



# **Calidad / Sistemas / Asuntos jurídicos**



[www.cruzroja.es](http://www.cruzroja.es)  
902 22 22 92

10



# Calidad / Sistemas / Asuntos jurídicos

## Sistemas de Calidad

Cruz Roja Española ha seguido desarrollando su compromiso con la calidad basado en la satisfacción de los usuarios y partes implicadas, la máxima rentabilidad social, la mejora continua, un desarrollo metodológico basado en el enfoque por procesos y el compromiso ético y medioambiental en la gestión.

Durante el año 2004 se ha mantenido la totalidad de sistemas implantados tanto a nivel estatal como en las diferentes Comunidades Autónomas, identificando nuevos campos donde incorporar sistemas de calidad, como es la gestión del voluntariado y la gestión de la formación.

La institución participa activamente en diferentes iniciativas surgidas en el tercer sector que persiguen impulsar la calidad en las ONG. Dichas iniciativas son el "Programa para el fomento de la calidad en las ONG de Acción Social" y la Red ONGconcalidad.

En cuanto a la Gestión Ética se ha seguido colaborando con AENOR en los comités técnicos de normalización. Los sistemas de calidad implantados o en proceso de implantación de Cruz Roja Española son:

Situación	Programa	Ámbito	Certificado
<b>Certificados</b>	Gestión de Subvenciones	Oficina Central	ISO 9001:2000
	Proyecto de Teleasistencia	Estatal	ISO 9001:2000
	Alimentos para la Solidaridad	Estatal	ISO 9001:2000
	Banco de Sangre	Madrid	ISO 9001:2000 / EFQM
	Centros de Día	Cantabria y Madrid	ISO 9001:2000
	Centro de Drogodependencias	Madrid	ISO 9001:2000
	Centros de Formación Ocupacional	Cataluña	ISO 9001:2000
	Servicios Integrales de Empleo	Madrid	ISO 9001:2000
	Centros Abiertos CRJ	Madrid	ISO 9001:2000
	<b>Implantados</b>	Plan de Empleo	Estatal
<b>En proceso de Implantación</b>	Sistema General de Calidad de CRE	Estatal	ISO 9001:2000
	Gestión del Voluntariado	Estatal	ISO 9001:2000
	Gestión de la Formación	Estatal	ISO 9001:2000
<b>Reconocimientos</b>	Oficina Autonómica	Madrid	Madrid Excelente
<b>Otras experiencias</b>	Centros de Drogodependencias	A Coruña, Huelva, Valladolid, Teruel, Barcelona y Soria	EFQM



## Sistemas de Información

En 2004 se han realizado importantes proyectos de mejora del Sistema de Información:

### Centro de Contacto

En mayo de 2004 se puso en funcionamiento el Centro de Contacto, que permite mejorar la atención de las llamadas recibidas que dirige a donde mejor pueden ser atendidas. La operativa del centro afecta a los departamentos y oficinas de la institución implicados. Sus aspectos más relevantes son:

- **Módulos.** El Centro de Contacto se compone de varios módulos que habilitan la atención a cada canal de comunicación.
- **Campañas.** Sirve llamadas, correos electrónicos, etc., a los agentes que están libres y asignados a una campaña. Los teléfonos de socios y donantes se obtienen del módulo que previamente ha segmentado la base de datos.
- **Especialidades.** La integración del centro con nuestra base de datos permite el reconocimiento de la persona que contacta y la asignación automática de agentes según preferencias, como las idiomáticas.

### Argumentarios

Son los guiones preestablecidos para atender la comunicación con una persona cada vez que contacte con CRE a través de un correo electrónico, una llamada de teléfono o de la web. La aplicación informática trabaja sobre los datos existentes de las personas que mantienen relación con la institución: voluntarios, socios, donantes, alumnos, etc.

## El Centro de Contacto permite mejorar la atención de las llamadas recibidas redirigiéndolas a donde pueden ser atendidas mejor

### Aplicación de intervención social

Comenzó en diciembre de 2004 a fin de permitir la gestión de los programas sociales de CRE. Contiene la gestión de datos de las personas atendidas en ellos e información para su gestión. La aplicación está integrada con otros aplicativos como Refugiados o Recursos Humanos.

### Prevención de la Ola de Calor. Verano de 2004

El proyecto se ubica en el sistema de Centro de Contacto, siendo por tanto un servicio de los gestionados por la plataforma multicanal de Altitude Software. El servicio Ola de Calor está compuesto por:

- **Información y recomendaciones sobre el calor.** Se presta dentro del aplicativo general del centro donde en varios módulos los agentes cuentan con información para los interesados y para indicar la forma de acceso al programa.
- **Alta en el servicio.** Una vez cumplimentados los trámites de alta en el servicio e introducidos sus datos, se pasan a la base de datos para el seguimiento.
- **Actualización de agendas.** Diariamente es ejecutado un procedimiento que actualiza la información relativa a los usuarios para el día en curso, tales como las horas para chequeos y sus peculiaridades o el horario de las verificaciones.
- **Chequeo automático.** Tanto en los casos en los que el usuario haya solicitado la opción de llamar al Centro de Contacto para confirmar que se encuentra bien, como para que sea llamado con este mismo fin, existe la opción de chequeo automático.
- **Chequeo realizado por el agente.** A veces el usuario quiere hablar con un agente humano, entonces éste puede realizar el chequeo.
- **Emisión de llamadas automáticas.** Tras la actualización diaria, el sistema registra la hora a la que debe realizar la confirmación del estado de los usuarios. La emisión de llamadas automáticas cuenta con las denominadas agendas entrantes, que actualizan los datos de llamadas.

### Cuadro de Mando

Se han potenciado las herramientas utilizables desde las Asambleas Locales. Con la ayuda de la firma Accenture hemos conseguido una definición de cada uno de los indicadores necesarios. La estructura del Cuadro de Mando agrupa seis bloques de indicadores: económico, actividad, formación, infraestructura, socios y voluntarios. El objetivo es dotar a cada presidente local de los indicadores que produce la información de su Asamblea.

### Contabilidad: proyectos de cooperación internacional

Se está desarrollando el módulo de contabilización de los gastos generados en el terreno. Esta contabilización permite ver en tiempo real la situación de cada proyecto en términos de seguimiento presupuestario. Los gastos introducidos producen la información necesaria para el conocimiento de los responsables.

# Los Tribunales de Justicia fallan a favor de Cruz Roja para evitar el uso indebido del nombre y el emblema de CRE por la denominada “Asociación de Amigos de la Cruz Roja Española”

## Jurídico

Después de un largo camino ante los Tribunales de Justicia para evitar el uso indebido del nombre y el emblema de CRE por la denominada “Asociación de Amigos de la Cruz Roja Española”, en 2004 se ha confirmado y adquirido firmeza la sentencia favorable a la institución en el procedimiento que se ha seguido contra la citada asociación ante los Juzgados de Sevilla.

En el fallo se reconoce, entre otros extremos, el derecho exclusivo de nuestra institución a la utilización del nombre y emblema de CRE y se condena a dicha asociación a estar y pasar por dicha declaración y a cesar en cualquier uso de los mismos, lo que incluye expresamente la cesación de la edición y distribución del boletín informativo que edita bajo el emblema y con la denominación de Cruz Roja Española y que es su única actividad conocida.

Una vez adquirió firmeza la resolución judicial, CRE inició el correspondiente procedimiento para obtener la ejecución judicial de la misma. El Juzgado, tras comprobar que la demanda ejecutiva cumplía los requisitos legales, con fecha 15 de diciembre de 2004, dictó Auto acordando las medidas necesarias para que por parte de dicha asociación se cumpla la sentencia.

Actualmente ya se han llevado a efecto algunas de estas medidas, como es la inscripción de la sentencia en el Registro Nacional de Asociaciones del Ministerio del Interior, y el requerimiento a la presidencia de la asociación para que cese en el uso del nombre y emblema de CRE.

Asimismo, y dado que se ha detectado que siguen sin acatar la sentencia, la defensa de CRE ha presentado un escrito ante el Juzgado poniendo de manifiesto la actitud de la asociación y su desprecio hacia la resolución judicial, y ha solicitado que le imponga una multa mensual de doce mil euros y aperciba a su presidente de estar cometiendo un delito de desobediencia grave a la autoridad judicial.

En 2004 se ha seguido una tónica similar a la del año anterior y se han tramitado alrededor de 480 convenios que consolidan las actividades propias de los fines y objetivos de Cruz Roja. Destaca la progresiva inclusión de aspectos medioambientales, relegados hasta hace relativamente poco tiempo a un segundo plano.

En lo que se refiere al patrimonio institucional, la Comisión de Control Presupuestario se ha reunido en 8 ocasiones. Ha emitido dictámenes sobre 442 propuestas presentadas por los Centros y Comités de la organización sobre adquisiciones y enajenaciones de bienes, aceptación de herencias, legados y donaciones, arrendamiento de inmuebles, cesiones gratuitas, regularizaciones registrales, obras, inversiones, adquisición y venta de vehículos de transporte sanitario y adaptado, embarcaciones y otras operaciones de contenido patrimonial. Por su parte, la Comisión de Contratación e Inversiones, contando con el asesoramiento del Departamento Jurídico, ha propuesto al presidente de la institución la adjudicación de los concursos públicos convocados para la venta de una vivienda en Zaragoza y de la antigua sede de Cruz Roja Española en Linares (Jaén) y para la ejecución de las obras de reforma y rehabilitación del edificio que será sede de la institución en León.

También se ha pronunciado sobre la contratación de bienes a través de concurso público, como el suministro y movilización de ayuda humanitaria en emergencia: material diverso para confección de jaimas, equipamiento para la unidad de respuesta en emergencias especializada en cuidados básicos de salud, ERU-BHC, contratación de las unidades y equipos de teleasistencia domiciliar y de servicios como el de auditoría y evaluación externa de la estrategia de cooperación para el desarrollo financiado por la AECL, del Ministerio de Asuntos Exteriores.