

Política sobre servicio voluntario

Introducción

El servicio voluntario es un principio fundamental del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja. La Estrategia 2030 de la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (Federación Internacional) hace hincapié en el servicio voluntario como una de las transformaciones fundamentales necesarias para responder a los desafíos futuros. A través de esta política, la red de la organización se compromete a redefinir el servicio voluntario y a adoptar medidas para generar un aumento saludable y sostenible del compromiso, la motivación y la retención de los voluntarios en las Sociedades Nacionales, lo que incluye garantizar su seguridad y su bienestar.

Si bien la Federación Internacional ha asumido el compromiso colectivo de trabajar en la redefinición del servicio voluntario, se reconoce que este evoluciona constantemente. Se observa una rápida transformación en las diversas formas en que las personas desean prestar servicio voluntario, así como en las vías en que pueden comprometerse con las causas sociales y humanitarias. La "lealtad a la marca" de una organización humanitaria es cada vez menos significativa. Es probable que los modelos de participación y las motivaciones sigan cambiando, también en función del desarrollo tecnológico y la conectividad.

En algunos contextos, las personas prestan servicio voluntario durante periodos más cortos y desean un acceso más rápido para lograr una incidencia. El desarrollo del servicio voluntario, incluidas la captación y la gestión de voluntarios, debe obrar de forma proactiva en lo que respecta a la adaptación a las aptitudes y los intereses de los voluntarios, y no funcionar como una red reactiva. La rapidez del ritmo del cambio en el mundo vuelve más crítica la necesidad de abordar esas cuestiones de forma innovadora.

Perspectiva de la Federación Internacional sobre el servicio voluntario¹

La red de la Federación Internacional se esfuerza por constituir una red mundial que fomenta la acción voluntaria para prestar servicios humanitarios dinámicos, flexibles y basados en valores, y para servir a las personas y comunidades que lo necesitan, a nivel local, mundial e intergeneracional, en consonancia con los principios fundamentales.

Esta acción voluntaria está respaldada por instancias de dirección que crean y miden las condiciones propicias para una participación inclusiva, segura e innovadora, y ofrecen oportunidades para que un grupo diverso de voluntarios, que representan la diversidad de sus propios países, aprendan unos de otros y actúen juntos, a nivel local y en todo el mundo.

Ámbito de aplicación

El propósito de la presente política es establecer el compromiso colectivo de la Federación Internacional hacia el servicio voluntario dentro de la red, y se aplica a todas las Sociedades Nacionales y a la secretaría de la organización. También debe inspirar y orientar a otros asociados

¹ Aprobada en la 43ª reunión de la Junta de Gobierno de la Federación Internacional

que colaboran con los voluntarios de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, y podría servir de modelo para que otras organizaciones adapten esta política en función de sus necesidades. La política sustituye a la anterior política sobre servicio voluntario de la Federación Internacional (2011). Se basa en la carta sobre servicio voluntario, aprobada por la Asamblea General en 2017 y por el Consejo de Delegados en 2019, el estudio de la aplicación de la política sobre servicio voluntario de 2011 por parte de las Sociedades Nacionales y el análisis mundial del servicio voluntario, y se enmarca en la Estrategia 2030. Esta política debe considerarse en relación con la política de desarrollo de las Sociedades Nacionales, la política sobre género y diversidad, la política de la juventud y las Orientaciones sobre los estatutos de las Sociedades Nacionales. Como anexo a la política se incluyen indicadores fundamentales de resultados que permiten el seguimiento y la evaluación de los avances en la aplicación de la política a nivel de sección, nacional y mundial. La política se complementa con una caja de herramientas de soluciones prácticas para aplicar sus diferentes elementos.

Definiciones

Un **voluntario de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja**² es una persona que ejecuta actividades o presta servicios voluntarios, sobre la base de su libre voluntad y no por el deseo de obtener un beneficio material o financiero, en nombre de la red de la Federación Internacional de forma ocasional o periódica, y trabajando siempre de acuerdo con los principios fundamentales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja.

La **gestión de voluntarios** se refiere al proceso de desarrollo de las personas por el que se crean las condiciones propicias que promueve, capta, mantiene, innova y motiva la acción de los voluntarios, inspirada en la misión del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja. La gestión de los voluntarios incluye la gestión de los voluntarios en los programas, la concepción de las tareas dentro de los mismos, sobre la base de sus aptitudes, y la garantía de que los voluntarios cuentan con los medios y la formación esenciales para realizar sus tareas con seguridad.

Las **nuevas modalidades de servicio voluntario** incluyen formas y cauces creativos e innovadores de servicio voluntario, como por ejemplo el servicio voluntario por medios digitales, el servicio voluntario espontáneo, el microservicio voluntario, las campañas en línea, el servicio voluntario especializado, el servicio voluntario a nivel empresarial, el servicio voluntario “en enjambre”, el servicio voluntario autoorganizado o combinaciones de todas estas opciones³.

Declaración de política

El enfoque del servicio voluntario de la red de la Federación Internacional se sustenta en los principios operativos generales que se enuncian a continuación:

² Las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja contemplan diferentes modalidades de participación de los voluntarios, a saber: actividades directas relacionadas con la acción humanitaria y servicios, en persona y/o en línea; funciones de gobierno; profesionales especializados que realizan actividades pro bono en beneficio de una Sociedad Nacional; miembros de la organización que aportan únicamente recursos económicos.

³ Existen ejemplos al respecto en la página web de la Alianza sobre servicio voluntario.

Todas las Sociedades Nacionales y la secretaría de la Federación Internacional deberán:

- **Cumplir con la legislación nacional**

Los Estados regulan el sector del servicio voluntario directa e indirectamente a través de la legislación. Las Sociedades Nacionales deben velar por el cumplimiento de la legislación nacional pertinente que reglamenta el servicio voluntario. Además, la Federación Internacional orienta el servicio voluntario de las Sociedades Nacionales a través de resoluciones y políticas internacionales para la adaptación al contexto local, y las Sociedades Nacionales deben adherirse a estos compromisos mundiales. Además, las Sociedades Nacionales, como auxiliares de los poderes públicos en el ámbito humanitario, se comprometen con los gobiernos a promover una legislación que cree un entorno propicio para el servicio voluntario.

- **Garantizar que los voluntarios participen en la elaboración del programa y en el desarrollo de las Sociedades Nacionales en general**

Es esencial que los voluntarios participen en la adopción de decisiones y en la elaboración, el desarrollo y la evaluación de los programas en que participan. Como partes interesadas fundamentales de las Sociedades Nacionales, deben tener la oportunidad de desempeñar una función en su gobierno, a través de la participación en las juntas directivas y otros comités de gobierno y convertirse en miembros de sus Sociedades Nacionales, según corresponda. De este modo se favorecerá una mayor conexión de la Sociedad Nacional con las comunidades respectivas y se mejorará la rendición de cuentas y la transparencia.

- **Promover un servicio voluntario inclusivo y culturalmente apropiado**

En cada contexto, el servicio voluntario está determinado por factores sociales, culturales, políticos, económicos y religiosos particulares. Las Sociedades Nacionales tienen la responsabilidad de hacer participar a los voluntarios en consonancia con las culturas locales de servicio voluntario y de promoverlas entre los asociados que colaboran con los voluntarios.

- **Crear oportunidades de aprendizaje mutuo para los voluntarios**

Las Sociedades Nacionales deben garantizar una cultura de aprendizaje en beneficio de los voluntarios y los miembros y a partir de sus experiencias. Puede conseguirse a través de diferentes formas de aprendizaje, como programas de formación específicos (por ejemplo, sobre la aplicación de los principios fundamentales), grupos de reflexión, creación de redes, análisis de las tendencias y los retos humanitarios y sesiones informativas y de exposición de los resultados de la acción humanitaria y los servicios prestados. Las Sociedades Nacionales deberían crear modelos de tutoría y orientación en apoyo del desarrollo de aptitudes de dirección, mediante el reconocimiento y el refuerzo de las competencias profesionales y personales de los voluntarios.

- **Medir y reconocer la contribución que aporta el servicio voluntario**

Una gestión eficaz del servicio voluntario incluye la creación de un sistema sencillo de seguimiento que permita expresar reconocimiento y agradecer sistemáticamente a los voluntarios y medir cada forma de contribución del servicio voluntario, incluida la

prestación de servicios, la labor de servicio voluntario administrativo, el servicio voluntario en las funciones de gobierno, así como otras formas de servicio voluntario especializado.

- **Garantizar una participación justa en el servicio voluntario**

Los voluntarios no deben obtener ganancias ni sufrir pérdidas económicas con motivo de su actividad voluntaria; ello supone diferenciar claramente entre el personal remunerado que recibe un salario y los voluntarios a los que se les reembolsan sus gastos reales. Los voluntarios no deben ser utilizados como sustitutos de la mano de obra remunerada. Cuando exista la necesidad o la oportunidad de encargar a un voluntario de la Sociedad Nacional un trabajo remunerado, la Sociedad Nacional debe reconocer este cambio de condición y garantizar que el empleo se ajuste a las leyes pertinentes del país. Las Sociedades Nacionales y los voluntarios deben fijar de mutuo acuerdo los compromisos relacionados con el tiempo de servicio voluntario. Este acuerdo tiene por objeto garantizar que el compromiso del voluntario en términos de tiempo no repercuta negativamente en su bienestar, especialmente en situaciones excepcionales como las emergencias.

- **Promover el servicio voluntario para construir sociedades sustentadas en valores**

El servicio voluntario debe presentarse como una contribución de las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja a la construcción de una sociedad más basada en valores en los países respectivos. Al consolidar una cultura de tolerancia, paz, respeto mutuo, solidaridad y cuidado a través del servicio voluntario, las Sociedades Nacionales pueden demostrar la contribución de este servicio al fomento del desarrollo y de la resiliencia.

Los siguientes elementos describen con más detalle el enfoque y compromiso de la organización en relación con aspectos específicos del servicio voluntario que hacen hincapié en la evolución del panorama de ese servicio.

Todas las Sociedades Nacionales y la secretaría de la Federación Internacional deberán:

- 1. Incorporar la motivación de los voluntarios como parte integrante de la gestión del cuerpo de voluntarios**

Las Sociedades Nacionales supervisarán periódicamente el nivel de compromiso, la motivación y el bienestar de sus voluntarios y seguirán reforzando las prácticas de gestión basadas en pruebas, adoptando las medidas necesarias para mejorar la motivación de los voluntarios.

- 2. Garantizar la seguridad y la protección de los voluntarios de forma integral**

Incumbe a cada Sociedad Nacional la responsabilidad primordial de cuidar a sus voluntarios. Se deberá abordar la seguridad y la protección de los voluntarios de manera integral, con inclusión de los aspectos que figuran a continuación.

Redes de seguridad: incumbe a todas las Sociedades Nacionales el deber de protección de los voluntarios que colaboran con ellas brindándoles las redes de seguridad pertinentes, con inclusión de formación adecuada, mecanismos para prevenir y abordar cuestiones como el acoso y la

explotación, equipo de protección personal en función de la naturaleza del trabajo voluntario, y la contratación de seguros.

Gestión de riesgos: las Sociedades Nacionales deberán examinar continuamente las eventuales amenazas que pudieran pesar sobre sus voluntarios, a fin de velar por que los planes, programas y actividades incluyan medidas para reducir y mitigar esos riesgos. Las Sociedades Nacionales asumirán una gestión continua de los riesgos a los que están expuestos los voluntarios, mediante la identificación, el análisis, la evaluación y el seguimiento de los factores de riesgo.

Formación en materia de seguridad: las Sociedades Nacionales impartirán a todos los voluntarios la formación necesaria en materia de seguridad, empezando por la comprensión adecuada de lo que constituye la aplicación de los principios fundamentales y el tipo de comportamiento ético que se espera de ellos. Se deberá impartir formación sobre las medidas de seguridad en las operaciones y realizar evaluaciones de la capacidad de los voluntarios para desempeñar determinadas funciones y tareas. Se deberá organizar cursos de actualización de conocimientos, para garantizar que estén siempre preparados y que sus conocimientos estén al día.

Apoyo psicosocial: los voluntarios suelen estar expuestos a riesgos, acontecimientos traumáticos y trabajo en condiciones de tensión que tienen efectos en su salud mental y su bienestar psicosocial. En calidad de agentes locales, a menudo enfrentan las mismas vulnerabilidades que la población a la que prestan asistencia. Las Sociedades Nacionales deberán ofrecer sistemáticamente a todos los voluntarios acceso efectivo a sistemas de apoyo psicosocial y dotarlos de las competencias, las herramientas y la supervisión necesarias.

3. Garantizar que el cuerpo de voluntarios de la Sociedad Nacional refleje la diversidad de la población del país

Las Sociedades Nacionales emprenderán actividades específicas para lograr la adhesión de voluntarios, independientemente del género, del origen étnico, de la nacionalidad o ciudadanía, de la ubicación geográfica, de la edad, de la discapacidad, del idioma, de las opiniones políticas, de las creencias religiosas, del origen social, de la orientación sexual, de la apariencia física, del color o de cualquier factor de identidad de la persona. La búsqueda de voluntarios deberá basarse en sus posibilidades y sus competencias. Ello requiere la eliminación de barreras físicas, económicas, sociales y culturales, para crear entornos propicios en donde todos puedan contribuir a través del servicio voluntario con la Sociedad Nacional.

Las Sociedades Nacionales deberán interactuar de forma selectiva con los grupos subrepresentados, mediante actividades de comunicación eficaz y culturalmente adecuadas con las comunidades nuevas y diversas, la formulación de políticas de recursos humanos que fomenten la diversidad, la determinación de metas de inclusión y el establecimiento de oficinas o espacios físicos en las comunidades nuevas o emergentes.

4. Invertir en sistemas de gestión de datos de voluntarios

Las Sociedades Nacionales reforzarán sus enfoques en materia de datos, para velar por la eficacia en la incorporación, la gestión, la participación y la acreditación de los voluntarios, y la contratación de seguros en su favor. Los sistemas de gestión de los datos de los voluntarios deberán ser idóneos para su propósito y estar estructurados en torno a modalidades armonizadas para el

registro, el procesamiento y el intercambio de datos a nivel interno, independientemente del tipo de sistema, a fin de apoyar a las Sociedades Nacionales en la adopción de decisiones basadas en pruebas, y para compartir datos precisos con la Federación Internacional. Los sistemas de gestión de datos deben ser sencillos, flexibles y ágiles, velándose por un equilibrio entre los enfoques orientados al servicio voluntario y la necesidad de gestión de este de manera uniforme. Las Sociedades Nacionales deberán garantizar la adecuada protección de los datos de todos los voluntarios.

5. Establecer enfoques de servicio voluntario que estén más en sintonía con las formas nuevas y flexibles de servicio voluntario

Las Sociedades Nacionales deberán ajustar las diferentes formas y el alcance de la participación de los voluntarios en función de la evolución en el servicio voluntario. Las Sociedades Nacionales necesitarán crear sistemas y procesos más ágiles para que los voluntarios se incorporen a la organización y contribuyan de diferentes maneras.

La atención de las Sociedades Nacionales deberá estar centrada en catalizar, movilizar y congregar una acción dirigida por personas a través del servicio voluntario. Es preciso establecer modelos más abiertos, que permitan un compromiso más ligero, menos control y una acción más dedicada a proporcionar recursos, herramientas, aptitudes, experiencia, plataformas y espacios en que las personas puedan crear y materializar el cambio que desean en el mundo. Las Sociedades Nacionales deberían contemplar múltiples formas creativas de apoyo que ayuden a las personas a asumir el control de la acción, con un enfoque centrado en las causas y las repercusiones. Es preciso obrar de forma proactiva para realizar adaptaciones en función de las aptitudes y los intereses de los voluntarios, mediante nuevos enfoques en las políticas de servicio voluntario, y la captación y la gestión de voluntarios.

Las Sociedades Nacionales deben ampliar los modelos de servicio voluntario a nivel nacional para incluir una red extendida de voluntarios a través de las fronteras, que crean e impulsan conjuntamente el logro de repercusiones. Es preciso que la conexión entre los voluntarios, las secciones y las iniciativas vaya más allá de las fronteras de las Sociedades Nacionales y que se organicen campañas conjuntas, proyectos innovadores y acciones de colaboración para abordar problemas comunes. Las Sociedades Nacionales deberían estudiar oportunidades de colaboración con otras organizaciones y el sector privado.

Responsabilidades

Incumbe a los dirigentes de las Sociedades Nacionales y de la Federación Internacional, incluida su Junta de Gobierno, velar por la aplicación de esta política. Se espera que las Sociedades Nacionales armonicen sus enfoques sobre la experiencia del servicio voluntario y las prácticas de participación de los voluntarios con esta política, con la debida adaptación a sus contextos.

Se alienta a las Sociedades Nacionales a que colaboran con otras Sociedades Nacionales hermanas y demás organizaciones en el intercambio de conocimientos, experiencias y recursos, con un enfoque centrado en el desarrollo del servicio voluntario.

Las Sociedades Nacionales proporcionarán los recursos financieros y humanos apropiados para velar por que el servicio voluntario no se de por sentado y se nutra un espíritu propicio a ese servicio en las comunidades.

La secretaría de la Federación Internacional apoyará a las Sociedades Nacionales en la aplicación de la política mediante la elaboración de nuevas herramientas y orientaciones, así como a través del apoyo entre homólogos, por conducto de los mecanismos adecuados identificados.

Esta política fue aprobada en el XXIII periodo de sesiones por la Asamblea General de la Federación Internacional, en 2022, y será revisada en el XXVII periodo de sesiones de la Asamblea General previsto en 2029.

Indicadores de resultados

Principios operativos

- Cantidad de Sociedades Nacionales con una política de servicio voluntario o equivalente en consonancia con la política sobre servicio voluntario de la Federación Internacional.
- Cantidad de Sociedades Nacionales que han definido claramente en sus estatutos y reglamentos la diferencia entre voluntarios y miembros, en particular, sus funciones y responsabilidades.
- Cantidad de Sociedades Nacionales que cuentan con mecanismos para garantizar la participación de los voluntarios en sus procesos de adopción de decisiones.
- Cantidad de Sociedades Nacionales con personal remunerado equivalente a tiempo completo dedicado al desarrollo del servicio voluntario.

Motivación de los voluntarios

- Mejora del nivel de participación y motivación de los voluntarios, medido por las herramientas de motivación a lo largo del tiempo.

Protección de los voluntarios

- Aplicación de las normas sobre seguridad y bienestar de los voluntarios por parte de las Sociedades Nacionales
- Disponibilidad en las Sociedades Nacionales de un mecanismo de seguro local para sus voluntarios.
- Comunicación de información de las Sociedades Nacionales a la Federación Internacional sobre los incidentes de seguridad que afectan a los voluntarios

Inclusión

- Reflejo de la diversidad de la población en la representación de los voluntarios de las Sociedades Nacionales.

Sistemas de gestión de datos de los voluntarios

- Cantidad de Sociedades Nacionales que tienen algún tipo de sistema homogéneo de gestión de los datos de los voluntarios aplicable a toda la organización.
- Cantidad de Sociedades Nacionales que informan al banco de datos y sistema de información general interno de la Federación Internacional sobre el servicio voluntario.

Nuevas modalidades de participación en el servicio voluntario

- Cantidad de Sociedades Nacionales que elaboran iniciativas conjuntas con otras Sociedades Nacionales
- Nuevas iniciativas emprendidas con la participación de voluntarios.