no son facilitadores de ese curso).

Software de Gestión de Voluntariado y Capacitación

Es un proyecto que ha estado pendiente desde hace 5 años y que de la mano con la Jefatura TI y Dirección Nacional de Juventud se unen para hacerlo realidad.

Propuesta Nuevo Reglamento DINAFOF

Se revisa propuesta 2022, queda pendiente de revisión en comité o mesa ampliada de trabajo.

Retribuciones

Se coordinan retribuciones con Go Labs, ULACIT y Colegio de Abogados esto en el área de primeros auxilios.

Comité Convalidaciones

10 estudios de casos, actas y emisión de resoluciones.

Post valoración piloto curso APA

En diciembre se revisan, analizan y ajustan temas importantes para el mejoramiento y contextualización del curso APA en las regiones. Los hallazgos y cambios se compartirán en enero 2023.

Participaciones de interés

Participación en 8 inducciones de nuevas contrataciones socorristas a nivel nacional.

Formación instructores NAEMT y evaluador IPR.

Foro Lecciones Aprendidas Pandemia C19.

Visita Cruz Roja Mexicana: Diagnóstico para proyectos en el área rescate.

Colaboración de personal DINAFOF en operativos y emergencias nacionales.

Reunión Global de Educación, FICR.

Curso: Búsqueda y Rescate en Estructuras Colapsadas nivel conocimiento

Dicha iniciativa se inició en enero 2023 con la DINAFOF, en apoyo y seguimiento a una intención del Consejo Nacional y expertos de la unidad de Búsqueda y Rescate Urbano DINAGER.

Capacitación CEA

Se capacitan 18 referentes regionales en conjunto con la FICR en el tema CEA.

Se brinda capacitación del enfoque CEA-Contraloría de servicios en las 9 regiones y a las diferentes áreas de servicio en el 2022, se capacitan 500 personas en el enfoque CEA.

Primer Centro NAEMT

Se crea el primer centro NAEMT de la Cruz Roja Costarricense ubicado en el Comité Auxiliar de Cruz Roja en Alajuela. Este centro cerró el año 2022 con un total de **105** personas capacitadas.

Este centro imparte cursos de: 1) PHTLS, 2) ACLS, 3) ATLS, entre otros. Asimismo este centro se acreditó para otorgar la certificación internacional IPR (International Paramedic Registry).

Gestión Contable Financiera

En alineamiento con el Plan de Finanzas PC2021 se presentan las acciones estratégicas desarrolladas en el 2022 en función de los seis pilares estratégicos de la gestión financiera de una organización.

1. Indicadores de Gestión

En materia de indicadores de gestión se amplió la estructura de indicadores para que el órgano superior de la Cruz Roja tenga información periódica sintetizada sobre las principales cuentas contables y actividades generadoras de recursos económicos de la organización que permiten una revisión más objetiva de la calidad financiera.

2. Control por Antelación

Producto de la incorporación de la gestión presupuestaria en el 2021, se desarrollaron durante el 2022, sesiones trimestrales con diferentes Comités Auxiliares de todo el país en donde se analizó el “Presupuesto 2022 vs lo Real 2022 ejecutado a la fecha”.

Esto con el fin de brindar un seguimiento y monitoreo sobre los resultados obtenidos con el objetivo de apoyar y asesorar en la toma de acciones de manera preventiva a cada uno de los Comités Auxiliares involucrados.

3. Conciencia de Costo

Se vinculó en el proceso de elaboración de Presupuesto 2023 con el POA 2023, lo que permitió un alineamiento real entre el presupuesto y el Plan Operativo Anual de la Sociedad Nacional.

Además de considerar dentro de la planeación elementos de costo de algunas de las actividades fundamentales de la Cruz Roja Costarricense, ejemplo:

- Prestación de servicio prehospitalario por medio de la vinculación de los COR en la elaboración del ejercicio de Presupuesto – POA 2023. La creación durante el 2023 del Fondo de Emergencias a nivel local estipulado en el Plan Nacional de Respuestas a Emergencias y Desastres (PLANRED).
- Actividades y cursos de Doctrina y Protección, con el fin de conservar la memoria histórica de la Sociedad Nacional.
- Capacitación del personal en materia de servicio prehospitalario.
- Escuelas de capacitación, encuentros de liderazgo, reuniones regionales, Congreso Nacional y demás actividades vinculadas a la Dirección Nacional de Juventud.
- Reclutamientos anuales, formación del personal, Conmemoración del Día del Cruzrojiista y demás actividades asociadas a la Dirección de Voluntariado.
- Rotulación de salidas de emergencia y señalización de los Comités Auxiliares, extintores en los edificios, así como botiquín y equipo de inmovilización completo, esto cumpliendo con lo solicitado por Salud Ocupacional.

Todo lo anterior a efectos de tener claridad en los impactos financieros, conocer y gestionar estos costos de forma eficiente y alinearlos a sus fuentes de fondos, sin detrimento de la tarea medular de la organización.

Se apoyó en coordinación con la Subgerencia Operativa el plan de “Sectorización de Comités”, iniciativa orientada a eficientizar los recursos financieros de los comités auxiliares sin detrimento de la tarea medular de la organización.

4. Planeación de Corto y Largo Plazo

Producto de la vinculación del POA con la gestión presupuestaria continuó con el fortalecimiento del capítulo de formulación vinculando dentro de todo el proceso a las estructuras de gobierno a través de sus tesoreros locales y regionales.

Desde julio 2022 se inició un proceso de capacitación a los tesoreros locales y regionales, administradores locales, regionales y contadores regionales a efectos de poder desarrollar un proyecto de Presupuesto - POA 2023 más sólido.

5. Catálogo de Cuentas

Producto de la retroalimentación recibida en el proceso del Presupuesto 2022, se hizo una reducción en el catálogo de cuentas que permite estandarizar y ser más eficientes en el registro contable tanto de las cuentas como de los centros de costo correspondientes.

6. Equipo de Trabajo

En lo específico del área financiera se continuó con la aplicación de herramientas y en el 2022 se desarrolló una “Evaluación 360”, un proceso en el cual los colaboradores reciben retroalimentación de sus compañeros, del gerente o de la autoridad a la que reporta de manera directa. Esto mediante cinco formularios completamente confidenciales que evalúan fortalezas y puntos de mejora y habilidades blandas como: comunicación, trabajo en equipo, resolución de problemas, mejora continua, organización y administración del tiempo, enfoque en el cliente y enfoque en resultados.

Normas Internacionales de Información Financiera

En el año 2022, respondiendo al pilar estratégico de transparencia se continuó con la etapa final de implementación de normas NIIF. El énfasis estuvo concentrado en la capacitación a las distintas estructuras de la sociedad nacional de forma que se pueda gestionar los procesos contables de la mejor manera.

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

Hackeo del Ministerio de Hacienda y de la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS)

El 18 de abril de 2022 el Ministerio de Hacienda fue víctima de un ciberataque a sus sistemas informáticos, esto ocasionó un grave problema de flujo de caja que no es sino hasta mediados de agosto producto de múltiples esfuerzos instituciones que se inició con la recuperación.

Aunado a este grave problema, el 30 de mayo la CCSS sufre un hackeo de los sistemas informáticos, lo que paralizó el pago de nuestra principal fuente de ingresos de Fondo Propio agravando nuestra gestión financiera.

Finalización del servicio de Traslados Programados Institucionales al Instituto Nacional de Seguros (INS)

A finales de junio del 2022, se dio la finalización del servicio de Traslados Programados Institucionales al Instituto Nacional de Seguros (INS) las últimas rutas fueron Guanacaste y Zona Sur. Esto producto de la decisión del Consejo Nacional de no participar en el nuevo cartel del INS, dado que sus condiciones hacían poco rentable la actividad e implicaban potenciales riesgos. Entre los detalles de la licitación podemos citar: una flotilla diferenciada de 72 unidades (incluyendo unidades con rampa Ley 7600), antigüedad máxima de la unidad de seis años y un precio por kilómetro que no respondía a dichas condiciones.

Desarrollo Regional

Plan de sectorización de los comités

La sectorización de Comités Auxiliares fue una metodología aprobada por el Consejo Nacional mediante Acuerdo III-10 tomado en Sesión Ordinaria 22-2020 del 2 de diciembre del año 2020. Una vez conformados los sectores, el Consejo Nacional instruyó la evaluación estos, para lo cual la Dirección de Desarrollo Regional elaboró una herramienta que aborda cinco variables:



A partir de la aprobación del instrumento, la Gerencia General y el Consejo Nacional aprueban la metodología que deberán aplicar las regiones en caso de querer revertir los procesos de sectorización conformados, por lo cual la DINADERE procedió a convocar sesiones de trabajo con cada una de las Juntas Directivas Regionales para explicarles los alcances respectivos.

Actualmente las regiones están trabajando en el proceso de elaboración de los Planes de Trabajo correspondientes.

Gobiernos Regionales

Al cierre del año 2022 finalmente se logró completar la totalidad de las Juntas Directivas Regionales, por cuanto en varias regiones hacían falta miembros. Al cierre del presente informe se cuenta con un presidente, un tesorero y un secretario en cada región.

El Consejo Nacional de conformidad con el Reglamento vigente mantiene una relación estrecha con los gobiernos regionales de forma tal que mensualmente se realizan reuniones que permiten la identificación de necesidades y las estrategias conjuntas de abordaje.

Se ha promovido una relación de sinergia entre los equipos de las diferentes regiones, de forma tal que puedan apoyarse unas a las otras en las necesidades que vayan teniendo.

Se generó un proceso de inducción sumamente exhaustivo que incluyó sesiones virtuales sincrónicas y asincrónicas, así como sesiones presenciales. Actualmente se encuentra en revisión el Reglamento del Sistema de Regionalización, de forma tal que se puedan atender los requerimientos operativos y administrativos de todas las estructuras de la Sociedad Nacional

Cantidades de Sesiones Ordinarias y extraordinarias Juntas Directivas Regionales		
Región	Sesiones Ordinarias	Sesiones Extraordinarias
Región 1	12	24
Región 2	24	6
Región 3	17	1
Región 4	24	1
Región 5	23	11
Región 6	24	5
Región 7	24	2
Región 8	21	4
Región 9	17	2
TOTAL	186	56

Indicadores de eficiencia de las Juntas Regionales

Se han implementado una serie de acciones, controles y herramientas cuya meta es brindar un mejor servicio y colaborar con las labores de gestión y gobierno que realiza todo el equipo de trabajo a nivel nacional. Con el fin de cumplir con los objetivos propuestos, cada estructura regional ha sido evaluada de forma integral mediante un instrumento de revisión que mide cuatro indicadores de gestión:

- a) Índice POA – PED
- b) Índice de servicio
- c) Índice de gobierno y gestión
- d) Índice financiero

Este proceso fue aplicado en las nueve regiones en el año 2022 y requirió de la participación de todas las estructuras regionales: administrativa, operativa, gobierno, voluntarios y asalariados. Para la evaluación se utilizó un instrumento aprobado por el Consejo Nacional, que fue cumplimentado con la información remitida por cada uno de los Presidentes Regionales a la Dirección de Desarrollo Regional.



Planificación Institucional

El **Plan Estratégico 2021-2030** de la Cruz Roja Costarricense es aprobado en acuerdo II-5 de la Sesión Extraordinaria 05-2021 del Consejo Nacional marcando así, que la institución se compromete de manera explícita, articulada y decidida con un propósito anual en gestionar su propia transformación institucional.

La función principal del Plan Estratégico es motivar y gestionar el cambio de la institución hasta convertirse en la “Organización humanitaria resiliente e innovadora con proyección nacional e internacional para dar respuesta eficiente y eficaz a todas las poblaciones, sectores y comunidades”.

Una vez aprobado el Plan Estratégico y establecido como el mapa de ruta oficial institucional se inicia el proceso de implementación y despliegue para cumplir con los ejes estratégicos:



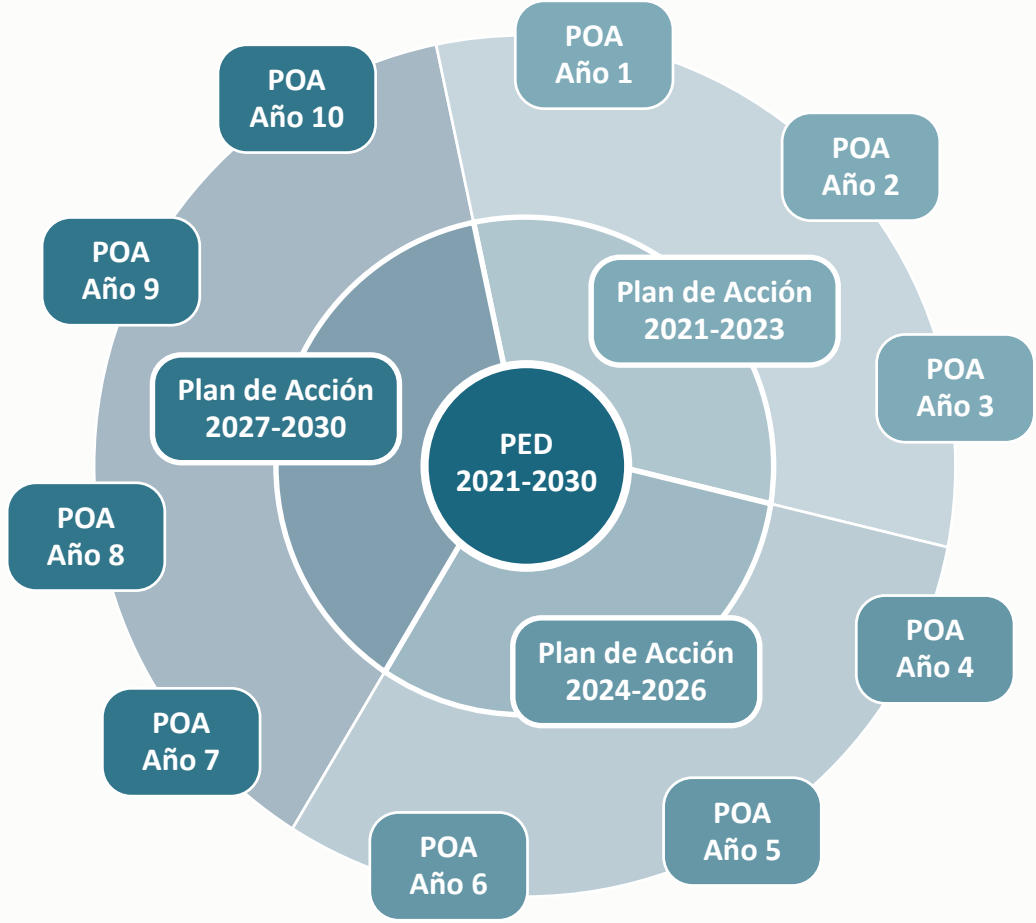
La institución se avoca de ahora en adelante en incorporar hallazgos y aprendizajes organizacionales relevantes que sirvan de base como elementos importantes relacionados con la gestión integral de la institución y de su proceso de transformación, además de ajustar prioridades a los tiempos de ejecución de los planes de acción trianuales, dando efectividad a las actividades planteadas. La medición del impacto de los resultados de estos planes serán nuestras experiencias adquiridas y los obstáculos enfrentados contribuirán en la madurez del enfoque programático de esta estrategia.

Para el cumplimiento de esta Estrategia, cada dirección y departamento, cuenta con su propio Plan Operativo de Acción, así como también los Comités Auxiliares y Juntas Regionales, debidamente alineados a los 18 objetivos estratégicos base y las 39 líneas de acción del Plan Estratégico:

	18 Objetivos Estratégicos	39 Líneas de Acción	66 Indicadores
01 Cruz Roja Humanitaria	6	17	28
02 Cruz Roja Inclusiva	7	12	20
03 Cruz Roja Abierta y Transparente	5	10	18

Plan de Acción

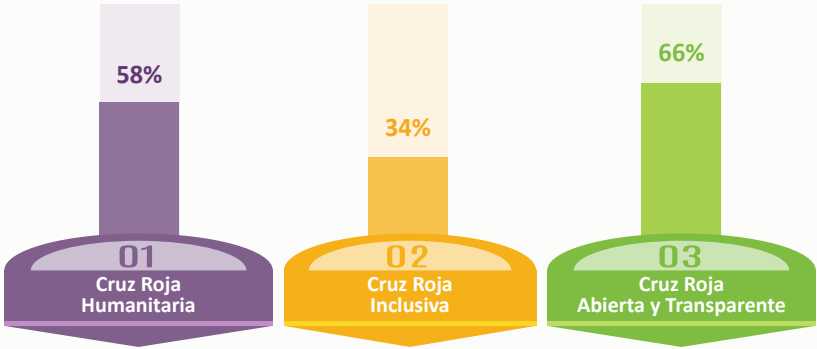
La definición del plan de acción que la institución aplicará en los diversos ámbitos será de forma trianual, de esta manera el accionar de la institución puede ser evaluado y monitoreado en cada plan operativo anual (POA), creando tácticas de progreso, retroalimentación y mejora continua.



Resultados obtenidos a nivel nacional por eje estratégico

El siguiente gráfico muestra el progreso alcanzado por cada uno de los ejes. Los resultados refieren sobre la ejecución del plan de acción al cierre del año 2022, con un promedio de progreso global obtenido del 53%.

Consolidado Nacional del progreso del Plan de Acción 2021-2023 al cierre del año 2022



Resultado Nacional del Plan de Acción 2021-2023 al cierre del año 2022



Objetivo Estratégico	Línea de Acción Estratégica	% de avance
CRH-OE-01 Fortalecer la atención prehospitalaria a través de un sistema estandarizado y normatizado para mejorar la eficacia y la eficiencia.	Creación, revisión, actualización, optimización y difusión de los procedimientos en la atención prehospitalaria de acuerdo con los procesos a ejecutar.	92%
	Proveer a las personas y comunidades, servicios de atención prehospitalaria eficaz y de calidad.	99%
Objetivo Estratégico	Línea de Acción Estratégica	% de avance
CRH-OE-02 Fortalecer las capacidades institucionales en la preparación y respuesta ante desastres y crisis.	Revisar y actualizar las áreas geográficas de cobertura a nivel nacional.	Ejecución en el 2023
	Contar con un adecuado sistema de gestión para las unidades especializadas de búsqueda y rescate.	50%
	Supervisar a los Comités Auxiliares para mejorar el rendimiento del cumplimiento operativo.	67%
	Actualización de la normativa (reglamentos, políticas y estrategias) del Departamento de Atención de Emergencias.	Ejecución en el 2023
	Fortalecer la red de telecomunicaciones.	Ejecución en el 2023
	Creación de los mapas de riesgos operacionales a nivel regional.	50%

Objetivo Estratégico	Línea de Acción Estratégica	% de avance
CRH-OE-03	Facilitar a las Regiones un sistema de atención y respuesta temprana de emergencias eficiente y eficaz.	
	Elaboración de planes de contingencia regionales.	56%

Objetivo Estratégico	Línea de Acción Estratégica	% de avance
CRH-OE-04	Potenciar la Resiliencia Comunitaria por medio de la coordinación de esfuerzos nacionales, regionales y locales, aplicando la Ruta para la Resiliencia y sus indicadores.	
	Promover la utilización de la Ruta para la Resiliencia en las regiones y CA para el correcto abordaje de las comunidades.	78%
	Promover y gestionar iniciativas con miembros del Sistema Nacional de Gestión de Riesgos (SNGR), municipalidades y empresas privadas para promover la resiliencia en las comunidades.	100%
	Fortalecer las capacidades de las regiones y comités auxiliares en las temáticas de: medios de vida, migración, seguridad vial y la Serie es Mejor Prevenir.	72%

Objetivo Estratégico	Línea de Acción Estratégica	% de avance
CRH-OE-05	Adoptar mejores medidas de gestión ambiental y riesgos derivados del clima a través de acciones de adaptación y mitigación.	
	Sensibilizar a las Regiones y Comités Auxiliares en materia de Cambio Climático en el proceso de descarbonización por medio de gestión de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI).	33%
	Contribuir a mejorar los procesos verdes a nivel regional y local, que se utilizan en la respuesta a los desastres y facilitar la utilización de productos amigables con el ambiente.	33%
	Promover en al menos dos regiones la educación ambiental y la conservación de los recursos naturales mediante el programa Bandera Azul Ecológica y/o alguna de sus categorías.	Ejecución en el 2023

Objetivo Estratégico	Línea de Acción Estratégica	% de avance
CRH-OE-06	Promover una vida sana y segura a través del enfoque de Salud Comunitaria mediante procesos inclusivos de consulta y participación.	
	Fomentar la Salud Comunitaria, en Emergencias y Entornos Complejos en el personal de la Cruz Roja Costarricense y en las comunidades con un enfoque de cultura de paz y no violencia en género y/o derechos.	100%
	Promoción y fortalecimiento de las capacidades en los temas de agua, saneamiento e higiene a nivel nacional y comunitario.	25%

Objetivo Estratégico	Línea de Acción Estratégica	% de avance
CRI-OE-01 Aumentar las capacidades en la gestión, desarrollo y permanencia del voluntariado en la SN con un replanteamiento del servicio y enfoque más flexible, inclusivo y participativo.	Replanteamiento de la normativa institucional en el tema de voluntariado bajo un enfoque de gestión flexible, inclusivo y participativo.	81%
	Promoción de un entorno favorable para el aumento de las capacidades en gestión y desarrollo del voluntariado.	24%
Objetivo Estratégico	Línea de Acción Estratégica	% de avance
CRI-OE-02 Proteger y promover un sistema de valores y doctrina con iniciativas de carácter inclusivo, participativo y diverso fundado en los principios fundamentales.	Fortalecimiento de la doctrina institucional de forma transversal en toda la SN.	83%
	Promoción de una interacción inclusiva, participativa y de respeto entre voluntarios y asalariados.	Ejecución en el 2023
Objetivo Estratégico	Línea de Acción Estratégica	% de avance
CRI-OE-03 Procurar la prestación de servicios esenciales, protección y trato humano digno a todas las personas sin distinción de nacionalidad, religión, condición social ni credo político.	Orientación y sensibilización de la Política de Atención a Personas Migrantes y Refugiadas.	100%
	Atender el llamamiento del Comité Internacional de la Cruz Roja (CICR) y la Federación Internacional (FICR) para la implementación de las medidas definidas en la Estrategia de RCF del Movimiento.	80%

Objetivo Estratégico	Línea de Acción Estratégica	% de avance
CRI-OE-04 Promover la equidad en toda la SN tomando en cuenta el enfoque de género.	Actualización de la Política de Igualdad y Equidad de Género y generación de la estrategia.	Ejecución en el 2023
Objetivo Estratégico	Línea de Acción Estratégica	% de avance
CRI-OE-05 Promover el reconocimiento de los derechos humanos en el accionar institucional de las personas en condición de vulnerabilidad, sin discriminación alguna, directa ni indirecta.	Generación de un plan de acción sobre derechos humanos para trabajar con las comunidades en general.	Ejecución en el 2023
	Generación de un plan de acción enfocado hacia el personal de la SN con énfasis en niñez y adultos mayores.	Ejecución en el 2023
Objetivo Estratégico	Línea de Acción Estratégica	% de avance
CRI-OE-06 Fortalecer las acciones nacionales, regionales y locales en el ámbito de capacitación a través de acciones oportunas, concretas y coordinadas de forma interdisciplinaria para el mejoramiento de las competencias y habilidades del personal cruzrojista.	Creación de acciones concretas para el mejoramiento de la capacitación integral del cruzrojista.	33%
Objetivo Estratégico	Línea de Acción Estratégica	% de avance
CRI-OE-07 Promover un sistema de gestión del talento humano asalariado eficiente e inclusivo.	Creación de una Política de Talento Humano.	Ejecución en el 2023
	Implementar acciones según resultados de encuesta de satisfacción laboral.	25%

Objetivo Estratégico	Línea de Acción Estratégica	% de avance
CRAT-OE-01 Fortalecer el sistema de gestión para que contribuya al desarrollo institucional con estándares del más alto nivel.	Establecer un sistema administrativo y financiero de CRC con un enfoque de calidad que permita una gestión óptima de sus recursos en cumplimiento del sistema de control interno institucional.	94%

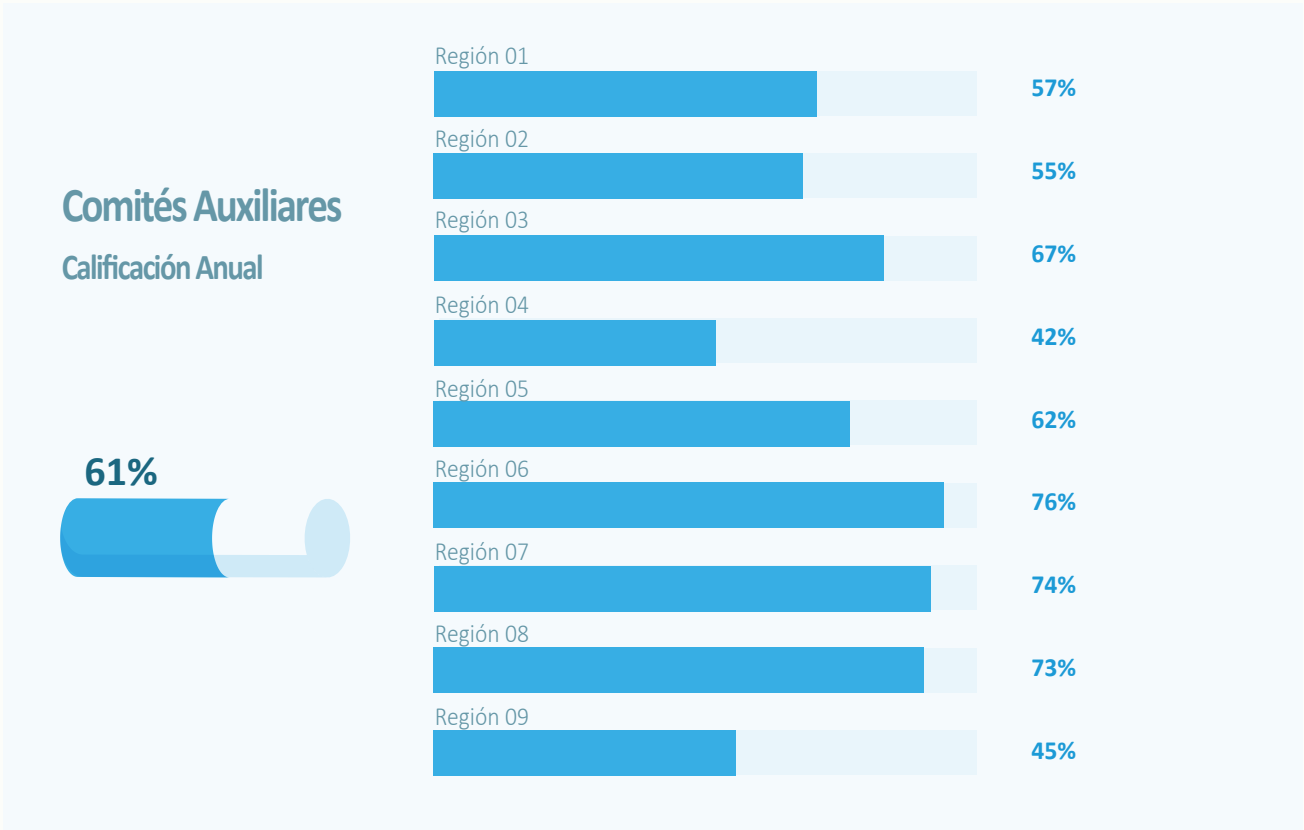
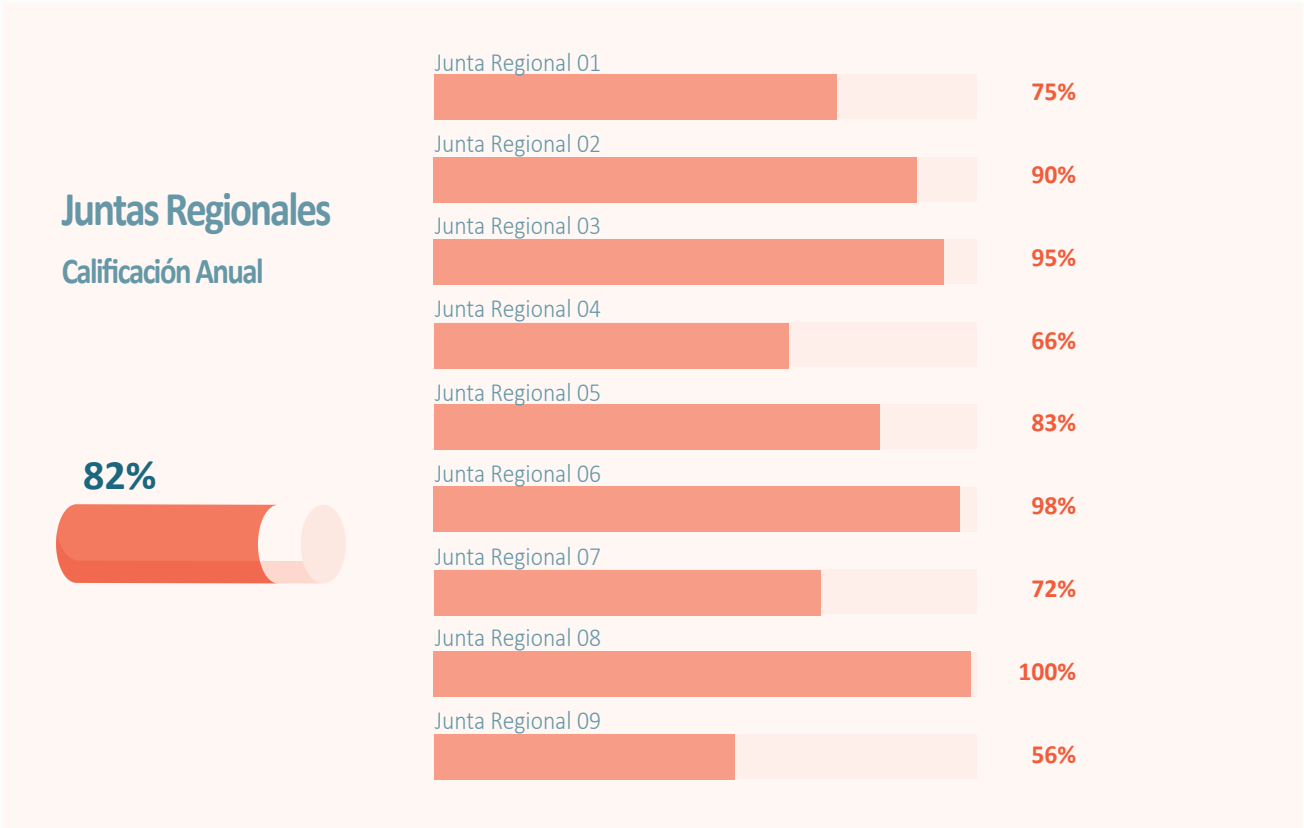
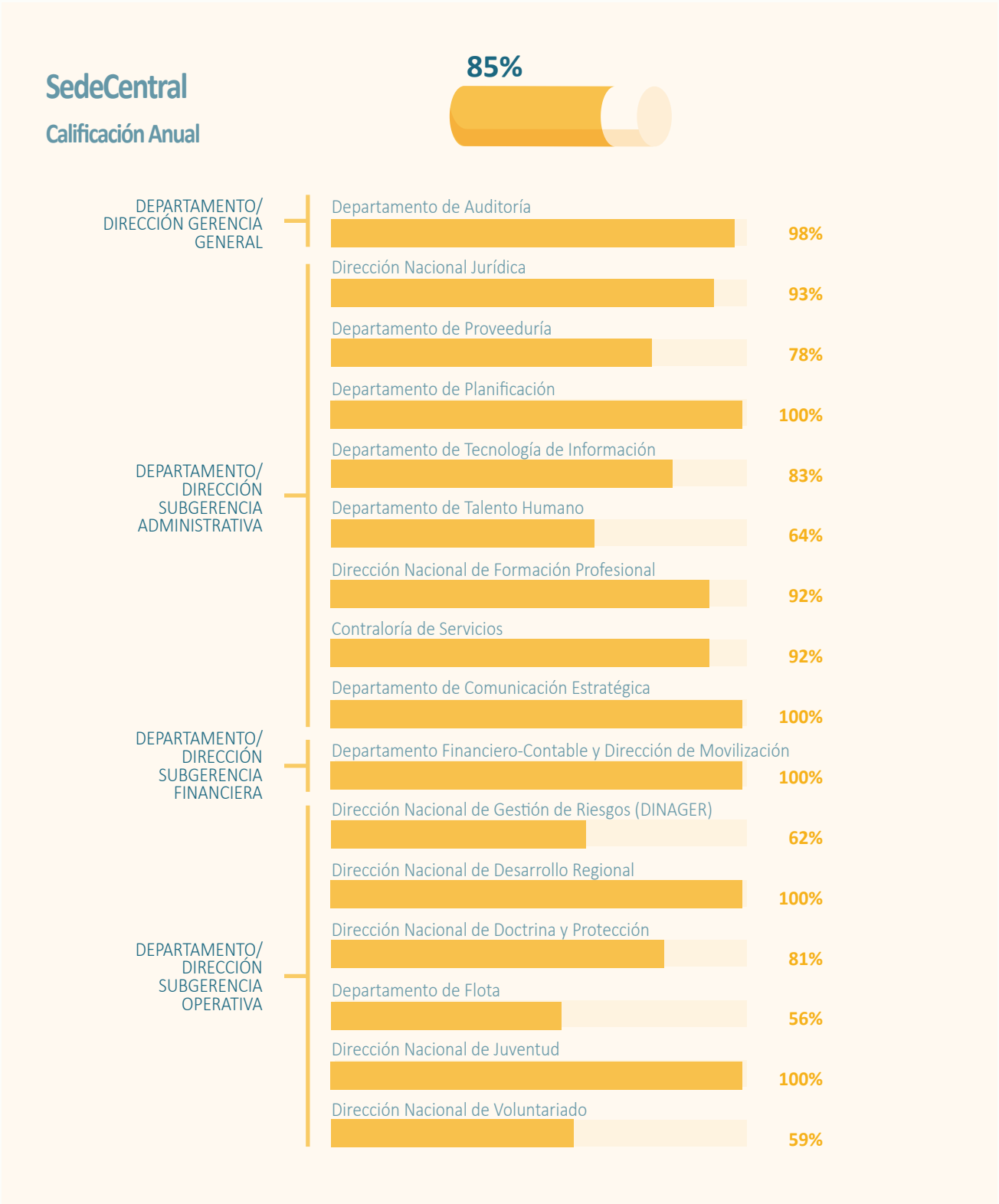
Objetivo Estratégico	Línea de Acción Estratégica	% de avance
CRAT-OE-02 Integrar y asimilar la transformación digital con el fomento de conocimientos sobre datos y medios digitales para la toma de decisiones a nivel interno y con nuestros socios estratégicos.	Establecer herramientas tecnológicas de comunicación interna y externa que permita una socialización de información efectiva.	100%
	Promover iniciativas para fortalecer el alfabetismo digital de nuevas tecnologías en la Sociedad Nacional.	100%

Objetivo Estratégico	Línea de Acción Estratégica	% de avance
CRAT-OE-03 Generar acciones de comunicación estratégica para favorecer la proyección interna y externa a través del fundamento de nuestro rol auxiliar en la labor humanitaria y la rendición de cuentas a socios estratégicos.	Impulsar un sistema de acción y seguimiento oportuno de los servicios que brinda CRC.	100%
	Desarrollar una estrategia de comunicación externa que permita fortalecer la visibilidad de la labor institucional.	90%

Objetivo Estratégico	Línea de Acción Estratégica	% de avance
CRAT-OE-04 Establecer un proceso de vinculación continua que permita mejorar el diálogo y participación para encarar los retos de la sostenibilidad de la SN articulados en agendas de desarrollo, de cooperación internacional y de movilización de recursos.	Diversificar las alianzas estratégicas con Organizaciones Internacionales y Nacionales de los sectores público y privado con el fin de promover la sostenibilidad de la SN.	Ejecución en el 2023
	Identificar experiencias y buenas prácticas con el fin de implementar un portafolio de proyectos de captación de recursos de la SN.	Ejecución en el 2023

Objetivo Estratégico	Línea de Acción Estratégica	% de avance
CRAT-OE-05 Establecer un sistema de control, seguimiento y evaluación para medición de avance y resultados de la calidad de los procesos y gestión organizativa.	Garantizar que toda la SN tenga conocimiento y comprensión de la Estrategia Institucional para que todas las actividades a emprender se alineen con los objetivos.	100%
	Establecimiento de controles de seguimiento, verificación y evaluación de los resultados para cumplir con la visión institucional.	Ejecución en el 2023
	Implementación de un sistema de gestión de riesgos institucional para minimizar el impacto de riesgos que puedan afectar el cumplimiento de objetivos.	Ejecución en el 2023

Se plantearon los Planes Operativos Anuales (POA) en concordancia con los objetivos estratégicos institucionales y se obtuvieron los siguientes resultados a nivel nacional:



Resultado de las Juntas Regionales por Eje Estratégico

Junta Regional	CRC Humanitaria	CRC Inclusiva	CRC Abierta y Transparente
JR 01	91%	66%	60%
JR 02	86%	89%	100%
JR 03	100%	89%	100%
JR 04	65%	75%	50%
JR 05	75%	84%	100%
JR 06	96%	100%	100%
JR 07	59%	90%	60%
JR 08	100%	100%	100%
JR 09	46%	70%	50%

Resultado de los Comités Auxiliares por Eje Estratégico

Región 1	CRC Humanitaria	CRC Inclusiva	CRC Abierta y Transparente	Región 2	CRC Humanitaria	CRC Inclusiva	CRC Abierta y Transparente
Metropolitano	22%	7%	29%	Alajuela	72%	54%	50%
Goicoechea	49%	23%	55%	Sabanilla	54%	27%	71%
Moravia	63%	48%	46%	Poas	54%	27%	71%
Coronado	44%	82%	55%	Turrúcares	97%	73%	63%
León XIII	39%	92%	75%	Atenas	53%	45%	83%
Montes de Oca	65%	46%	50%	Grecia	65%	36%	42%
Curridabat	48%	42%	50%	Sarchí	56%	37%	42%
Tres Ríos	58%	48%	50%	Naranjo	74%	37%	33%
Desamparados	100%	92%	75%	Palmares	74%	43%	67%
San Juan de Dios	88%	36%	17%	San Ramón	81%	77%	100%
Aserrí	34%	23%	17%	Zarcero	79%	51%	79%
Acosta	100%	76%	100%	Guácima	61%	17%	42%
San Juan Sur	33%	25%	13%	San Rafael Alajuela	61%	8%	42%
Escazú	11%	27%	25%				
Santa Ana	100%	90%	100%				
Ciudad Colón	78%	78%	92%				
Puriscal	100%	91%	100%				
La Gloria	96%	73%	100%				
Tabarcia	54%	64%	67%				
Frailles	53%	31%	83%				
Alajuelita	29%	77%	90%				

Región 3	CRC Humanitaria	CRC Inclusiva	CRC Abierta y Transparente
Cartago	89%	67%	83%
Pacayas	56%	61%	46%
Tierra Blanca	53%	37%	88%
Sta Rosa Oreamuno	49%	48%	42%
Paraíso	50%	45%	50%
Turrialba	60%	64%	42%
La Suiza	61%	51%	50%
Santa María	100%	90%	100%
San Marcos	84%	83%	100%
Corralillo	80%	62%	63%
Tucurrique	79%	96%	63%
Llano Grande	80%	68%	67%

Región 4

	CRC Humanitaria	CRC Inclusiva	CRC Abierta y Transparente
Heredia	48%	15%	38%
Barva	23%	9%	25%
Sector 3	35%	39%	58%
San Antonio de Belén	30%	34%	33%
San Joaquín de Flores	41%	39%	42%
Santa Bárbara	41%	68%	42%
Puerto Viejo	53%	64%	54%
La Virgen	65%	35%	67%

Región 5

	CRC Humanitaria	CRC Inclusiva	CRC Abierta y Transparente
Liberia	93%	69%	92%
La Cruz	100%	94%	100%
Bagaces	69%	72%	83%
Cañas	78%	79%	50%
Tilarán	100%	100%	100%
Las Juntas	62%	49%	58%
Colorado	43%	20%	58%
Filadelfia	25%	34%	25%
Sardinal	6%	7%	0%
Santa Cruz	45%	35%	58%
Cartagena	78%	43%	42%
Nicoya	100%	77%	100%
Nandayure	83%	92%	100%
Upala	81%	79%	42%
Guayabo	67%	45%	83%
Belén de Carrillo	8%	14%	25%
Hojancha	89%	82%	100%
Nosara	34%	55%	25%

Región 6

	CRC Humanitaria	CRC Inclusiva	CRC Abierta y Transparente
Puntarenas	83%	48%	25%
Barranca	93%	78%	33%
Esparza	92%	91%	100%
Jicaral	97%	83%	75%
Jacó	71%	90%	58%
Parrita	100%	81%	92%
Quepos	100%	66%	42%
Paquera	83%	81%	71%
Monte Verde	37%	70%	33%
Miramar	100%	95%	100%
San Mateo	37%	82%	58%
Orotina	78%	87%	100%

Región 7

	CRC Humanitaria	CRC Inclusiva	CRC Abierta y Transparente
Limón	100%	9%	100%
Talamanca	100%	100%	100%
Siquirres	44%	29%	33%
Guácimo	100%	70%	50%
Guápiles	71%	100%	67%
Cariari	77%	68%	75%
Bataan	63%	79%	75%
Porvenir	59%	50%	58%

Región 8

	CRC Humanitaria	CRC Inclusiva	CRC Abierta y Transparente
Pérez Zeledón	94%	77%	100%
Buenos Aires	66%	90%	63%
Palmar Norte	63%	83%	50%
Ciudad Cortés	100%	100%	100%
Ciudad Neily	70%	69%	50%
Golfito	49%	58%	88%
Potrero Grande	85%	70%	67%
Laurel	94%	81%	50%
Coto Brus	66%	48%	46%
Puerto Jiménez	56%	64%	58%

Región 9

	CRC Humanitaria	CRC Inclusiva	CRC Abierta y Transparente
Ciudad Quesada	69%	88%	92%
Aguas Zarcas	14%	24%	25%
Pital	25%	29%	25%
Río Cuarto	25%	22%	29%
San Miguel, Sarapiquí	25%	60%	75%
Sta Rosa de Pocosol	43%	71%	67%
Los Chiles	23%	26%	33%
Guatuso	66%	90%	92%
San Isidro,Peñas Blancas	62%	63%	42%
Venecia	26%	14%	25%

Actividades por Eje Estratégico

Principales actividades realizadas en comités auxiliares y Juntas Regionales de acuerdo con el Plan Operativo Anual 2022.

01
Cruz Roja Humanitaria

- Realización de actividades para el desarrollo de acciones ambientales vinculadas a respuesta verde y mitigación de cambio climático.
- Desarrollo de actividades sobre protección de la salud desde el área de Salud Comunitaria y el programa Cruz Roja Juventud.
- Participación en ámbitos locales y regionales para la cobertura de los cuatro eventos masivos nacionales (Plan de verano, Semana Santa, Romería y vacaciones de medio periodo.
- Realización de estudio de mapas de cobertura sectorial en las regiones de San José, Alajuela, Guanacaste, Puntarenas, Zona Sur y Zona Norte.
- Participación en el taller regional PHAST (Técnicas Participativas de transformación en higiene y saneamiento), así como el desarrollo de una actividad local PHAST para comunidades vulnerables en temas de agua, saneamiento e higiene.
- Participación en talleres y charlas en temáticas relacionadas a la Ruta para Resiliencia Comunitaria, así como el fortalecimiento de resiliencia a nivel local en las comunidades.

02
Cruz Roja Inclusiva

- Participación en actividades de formación del programa Cruz Roja Juventud, en los encuentros de liderazgo regional, en la divulgación del DIH y en los procesos de categorización de unidades de Juventud.
- Participación de personal voluntario y asalariado en cursos de Doctrina y DIH vinculadas a la Dirección Nacional de Doctrina y Protección.
- Realización de actividades vinculadas a cultura de paz y no violencia con énfasis en Población Migrante y Refugiada.
- Realización de análisis de necesidades de reclutamiento de voluntarios, así como la planificación de un proceso anual de reclutamiento de personas voluntarias dirigido a las diferentes estructuras locales de voluntariado según las necesidades de cada comité auxiliar.
- Desarrollo de actividades de reconocimiento y motivación del voluntariado, con énfasis en la celebración de la semana del Cruzrojista y del Día Internacional de Voluntariado.
- Elaboración de planes de trabajo de las coordinaciones regionales de capacitación.

03
Cruz Roja Abierta y Transparente

- Implementación del enfoque CEA para una rendición de cuentas clara a nivel interno y del mismo modo a nivel comunitario.
- Realización de rendiciones de cuentas internas según lo estipulado en el Reglamento de Regionalización.
- Formalización de procesos de vinculación con organizaciones juveniles a nivel regional y local.
- Desarrollo de proyectos y actividades para la captación de fondos propios.
- Fortalecimiento en la divulgación del Plan Estratégico de Desarrollo, así como el reconocimiento y creación de equipos de trabajo a nivel local y regional para el cumplimiento y desarrollo de los planes operativos anuales.

Recertificación OCAC

Antecedentes del proceso de certificación y evaluación de la capacidad institucional (OCAC)

El proceso de certificación y evaluación de la capacidad institucional tiene un doble objetivo general: en primer lugar, permitir que las Sociedades Nacionales evalúen su capacidad institucional, su desempeño y la pertinencia de la labor que realizan en el país, a fin de poder determinar oportunidades para el desarrollo institucional y; en segundo lugar, velar por que todas las Sociedades Nacionales adhieran a un conjunto amplio de normas institucionales mínimas, y las cumplan, con objeto de preservar y mejorar el desempeño de toda la red de la Federación Internacional.

Con el fin de determinar las expectativas relacionadas con el funcionamiento y la incidencia de una organización moderna y a fin de establecer parámetros de referencia para la evaluación de todas las Sociedades Nacionales, la Federación Internacional analizó las experiencias de los sectores voluntario, público y empresarial en materia de autoevaluación, evaluación por parte de homólogos y de terceros, incluida la red de organizaciones de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja.

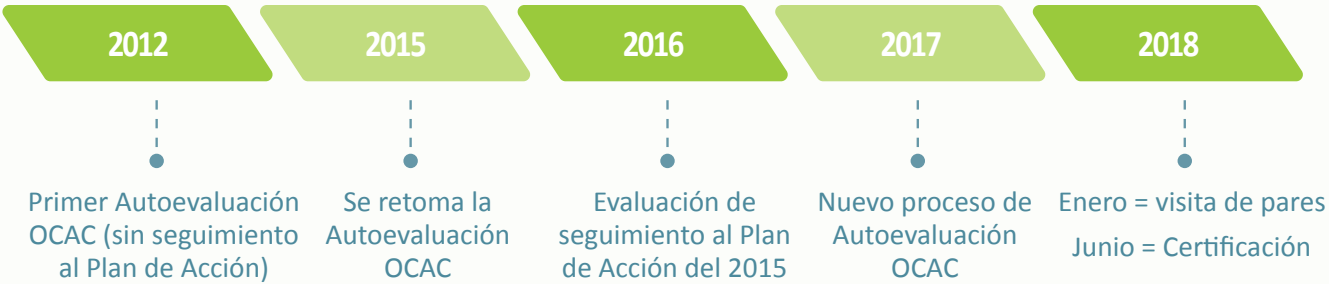
Por regla general, el proceso de certificación y evaluación de la capacidad institucional consta de dos fases: una autoevaluación de las capacidades de la Sociedad Nacional y una evaluación por parte de homólogos de la pertinencia y la incidencia de la labor en beneficio de los grupos de personas vulnerables en el país, seguidas de la certificación por parte de la Junta de Gobierno de la Federación Internacional. Se establecen normas mínimas para cada fase, pero es necesario tener presente el contexto operativo y el entorno específico de la Sociedad Nacional.



Los beneficios para una Sociedad Nacional que realiza el proceso de certificación y evaluación de la capacidad institucional residen en una mayor precisión y concentración de sus esfuerzos para tornarse en proveedores de servicios sólidos y sostenibles. El proceso comienza con una autoevaluación pormenorizada de cada Sociedad Nacional, seguida de una evaluación por parte de homólogos en la que salen a relucir las fortalezas, deficiencias y posibilidades de la organización dentro de su propio contexto. Toda deficiencia de capacidad identificada plantea una oportunidad para el desarrollo y el crecimiento. Así, la Sociedad Nacional puede definir un plan de desarrollo institucional y fortalecimiento de la capacidad adaptado a sus necesidades, que sirva a su vez como herramienta para coordinar el apoyo para el desarrollo institucional que presten las partes interesadas.

El reconocimiento o la certificación de que una Sociedad Nacional ha alcanzado un alto nivel de excelencia puede contribuir a atraer un apoyo más amplio y a aumentar posteriormente su influencia y sus servicios. A medida que más Sociedades Nacionales obtengan la certificación, se logrará un beneficio colectivo para la Federación Internacional, al demostrar la calidad y la responsabilidad de rendición de cuentas de su red mundial.

La Cruz Roja Costarricense participó en este proceso desde el año 2012, hasta obtener dicha certificación en junio del 2018.



Resultado de las Autoevaluaciones

	2012	2015	2017	2022
A	18	21	-	-
B	19	22	-	-
C	18	17	5	2
D	13	8	30	23
E	20	17	50	60
	88	85	85	85

Certificación en el 2018

En junio del 2018 logramos la certificación OCAC colocándonos en ese momento como la tercer Sociedad Nacional del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja en haberla obtenido y fuimos la primera en las Américas en ser reconocidos con esta certificación.



Proceso de revalidación del OCAC

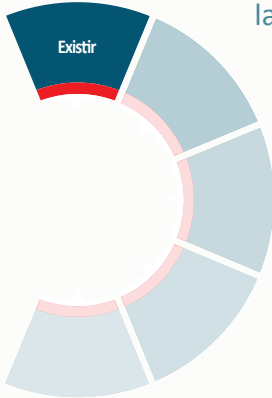
El proceso de revalidación se llevó a cabo el 15 y 20 de diciembre del 2021 y el 13 y 14 de enero del 2022. En dichas sesiones se analizaron y ratificaron cada una de las capacidades que contempla la certificación OCAC: Existir, Organizarse, Relacionarse y Movilizar; Funcionar y Crecer; esto permitió evaluar a nivel institucional el desempeño que se realiza actualmente dentro de la institución y poder determinar que procesos mejorar.

Adicionalmente para el mes de setiembre del 2022 se realizaron tres sesiones de trabajo con el fin de revisar el Plan de Mejora: Miércoles 07 de setiembre, Jueves 15 de setiembre y Martes 25 de octubre.

Resultados obtenidos y plan de trabajo

La primera fase de la metodología consiste en la autoevaluación de cada uno de los indicadores divididos en 5 categorías, de los cuales para esta revalidación se analizó con las diferentes estructuras correspondientes cada uno de los mismos, para sumar evidencias y continuar con un plan de acción para mantener la escala de calificación obtenida en el 2017 o mejorarla.



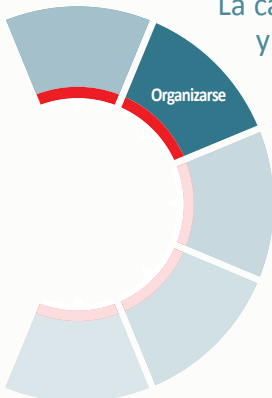


La capacidad de EXISTIR busca mostrar la legitimidad y presencia adecuada para la prestación de servicios de la Sociedad Nacional.

Indicador - Capacidad Existir

		Calificación		2017	2022
01	Ley de la Cruz Roja o de la Media Luna Roja	E		E	
02	Estatutos	E		E	
03	Respeto del emblema	D		D	
04	Plan estratégico	E		E	
05	Autonomía y elección de los dirigentes en la oficina central	E		E	
06	Autonomía y elección de los dirigentes en las filiales	E		E	
07	Autonomía, programas e intervenciones	E		E	
08	Autonomía y cobertura geográfica	D		D	
09	Principios fundamentales	E		E	
10	Junta de gobierno*	E		E	
11	Políticas	D		D	
12	Cobertura geográfica	E		E	
13	Marco de integridad	D		D	
14	Gestión de riesgos para la reputación	D		D	

*Este atributo abarca todas las entidades jurídicas de la Sociedad Nacional (a nivel nacional y de filiales) que tienen una junta de gobierno



La capacidad de ORGANIZACIÓN mide si la Sociedad Nacional dispone de sistemas y recursos institucionales que le permitan funcionar de manera eficaz y eficiente.

Indicador - Capacidad Organización

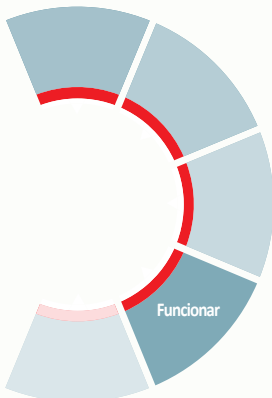
		Calificación		2017	2022
15	Composición del personal, el cuerpo de voluntarios y los miembros	D		D	
16	Condiciones de trabajo	D		D	
17	Prevención de la violencia y del abuso de poder	D		D	
18	Estructura de personal	D		C	
19	Procedimiento de contratación	C		E	
20	Desempeño de las contrataciones y capacidad de intervención inmediata ante necesidades repentinas	D		D	
21	Formación del personal	C		C	
22	Satisfacción laboral	C		D	
23	Remuneración del personal	D		D	
24	Participación de los voluntarios en los programas	E		E	
25	Reconocimiento de los voluntarios	D		E	
26	Registro y base de datos de voluntarios	D		D	
27	Gestión de la seguridad	E		E	
28	Formación y cultura en materia de seguridad	E		E	
29	Edificios	E		E	
30	Parque automotor	E		E	
31	Infraestructuras y competencias en materia de tecnologías de la información y de la comunicación	E		E	
32	Capacidad de comunicación mediante las tecnologías de la información y de la comunicación	E		E	
33	Adquisición y movilización de bienes y servicios	E		E	
34	Almacenamiento	E		E	
35	Gestión del parque automotor	E		E	
36	Consolidación	E		E	
37	Procesos y procedimientos documentados	E		E	
38	Autorización de gastos	E		E	
39	Gestión de la tesorería	E		E	
40	Personal de finanzas	D		D	
41	Sistema de información financiera	D		D	
42	Presupuesto	E		E	
43	Informes financieros	E		E	
44	Asesoramiento y supervisión independientes	E		E	
45	Auditoría externa	D		D	
46	Auditoría y control internos	E		E	
47	Gestión de archivos	C		D	
48	Seguros	E		E	
49	Cumplimiento de las normas jurídicas	E		E	
50	Gestión de contratos	D		E	
51	Asambleas nacionales y seccionales	E		E	
52	Comunicación interna	D		E	
53	Funciones y responsabilidades de la oficina central y las filiales	E		E	
54	Participación de los voluntarios y los jóvenes en la planificación y la adopción de decisiones	E		E	
55	Participación de los miembros en la planificación y la adopción de decisiones	E		E	
56	Funciones y responsabilidades de los órganos de dirección	D		D	
57	Planes de trabajo	E		E	



RELACIONARSE Y MOVILIZAR busca determinar si la Sociedad Nacional invierte en alianzas estratégicas y relacionarse con actores interesados, además si moviliza sus recursos humanos, financieros o materiales, necesarios de forma prevista y razonable. Esta capacidad busca establecer un análisis de las relaciones externas de Cruz Roja Costarricense a nivel nacional, regional y local con los actores claves y aliados estratégicos para sus labores ordinarias y su respuesta ante incidentes o emergencia.

Indicador - Capacidad Relacionarse y Movilizar

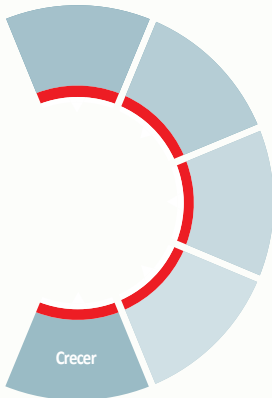
		Calificación		2017	2022
58	Comunicación externa	E		E	
59	Imagen pública	E		E	
60	Función de auxiliar de los poderes públicos	E		E	
61	Diplomacia humanitaria	E		E	
62	Comunicación durante emergencias	E		E	
63	Comunicación con los beneficiarios	E		E	
64	Presentación de informes	E		E	
65	Adhesión y motivación de voluntarios	E		D	
66	Estrategia y política de fomento del servicio voluntario	D		E	
67	Política de la juventud y participación de los jóvenes	E		E	
68	Diversificación y estabilidad de los ingresos de libre disponibilidad	D		E	
69	Diversificación y estabilidad de los ingresos de disponibilidad restringida	D		D	
70	Reservas de libre disponibilidad	D		D	
71	Continuidad de las actividades	C		D	
72	Capital operativo	D		D	
73	Capacidad de movilización de recursos	E		E	
74	Movilización de fondos de libre disponibilidad	E		E	
75	Movilización de donantes y gestión de relaciones	E		E	



FUNCIONAR mide si la Sociedad Nacional ejecuta diversas actividades sostenibles que las comunidades y otros interesados consideran pertinentes, adecuadas, oportunas y de calidad de conformidad.

Indicador - Capacidad Funcionar

		Calificación		2017	2022
76	Evaluación de las deficiencias	E		E	
77	Planificación operativa	E		E	
78	Carácter sustentable con servicios	E		E	
79	Seguimiento de los resultados en relación con los objetivos y presupuestos	D		E	
80	Satisfacción de las partes interesadas	D		E	



La capacidad de CRECER mide si la Sociedad Nacional logra con éxito hacerlo mejor y lograr más.

Indicador - Capacidad Crecer

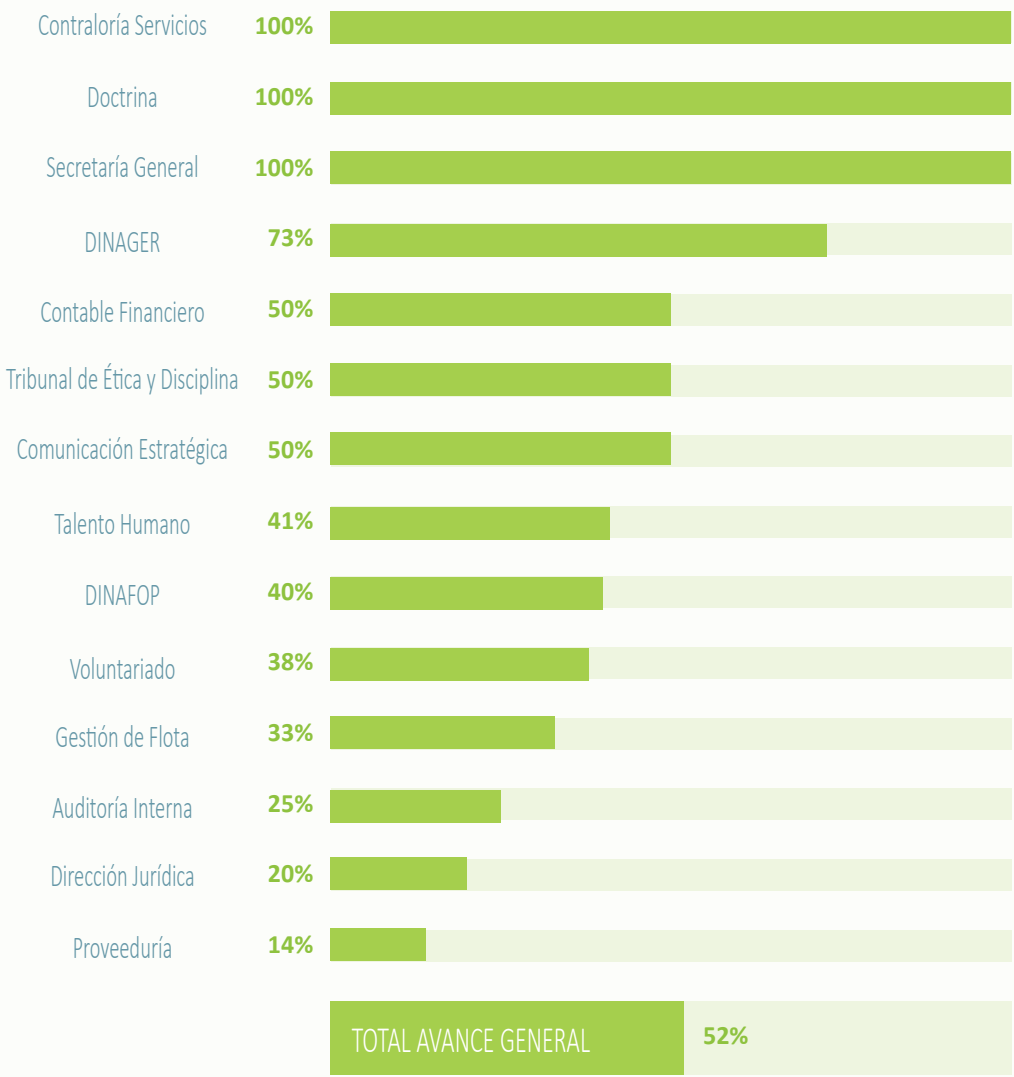
		Calificación		2017	2022
81	Evaluaciones	E		E	
82	Capacidad de planificación, seguimiento, evaluación y rendición de cuentas	D		E	
83	Inversión en iniciativas innovadoras	D		D	
84	Inversión en el desarrollo de capacidades	D		E	
85	Gestión de la sucesión	D		E	

Acciones del Sistema de Gestión de Calidad

Para el 2022 se continúan las sesiones de trabajo con los diferentes departamentos y direcciones, con el fin de completar la identificación de procesos y por ende revisar y actualizar la documentación institucional.

Como resultado de este proyecto, para el 2022 se logra un **52%** de ejecución en la actualización de procedimientos, así como en la elaboración de nuevos documentos de trabajo que respaldan los procesos que realiza toda la institución.

Avance Actualización de Procedimientos



Adicionalmente, se ha logrado avanzar con el proceso de formalización de los procedimientos del área contable financiero, de los cuales 11 ya se encuentran divulgados y compartidos con toda la sociedad nacional.

Es importante destacar que este plan de trabajo tiene como objetivo la implementación de la mejora continua en la institución, lo que permite optimizar constantemente los procesos para ser más eficiente y satisfacer las necesidades de nuestros usuarios superando sus expectativas.

Documentación por Departamento

Región	PGA	IT	PGO	TOTALES	ELIMINADOS
Contable Financiero	21	1	-	22	78
Gestión de flota	3	-	-	3	-
Dirección jurídica	-	1	-	1	5
Planificación	1	-	-	1	-
Proveeduría	1	-	-	1	6
Proyectos	-	-	-	-	5
Seguros	-	-	-	-	5
TI	-	-	-	-	15
Comunicación Estratégica	3	1	-	4	5
CN- Secretaría General	1	3	-	4	5
DINAFOP	5	-	-	5	-
Movilización de recursos	3	-	-	3	5
Juventud	-	-	-	-	18
Talento Humano	3	-	-	3	8
Salud Ocupacional	1	-	-	1	5
Voluntariado	4	-	-	4	6
Regionalización	1	-	-	1	22
Gerencia General	3	-	-	3	5
Gestión del sistema	-	-	-	-	2
Tribunal de ética y disciplina	2	-	-	2	-
DINAGER	1	15	29	45	7
Doctrina y Protección	1	-	-	1	-
Contraloría de servicios	1	-	-	1	-
TOTAL	55	21	29	105	202

Reestructuración de la Sede Central: Fase I

A partir del estudio realizado con la finalidad de optimizar procesos y procedimientos para el mejoramiento continuo de los servicios, optimizar la eficiencia del recurso humano interno respecto a la funcionalidad y continuidad de las operaciones se efectuó la reestructuración del área administrativa de la Sede Central.

Estos cambios se implementaron específicamente en el área jurídica, proveeduría, comunicación y seguridad, desde lo cual además se busca destacar la importancia que cada una de estas áreas tiene en su aporte en la consecución de la misión humanitaria. Las modificaciones responden a que se identifica que en cuanto a las funciones actuales, éstas se encuentran desvinculadas y requieren fortalecer el nivel de respuesta y seguimiento al Plan Estratégico 2021-2023 como lo es la Gestión Basada en Resultados.



Reestructuración de la Sede Central: Fase II

En seguimiento al proceso de reestructuración el cual surge de la necesidad de optimizar los recursos financieros y humanos de la organización con el fin de mejorar la calidad de los servicios comunitarios que se brindan para el cumplimiento del mandato humanitario, se presentan las modificaciones realizadas a la Dirección Nacional de Gestión de Riesgos y Respuesta a Emergencias y la Dirección de Cooperación:

➔ **La Dirección Nacional de Gestión de Riesgos y Respuesta a Emergencias (DINAGER)**

Responde a la Subgerencia Operativa y funciona como la máxima instancia técnica, operativa y de coordinación del Programa de Gestión del Riesgo y Respuesta a Emergencias.

Esta Dirección contará con tres departamentos para la gestión de sus actividades:



➔ **Centro de Referencia para la Resiliencia Comunitaria y Ambiente**

El Proceso de Gestión de Riesgos que originalmente respondía a la DINAGER se ha transformado en un Departamento que depende jerárquicamente de la Subgerencia de Operaciones, bajo la denominación “Centro de Referencia para la Resiliencia Comunitaria y Ambiente”. Contar con este centro es un compromiso promovido y firmado por la Presidenta del Consejo Nacional.

El Centro de Referencia ha constituido una experiencia novedosa, oportuna y exitosa, en la implementación de la visión estratégica del Movimiento Internacional de la Cruz Roja.

El Centro de Referencia tendrá adscrito de forma temporal, el área de gestión del Riesgo, junto con sus tres áreas:



➔ **Dirección de Cooperación**

En el año 2022 se realizaron sesiones de trabajo con diferentes colaboradores de la Sociedad Nacional para la creación de una propuesta de Dirección de Cooperación, siendo que la institución se ha caracterizado por mantener, fortalecer y reconocer el importante valor agregado de la cooperación. La Cruz Roja Costarricense entiende la Cooperación como el conjunto de acciones y herramientas orientadas a movilizar recursos e intercambiar experiencias para alcanzar metas comunes, con criterios de solidaridad, equidad, eficacia y sostenibilidad, corresponsabilidad e interés mutuo.

La Dirección de Cooperación responde a la Subgerencia Financiera y cuenta con tres grandes Departamentos:





¡Somos Cruz Roja Costarricense!