

PROTECCIÓN
SEGURIDAD
BIENESTAR

**Normas para facilitar la
protección, la seguridad y el
bienestar de los voluntarios**

GUÍA DE APLICACIÓN



La Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (Federación Internacional) es la mayor red humanitaria del mundo basada en el servicio voluntario. A través de las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y la Media Luna Roja miembros, estamos presentes en prácticamente todas las comunidades del mundo y destinamos ayuda a más de ciento sesenta millones de personas (160) al año mediante servicios y programas de desarrollo a largo plazo, así como a ciento diez millones (110) de personas mediante intervenciones en casos de desastres y programas de recuperación inicial.

Actuamos antes, durante y después de los desastres y las emergencias sanitarias para atender las necesidades y mejorar las vidas de las personas vulnerables. Lo hacemos con imparcialidad, independientemente de la nacionalidad, la raza, el género, las creencias religiosas, la clase y las opiniones políticas de los destinatarios.

Guiados por la Estrategia 2030 – nuestro plan de acción colectiva para hacer frente a los desafíos humanitarios y de desarrollo de este decenio – nos comprometemos a salvar vidas y cambiar mentalidades. Nuestra fortaleza reside en nuestra red de voluntarios, nuestros conocimientos especializados basados en la comunidad y nuestra independencia y neutralidad. Trabajamos para mejorar las normas humanitarias, como asociados en el desarrollo y en las intervenciones motivadas por desastres. Persuadimos a los responsables de adoptar decisiones de que, en todo momento, actúen velando por los intereses de las personas más vulnerables. Como resultado de ello, posibilitamos la existencia de comunidades saludables y seguras, reducimos las vulnerabilidades, fortalecemos la resiliencia y promovemos una cultura de paz en todo el mundo.

© Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, Ginebra, 2020.

Alianza sobre servicio voluntario de la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja Grupo de trabajo sobre el servicio voluntario en situaciones de peligro.

Todos los derechos reservados. No está autorizado a reproducir, almacenar en un sistema de recuperación de documentos, o transmitir, de ninguna manera o por ningún medio, electrónico, mecánico, fotocopias, grabación, o de otro tipo, ninguna parte de esta publicación sin el consentimiento previo de la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja.

Esta publicación está protegida por los derechos de autor, pero podrá reproducirse gratuitamente para su uso con fines didácticos, aunque para su reventa. Todos estos usos estarán sujetos a una autorización oficial. Está autorizado a copiar en cualquier otra circunstancia, o reutilizar en otras publicaciones, o traducir o adaptar esta publicación, previa aprobación por escrito de la Federación Internacional. Las solicitudes de reproducción comercial deberán dirigirse a la secretaría de la Federación Internacional a través de secretariat@ifrc.org.

Todas las fotografías publicadas en este documento son propiedad de la Federación Internacional, a menos que se indique lo contrario.

Diseño gráfico: Heed & Heed AB, helene@heedaheed.se, Estocolmo, Suiza.

Guía de aplicación elaborada por la Alianza sobre servicio voluntario de la Federación Internacional y el grupo de trabajo sobre el servicio voluntario en situaciones de peligro.

Datos de contacto:

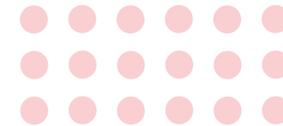
Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja
Apartado postal 372
CH-1211 Ginebra 19, Suiza

Teléfono: +41 22 730 4222

Fax: +41 22 733 0395

Correo electrónico:
secretariat@ifrc.org

Sitio web:
<http://www.ifrc.org>



ÍNDICE

Introducción	4
Instrucciones para el uso de esta guía	6
Las trece normas	7
1 Definición de los términos voluntario y servicio voluntario	11
2 Código de conducta	12
3 Datos sobre los voluntarios	13
4 Gestión de riesgos	15
5 Procedimientos y protocolos de seguridad	16
6 Vigilancia de incidentes	17
7 Acceso a información y orientación	18
8 Equipo de protección	20
9 Formación en seguridad y protección	21
10 Redes de protección social y seguro	22
11 Apoyo psicológico	24
12 Jornada laboral.....	25
13 Compensación y dietas	26
Conjunto de herramientas	28
Organización de círculos de estudio sobre las normas	28
Evaluación de la situación la Sociedad Nacional.....	29

INTRODUCCIÓN

Una red mundial que promueve la iniciativa voluntaria con vistas a ofrecer servicios humanitarios dinámicos, versátiles y basados en valores, y atender a las personas y las comunidades necesitadas a nivel local, mundial e intergeneracional, de conformidad con nuestros principios fundamentales y con el apoyo de instancias de dirección que generan y evalúan las condiciones propicias para una participación inclusiva, segura, estable e innovadora, y brindan oportunidades para que un grupo heterogéneo de voluntarios que representa la diversidad de cada país extraiga enseñanzas mutuas y colabore a nivel local y en todo el mundo.

Visión para el voluntariado adoptada por la Junta de Gobierno de FICR, mayo de 2021.

Las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (Sociedades Nacionales) brindan apoyo a las personas y las comunidades a través de una vasta red de voluntarios que presta servicio en casi todos los rincones del mundo. Independientemente del contexto, las personas están interesadas en contribuir a mejorar sus condiciones de vida. Las Sociedades Nacionales pueden respaldar y fomentar este interés y mostrarse receptivas al respecto aceptando la incorporación de personas en calidad de voluntarios e invirtiendo en la ampliación de la diversidad del cuerpo de voluntarios. Quizás esa receptividad también signifique renovar la concepción del servicio voluntario y la manera en que las personas participan en la sociedad y adoptan enfoques flexibles, abiertos y complementarios que propician una red humanitaria más eficaz al servicio del bienestar mundial.

Las Sociedades Nacionales se encargan de la contratación y la gestión de la mayoría de los voluntarios del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (el Movimiento) y de brindarles apoyo. A su vez, la capacidad y eficacia de cada Sociedad Nacional está directamente relacionada con la capacidad para movilizar y mantener la asiduidad de los voluntarios, así como para fomentar su autonomía y prestarles apoyo. La Estrategia mundial 2030 de la Federación Internacional prevé la introducción de varios cambios en los próximos años de modo que las Sociedades Nacionales conserven su dinamismo e idoneidad para apoyar a las personas y las comunidades. Mediante esta estrategia, las Sociedades Nacionales reafirman su compromiso de fortalecer los enfoques sobre la gestión de los voluntarios y promueven cauces más accesibles e inclusivos para la participación y un apoyo y reconocimiento cada vez más efectivo hacia la labor de los voluntarios.

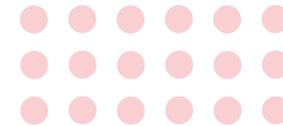
Es fundamental dotar adecuadamente el cuerpo de voluntarios para garantizar la prestación de una gama de servicios esenciales, particularmente en entornos complejos. Las Sociedades Nacionales, en su calidad de organizaciones rectoras en la prestación de servicio voluntario humanitario que operan en esos entornos y situaciones, deben también conceder prioridad a su deber de diligencia para con los voluntarios. Ello supone velar por el bienestar, la seguridad y la protección de estos. Una de los indicios favorables en ese sentido consiste en el fortalecimiento de los mecanismos destinados a prevenir bajas, lesiones y traumas entre los voluntarios, promover el bienestar mental y brindar apoyo a quienes hayan sufrido lesiones o, en casos extremos, a los familiares de los fallecidos durante el desempeño de sus funciones.

La protección, la seguridad y el bienestar de los voluntarios son esenciales, pero carecen de recursos suficientes

El Movimiento concede máxima prioridad a la protección y el bienestar de los voluntarios humanitarios. Sin embargo, muchas Sociedades Nacionales tropiezan con grandes dificultades para hacer realidad esta ambición a nivel nacional y local. La realidad de las cifras vigentes muestra que entre 2016 y 2019, el Movimiento notificó el fallecimiento de noventa y tres (93) miembros del personal y voluntarios. Estos datos mundiales no reflejan la elevada cantidad de personas lesionadas, traumatizadas mentalmente o estigmatizadas, además de los posibles casos no notificados de empleados y voluntarios fallecidos en el ejercicio de sus actividades.

Este compromiso del Movimiento es indispensable para proteger a los voluntarios locales que, a menudo, no pueden optar por una salida segura cuando se produce un recrudecimiento de las crisis, a diferencia de los agentes humanitarios internacionales. Por una parte, la condición de local puede facilitar el acceso, pero, por otra, puede exponer a los voluntarios a mayores riesgos y situaciones de vulnerabilidad.

Obviamente, es necesario fomentar la protección, la seguridad y el bienestar de los voluntarios, pero muchas Sociedades Nacionales carecen de los sistemas y recursos adecuados para tal fin. Esta laguna puede dar lugar a deficiencias sistémicas en el acceso de los voluntarios a derechos esenciales, como una cobertura de seguro adecuada, otras redes de protección social, y apoyo psicosocial. Pese a estos desafíos, muchas Sociedades Nacionales han incorporado el concepto de deber de diligencia. Así pues, estas invierten en la mejora constante de sus capacidades institucionales para proteger, promover y reconocer a sus voluntarios.



Una difícil tarea ética y moral para velar por la seguridad y la motivación de los voluntarios

Una de las tareas éticas y morales más difíciles para las organizaciones que recurren a voluntarios consiste en mantener la seguridad y el bienestar de estos. Es fundamental que los órganos de dirección de las Sociedades Nacionales defiendan y promuevan su deber de diligencia para con los voluntarios mediante la adopción de medidas y soluciones coherentes y la incentivación para que sus asociados les brinden apoyo. La aplicación de normas para proporcionar apoyo, sistemas y herramientas permite a los voluntarios prosperar y fomentar su resiliencia. Cuando las organizaciones cumplen sistemáticamente con su deber de diligencia, fortalecen la resiliencia de los voluntarios y consolidan su motivación para prestar servicios que salvan vidas e impulsan continuamente el desarrollo comunitario.

La Federación Internacional se ha comprometido a velar por el bienestar, la seguridad y la protección de los voluntarios, y una medida concreta en ese sentido consiste en la formulación de las citadas normas. La Alianza sobre servicio voluntario de la Federación Internacional ha elaborado esta guía de aplicación para facilitar y apoyar el fomento de Sociedades Nacionales ágiles, dinámicas y modernas basadas en el servicio voluntario.

Consideración de riesgos y amenazas externos e internos

LEI servicio voluntario expone a quienes lo prestan a numerosos riesgos y amenazas, tales como robos, y agresiones mentales, sexuales y físicas. Además, las emergencias y las situaciones de conflicto a menudo aumentan, o agudizan, las desigualdades sociales existentes en materia de género, así como los comportamientos violentos y la incidencia de la violencia sexual y por motivos de género. Los incidentes pueden ocurrir en el curso de la actividad del voluntario junto a los beneficiarios, o con respecto a las personas a quienes este presta servicio

voluntario. También puede tratarse de violencia, acoso moral, o agresión sexual por parte de otros voluntarios y miembros del personal. La violencia y el abuso en el “lugar de trabajo del voluntario” no ocurren únicamente mientras se presta servicio voluntario, sino también durante actividades de formación y de cohesión de grupo, eventos sociales, llamadas telefónicas, o a través de los medios sociales.

El Movimiento exhorta a las Sociedades Nacionales a que adopten y apliquen políticas de tolerancia nula con respecto al abuso y a la explotación sexuales de los beneficiarios por parte de los voluntarios y miembros del personal, y a que impongan sanciones a los autores de tales actos. Así, el Movimiento alienta a las Sociedades Nacionales a que no escatimen esfuerzos para priorizar el fortalecimiento de capacidades en materia de prevención de la violencia sexual y por motivos de género y de intervención a raíz de esta, con inclusión de formación explícita destinada a los voluntario y miembros del personal a todo nivel.

Los voluntarios deberán ser conscientes de la aplicación del mismo enfoque de tolerancia nula en el seno de la organización. Incumbe tanto a los voluntarios como a los miembros del personal una función crucial para mantener espacios de servicio voluntario libres de todo tipo de violencia. No obstante, los esfuerzos encaminados a preservar el bienestar y la seguridad física y personal de los voluntarios deben estar adaptados a las necesidades en función del sexo, del género y demás factores que les conciernan, entre otros, la edad, la discapacidad, la orientación sexual, el estado de salud, la condición jurídica y la etnicidad.

Los voluntarios colaboran durante muchas horas con una Sociedad Nacional y toda percepción de un entorno o actividades inseguras, dará lugar a desconfianza, temor, conflicto y limitada productividad. Al contrario, un entor-

no seguro y cordial generará respeto, creatividad, dedicación y productividad. Por ende, al examinar las trece (13) normas, conviene considerar tanto las perspectivas internas como externas.

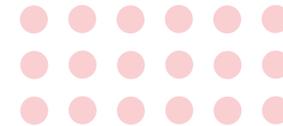
Una guía para facilitar la seguridad, la protección y el bienestar de los voluntarios

En esta guía se establecen las normas mínimas para la gestión de los voluntarios al objeto de garantizar su protección, seguridad y bienestar. Las trece normas se han formulado sobre la base de la Política sobre servicio voluntario de la Federación Internacional y otras decisiones y recomendaciones del Movimiento aprobadas por la Conferencia Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja.

Estas normas describen los elementos esenciales de una gestión de voluntarios responsable, de calidad y basada en principios que permiten salvaguardar y velar por la protección, la seguridad y el bienestar de los voluntarios. Constituye una herramienta práctica para las Sociedades Nacionales y sus asociados que aspiran a fomentar la capacidad y la eficacia del servicio voluntario.

Estas normas tienen por objeto orientar y armonizar las políticas, los procedimientos y los sistemas de la organización y sirven de base para evaluar su actuación respecto de los parámetros de referencia, determinar y atender las esferas prioritarias, y efectuar un seguimiento del progreso alcanzado en el fomento del servicio voluntario. En definitiva, estas normas centran su atención en los voluntarios, promoviendo la importancia de los factores externos que propician el servicio voluntario.

Aunque las normas están principalmente destinadas al Movimiento, cualquier organización que recurra a voluntarios o preste servicio voluntario puede aplicarlas para mejorar la calidad y promover una mejor rendición de cuentas sobre los diferentes aspectos de la labor de los voluntarios.



INSTRUCCIONES PARA EL USO DE ESTA GUÍA

Cada Sociedad Nacional determina sus propias necesidades y prioridades en cuanto al fomento del servicio voluntario. El Movimiento ha establecido diferentes modalidades de evaluación en virtud de las cuales los representantes de la Sociedad Nacional comparan exhaustivamente la situación de la organización respecto de los parámetros de referencia acordados. Estas herramientas de evaluación abarcan aspectos de la protección, la seguridad y el bienestar de los voluntarios. La presente guía de aplicación se centra en los factores relativos a la protección, la seguridad y el bienestar tanto de los voluntarios habituales como de los que prestan servicio espontáneamente con respecto a estas otras herramientas de evaluación.

Esta guía de aplicación aspira a ser un recurso útil en el fomento cotidiano del servicio voluntario de las Sociedades Nacionales y puede emplearse de muchas maneras.

Como material de referencia: utilícela como un recurso para consultar el material ya existente y explorar la manera de utilizarlo en el trabajo. Al final de la guía figura una lista de recursos.

Como tema de inicio de debate: elija entre trece temas. escoja uno y examínelo durante un receso con sus colegas, en una reunión de un grupo o, incluso, en una reunión de la Junta de Gobierno.

Como herramienta de evaluación: reúna a un grupo de diversas personas y examine sistemáticamente las trece normas y determine cuál es la situación de la organización al respecto.

Como recurso de aprendizaje: las normas se centran en los voluntarios, por lo tanto, emplee esta herramienta como un fundamento al que se remitan los voluntarios, los órganos de gobierno y el personal para ampliar sus conocimientos sobre la manera de mejorar la protección, la seguridad y el bienestar de los voluntarios.

Como herramienta de planificación y análisis: esta guía abarca un amplio conjunto de indicadores que describen diferentes niveles. Elija los niveles a los que aspira y analice si la organización ha logrado alcanzarlos.

Como herramienta de sensibilización: estas normas están arraigadas en las políticas y las resoluciones del Movimiento adoptadas a nivel mundial. Remítase a esta herramienta cuando abogue por un entorno propicio para los voluntarios y promueva organizaciones que favorezcan el servicio voluntario.

ORGANIZACIÓN DE CÍRCULOS DE ESTUDIO

Convendría organizar círculos de estudio que propicien un entorno de aprendizaje sobre la manera de aplicar las normas en la Sociedad Nacional.

Reúna a un grupo de personas y examine las normas del servicio voluntario. El propósito de un círculo de estudio consiste en que todos sus participantes den a conocer sus conocimientos y experiencia, y aprendan juntos. Se trata de que cada participante profundice en la comprensión de una cuestión.

En el conjunto de herramientas encontrará mayor inspiración para organizar un círculo de estudios.



Foto: Corrie Butler, IFRC

LAS TRECE NORMAS



1 DEFINICIÓN DE LOS TÉRMINOS VOLUNTARIO Y SERVICIO VOLUNTARIO

La Sociedad Nacional define la naturaleza de un voluntario en el contexto de la organización y sus funciones y establece una distinción entre los miembros del personal y los voluntarios.



2 CÓDIGO DE CONDUCTA

La Sociedad Nacional garantiza que todos los voluntarios puedan cumplir los principios fundamentales del Movimiento.



3 DATOS SOBRE LOS VOLUNTARIOS

La Sociedad Nacional recopila datos sobre todos los voluntarios, con inclusión de su género, edad y discapacidad, de interés para su protección, seguridad y gestión.



4 GESTIÓN DE RIESGOS

La Sociedad Nacional evalúa continuamente los eventuales riesgos para sus voluntarios a fin de garantizar que los planes, los programas y las actividades prevean medidas para reducir y mitigar esos riesgos.



5 PROCEDIMIENTOS Y PROTOCOLOS DE SEGURIDAD

La Sociedad Nacional imparte a todos los voluntarios formación en procedimientos y protocolos de seguridad pertinentes, en particular respecto del uso de equipo de protección necesario.



6 VIGILANCIA DE INCIDENTES

La Sociedad Nacional elabora y mantiene un sistema a nivel nacional para recopilar y difundir datos de interés en aras de la protección, la seguridad y el bienestar de los voluntarios.



7 ACCESO A INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN

La Sociedad Nacional facilita a todos los voluntarios información y orientación adecuada en materia de protección y seguridad.



8 EQUIPO DE PROTECCIÓN

La Sociedad Nacional proporciona a todos los voluntarios equipo de protección y formación sobre la forma correcta de usarlo.



9 FORMACIÓN EN SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

La Sociedad Nacional imparte a todos los voluntarios la formación necesaria en materia de seguridad y protección.



10 REDES DE PROTECCIÓN SOCIAL Y COBERTURA DE SEGURO

La Sociedad Nacional vela por que todos los voluntarios cuenten con una "red de protección social" adecuada en caso de fallecimiento, lesiones, enfermedades y trauma.



11 APOYO PSICOSOCIAL

La Sociedad Nacional brinda a todos los voluntarios apoyo psicosocial y los dota de las destrezas, las herramientas y la supervisión necesarias.



12 JORNADA LABORAL

La Sociedad Nacional dispone de políticas y procedimientos con respecto a la jornada laboral de los voluntarios para garantizar que se les brinde apoyo y se les aplique una gestión adecuada.



13 COMPENSACIÓN Y DIETAS

La Sociedad Nacional reembolsa a los voluntarios los gastos razonables en los que hayan incurrido para prestar el servicio voluntario.

NIVEL A

No se cumplen las normas mínimas y se requiere una atención inmediata.

NIVEL B

La actuación se ajusta al cumplimiento esperado de las normas mínimas.

NIVEL C

La actuación se ajusta al cumplimiento de las normas mínimas establecidas en las políticas, las decisiones y los marcos del Movimiento.

NIVEL D

La actuación excede el cumplimiento esperado de las normas mínimas, y las prácticas de la Sociedad Nacional pueden añadir valor a otras Sociedades Nacionales hermanas.

NIVEL E

El cumplimiento de las normas y las prácticas exceden las expectativas fijadas, y se alienta a la Sociedad Nacional a que transmita sus experiencias y conocimientos al Movimiento y a otras organizaciones de voluntarios.

Las trece normas comprenden indicadores a diferentes niveles que describen la situación y la actuación de la Sociedad Nacional.

Existen cinco niveles.

Los niveles A y B describen la situación o actuación que no se ajusta al cumplimiento esperado.

El nivel C indica que la organización cumple los requisitos mínimos establecidos en las políticas y marcos ya existentes del Movimiento.

Los niveles D y E indican que la organización excede las expectativas mínimas. También muestran que la organización cuenta con experiencias valiosas que puede dar a conocer a otras Sociedades Nacionales u organizaciones de voluntarios.

En otras palabras, antes de acceder al nivel C es necesario haber alcanzado el nivel B. El nivel D supone que se han alcanzado tanto el nivel B como el C.



Foto: The American National Red Cross



NIVEL A

NIVEL B

La Sociedad Nacional utiliza las definiciones de voluntario y de servicio voluntario establecidas por la Federación Internacional.

NIVEL C

La Sociedad Nacional cuenta con una Política sobre servicio voluntario o con una herramienta equivalente, basada en la de la Federación Internacional y adaptada al contexto y la legislación locales. La política aclara cuáles son las funciones, los derechos, y las responsabilidades de los voluntarios.

NIVEL D

La Sociedad Nacional cuenta con políticas específicas respecto de las diferentes categorías y aclara cuáles son las funciones del personal y de los voluntarios.

NIVEL E

La Sociedad Nacional colabora con otras organizaciones que recurren a voluntarios y otros agentes externos para elaborar y promover una legislación nacional que propicie el servicio voluntario.

1 DEFINICIÓN DE LOS TÉRMINOS VOLUNTARIO Y SERVICIO VOLUNTARIO

La Sociedad Nacional define la naturaleza de un voluntario en el contexto de la organización y sus funciones y establece una distinción entre los miembros del personal y los voluntarios.

El servicio voluntario suele estar profundamente arraigado en motivaciones culturales, y, por lo general, la sociedad tiene una actitud positiva hacia los voluntarios y el servicio voluntario. Este servicio está integrado en el tejido social y suele basarse en conceptos tradicionales.

El servicio voluntario comunitario desempeña un papel crucial y, a menudo, constituye una red de protección cuando el Estado no proporciona los servicios sociales y los mecanismos de protección social necesarios. El servicio voluntario de las organizaciones de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja se basa en este servicio voluntario local tradicional y lo complementa con nuevos mecanismos y herramientas que añaden valor a las comunidades.

El Movimiento acordó una definición de servicio voluntario a nivel mundial, y, a veces, las Sociedades Nacionales tienen dificultad para adaptarla a los respectivos contextos nacionales. Sin embargo, en aras de la seguridad, la protección y el bienestar de los voluntarios, una Sociedad Nacional debe definir y explicar la distinción entre un voluntario y el servicio voluntario.

A menudo, en los estatutos de la Sociedad Nacional se esboza la definición de voluntario y los requisitos para adquirir esa condición y mantenerla. Normalmente, la documentación oficial de la Sociedad Nacional destaca los derechos y las responsabilidades de los voluntarios y cualquier persona interesada en integrar la organización puede consultarla fácilmente. Los derechos y obligaciones implican un compromiso ético más que contractual entre la organización y los voluntarios. No obstante, este reafirma el compromiso de los voluntarios con la prestación de servicio en las comunidades cuando comprenden



claramente cuáles son sus funciones y su papel en el contexto de la organización.

Los estatutos deben definir la composición de la organización de tal manera que se distinga a los miembros del personal y de los voluntarios. Esta diferenciación no implica que los miembros no puedan ser voluntarios o empleados, sino que esas funciones son distintas. Además de los estatutos de la Sociedad Nacional, entre los documentos que pueden establecer la definición de voluntario cabe citar una política sobre el servicio de los voluntarios, un Política sobre servicio voluntario, una Carta sobre servicio voluntario o una legislación sobre servicio voluntario aplicable a nivel nacional.

INDIQUE CUÁL ES SU SITUACIÓN ACTUAL



2 CÓDIGO DE CONDUCTA

La Sociedad Nacional garantiza que todos los voluntarios puedan cumplir los principios fundamentales del Movimiento.

El Movimiento espera que las Sociedades Nacionales proporcionen a los voluntarios un Código de conducta adaptado al contexto. Este constituye un principio rector que mantiene el equilibrio en las relaciones entre la Sociedad Nacional y los voluntarios, velando por el respeto mutuo. También ayuda a garantizar el compromiso de fomentar y apoyar una participación de los voluntarios que beneficia tanto a estos como a la organización.

El Movimiento se compromete a propiciar entornos seguros, que no entrañen daño ni amenazas para la dignidad de los voluntarios, el personal y los beneficiarios del servicio prestado. El Código de conducta de la Sociedad Nacional relativo a los voluntarios refleja este compromiso permitiendo que todos los voluntarios y quienes colaboran con ellos sean conscientes de sus responsabilidades. Se trata de un elemento esencial para salvaguardar y posibilitar la existencia de una organización favorable a los voluntarios. Teniendo en cuenta los contextos específicos de cada país, el Código de conducta debe explicar la manera de aplicar los principios fundamentales y utilizar correctamente el emblema en las actividades de servicio voluntario.

Un Código de conducta útil se caracteriza por explicar en un lenguaje sencillo lo que la Sociedad Nacional se compromete a hacer por sus voluntarios y lo que los voluntarios, a su vez, se comprometen a hacer por la organización. Las Sociedades Nacionales deben tener presentes los diferentes niveles de alfabetismo de los voluntarios. Es necesario que los voluntarios comprendan el significado del Código de conducta en la práctica y, ello puede lograrse mediante ejemplos ilustrativos que faciliten la comprensión. Los voluntarios firman y aceptan oficialmente el Código de conducta en señal de que han reconocido el código y se comprometen a cumplirlo.

Al revisar y adoptar el Código de conducta, la Sociedad Nacional asume cabalmente su responsabilidad ante a los voluntarios. A cambio, la Sociedad Nacional espera que los voluntarios asuman con seriedad sus responsabilidades. La Política sobre servicio voluntario de la Federación Internacional, la Carta sobre servicio voluntario y el Código de conducta relativo al servicio voluntario constituyen fuentes de referencia valiosas para elaborar y perfeccionar los códigos de comportamiento. Sin embargo, un Código de conducta moderno también incorpora los hechos pertinentes y emergentes que acontecen a nivel nacional y las observaciones de los voluntarios.

En algunos países, las normas nacionales de servicio voluntario y los códigos de conducta los establecen colectivamente las organizaciones de voluntarios. Estas normas y códigos pueden constituir parámetros de referencia útiles para una Sociedad Nacional.

INDIQUE CUÁL ES SU SITUACIÓN ACTUAL

NIVEL A

NIVEL B

La Carta sobre servicio voluntario de la Federación Internacional está a disposición de todos los voluntarios y se presenta ante estos durante el periodo de iniciación de sus funciones.

NIVEL C

La Sociedad Nacional dispone de un Código de conducta o documento equivalente e incluye los principios fundamentales del Movimiento y elementos sobre la protección infantil. Todos los voluntarios comprenden el Código de conducta, y la Sociedad Nacional documenta su acuerdo en cumplirlo.

NIVEL D

La Sociedad Nacional revisa el Código de conducta o documento equivalente teniendo en cuenta los acontecimientos emergentes pertinentes y las observaciones de los voluntarios.

NIVEL E

La Sociedad Nacional dispone de mecanismos relativos al cumplimiento y revisa periódicamente el Código de conducta en cooperación con el Movimiento y las partes interesadas externas.

NIVEL A

NIVEL B

Las secciones de las Sociedades Nacionales mantienen y actualizan al menos una vez al año una lista de voluntarios.

NIVEL C

La Sociedad Nacional consolida al menos una vez al año una lista de todos voluntarios a nivel nacional.

NIVEL D

La Sociedad Nacional consolida la lista de voluntarios al menos dos veces al año, en particular con datos sobre su género, edad y discapacidad, con inclusión de información adicional tal como su aptitudes y antecedentes de formación en materia de seguridad y protección.

NIVEL E

La Sociedad Nacional cuenta con un sistema de base de datos sobre voluntarios actualizado y accesible en tiempo real. El sistema de base de datos proporciona estadísticas sobre los voluntarios, desglosados por género, edad y discapacidad.

3 DATOS SOBRE LOS VOLUNTARIOS

La Sociedad Nacional recopila datos sobre todos los voluntarios, con inclusión de su género, edad y discapacidad, de interés para su protección, seguridad y gestión.

El Movimiento espera que las Sociedades Nacionales recopilen y gestionen los datos esenciales sobre los voluntarios. La gestión sistemática de los datos sobre los voluntarios facilita la gestión de la protección y la seguridad y proporciona información sobre la cantidad de voluntarios que debe abarcar la cobertura de la red de protección social. La inscripción de un voluntario en los registros de la Sociedad Nacional es también una de las principales formas de reconocimiento.

La información sobre los voluntarios es necesaria para que los responsables de la gestión de voluntarios de la Sociedad Nacional, los órganos de dirección y los órganos de gestión puedan comprender quiénes son los voluntarios y de qué manera pueden brindarles apoyo y respaldarlos en su acción voluntaria. Los datos mínimos que se registran son el nombre, la edad, la discapacidad, el género, el domicilio, la información de contacto, y la persona de contacto en caso de emergencia.

Algunas Sociedades Nacionales aplican enfoques analógicos y cuentan con formularios normalizados. Este método es indispensable cuando no se dispone de conexión a internet o esta no funciona. Otras Sociedades Nacionales han invertido en la digitalización de la gestión de los voluntarios. La combinación de la gestión analógica y digital de los datos sobre los voluntarios permite a una Sociedad Nacional ser ágil y flexible, particularmente en situaciones de emergencia o de desastres, cuando el acceso a internet puede ser difícil.

Habida cuenta del carácter dinámico de la participación de los voluntarios, la información y los datos sobre estos deberá actualizarse periódicamente. Estos deberán siempre tener acceso a sus datos y solicitar a la Sociedad Nacional que suprima o edite su información personal.



Una de las prioridades para una Sociedad Nacional es proteger los datos y mantener su confidencialidad.

Es posible añadir más datos sobre los voluntarios y sus actividades como aptitudes especiales, el tipo de actividad de servicio voluntario que les interesa, la formación que han recibido, la cantidad de horas de servicio voluntario prestado y muchos más datos. También es posible gestionar y analizar los datos de los voluntarios junto a otros datos, por ejemplo, datos geográficos como los riesgos de peligros, la densidad de población, la frecuencia de las precipitaciones, y la topografía, para facilitar una mejor planificación de las actividades y de la labor de socorro humanitario.

En el mercado existen sistemas generales de gestión de voluntarios y de servicio voluntario en línea, y algunos de ellos también se pueden descargar y utilizar sin conexión. Estos sistemas son accesibles mediante el pago de tarifas anuales, y el precio suele depender de la cantidad de voluntarios registrados en la base de datos.

INDIQUE CUÁL ES SU SITUACIÓN ACTUAL



NIVEL A

NIVEL B

La Sociedad Nacional identifica las amenazas y los riesgos para los voluntarios a raíz de los incidentes o accidentes que se produzcan.

NIVEL C

La Sociedad Nacional dispone de procedimientos sistemáticos normalizados para analizar las amenazas y los riesgos para los voluntarios y aplica las correspondientes medidas preventivas.

NIVEL D

La Sociedad Nacional vigila y documenta los posibles riesgos y amenazas para los voluntarios y aplica medidas para mitigar los riesgos.

NIVEL E

La Sociedad Nacional comunica la información sobre su análisis de las amenazas y los riesgos a las autoridades competentes, el Movimiento y otras organizaciones de voluntarios que trabajan en contextos similares.

4 GESTIÓN DE RIESGOS

La Sociedad Nacional evalúa continuamente los eventuales riesgos para sus voluntarios a fin de garantizar que los planes, los programas y las actividades prevean medidas para reducir y mitigar esos riesgos.



El Movimiento espera que las Sociedades Nacionales gestionen continuamente los riesgos, a fin de identificar y reducir al mínimo los factores de riesgo. La adopción de un método para gestionar estos riesgos en la gestión de los voluntarios es una medida concreta y práctica que, sin duda, permite ofrecer oportunidades a los voluntarios y a la Sociedad Nacional. El proceso suele consistir en identificar, analizar, evaluar, tratar y vigilar los factores de riesgo. Uno de los aspectos más difíciles de este proceso es la identificación de eventuales riesgos.

Los voluntarios del Movimiento prestan servicio en diferentes entornos y se enfrentan a riesgos como cualquier otro agente humanitario. Estos y otros riesgos aumentan en casos de desastres y de emergencias sanitarias. Sin embargo, estos riesgos se agravan considerablemente en situaciones de conflictos armados y de violencia. Mediante la gestión de riesgos, una Sociedad Nacional puede ofrecer una mayor protección, seguridad y bienestar a los voluntarios, mantener el interés y la asiduidad de los voluntarios y mejorar la reputación y la percepción por parte del público.

Una Sociedad Nacional debe analizar, comprender y vigilar la situación en materia de seguridad para reducir al mínimo los riesgos y fortalecer la resiliencia de los voluntarios. En definitiva, en las actividades cotidianas de los voluntarios, la responsabilidad de su dirigente a nivel local es evaluar y vigilar la seguridad y gestionar los riesgos. Sin embargo, para que los dirigentes de los voluntarios cumplan sus funciones, la Sociedad Nacional deberá brindar sistemáticamente apoyo y orientación.

La información relativa a la gestión de riesgos tiene una utilidad pasajera, y cuanto más se tarde en tratarla y gestionarla, mayor será el peligro. Por lo tanto, a fin de

gestionar los riesgos eficazmente, la Sociedad Nacional recopila, rastrea y analiza continuamente información y la comunica a toda la organización. Del mismo modo, se alienta a los dirigentes de los voluntarios y a los voluntarios a que notifiquen y transmitan información con esta función esencial.

Las Sociedades Nacionales pueden acceder a varios recursos de seguridad y protección dentro y fuera del Movimiento. La mayoría de estos recursos se deben adaptar y adecuar al contexto local a fin de fomentar una cultura de sensibilización sobre la seguridad y promover un enfoque de “ante todo, la seguridad” antes, durante y después de las actividades de los voluntarios. Algunas Sociedades Nacionales han elaborado orientación y material de formación sobre la seguridad y la protección a nivel local como herramienta de prevención para mejorar la seguridad y el bienestar de los voluntarios y del personal y de aquellos que reciben apoyo. Estas difunden y explican el contenido de esos recursos a los voluntarios y miembros del personal activos y nuevos en el marco de su iniciación.

INDIQUE CUÁL ES SU SITUACIÓN ACTUAL



5 PROCEDIMIENTOS Y PROTOCOLOS DE SEGURIDAD

La Sociedad Nacional imparte a todos los voluntarios formación en procedimientos y protocolos de seguridad pertinentes, en particular respecto del uso de equipo de protección necesario.

El Movimiento espera que las Sociedades Nacionales impartan formación a los voluntarios en materia de procedimientos y protocolos de seguridad para promover una cultura de seguridad y brindar apoyo operativo a los voluntarios.

A tal efecto, es indispensable que cada Sociedad Nacional disponga de procedimientos y protocolos y se los proporcione a los voluntarios, teniendo en cuenta tres diferentes situaciones hipotéticas de seguridad.

Riesgo razonable – situación de baja intensidad que se produce durante las actividades ordinarias.

Riesgo elevado – situación de emergencia, crisis o desastre.

Riesgo muy elevado - situación de gran intensidad como conflictos armados, disturbios internos, escalada de violencia, anarquía y agresiones contra el personal y los voluntarios de la Sociedad Nacional.

La mayoría de las Sociedades Nacionales operan en situaciones o circunstancias de riesgo razonable o elevado. Sin embargo, atendiendo al mandato de las organizaciones de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, una Sociedad Nacional también debe establecer procedimientos fáciles de comprender para todas las situaciones hipotéticas posibles.

Los procedimientos de protección y seguridad adecuados dotan a los voluntarios de la capacidad necesaria para prestar servicios sin poner en peligro sus bienestar físico y mental ni el de sus compañeros. Una Sociedad Nacional inicia a todos los voluntarios en los procedimientos y protocolos a través de sesiones de orientación,

formación básica y cursos de repaso periódicos. Estas oportunidades fomentan la capacidad de los voluntarios para intervenir adecuadamente ante los riesgos.

El protocolo de protección y seguridad también define y normaliza el equipo de protección que utilizan los voluntarios en las diferentes actividades para garantizar su acceso equitativo en toda la organización, dependiendo de las tareas y funciones. Mediante la revisión periódica del protocolo y los procedimientos y la participación de los voluntarios, una Sociedad Nacional extrae enseñanzas de las experiencias y gestiona sistemáticamente el riesgo en un contexto cambiante.

El Movimiento dispone de varios recursos para orientar y brindar apoyo a la Sociedad Nacional en la elaboración de la estrategia, el protocolo y los procedimientos de protección y seguridad. El Marco para un acceso más seguro (Safer Access Framework) es un instrumento que permite examinar la Sociedad Nacional y el entorno externo para comprender las cuestiones relativas al acceso, la percepción, la aceptación y la seguridad. La Guía Stay Safe - Manténgase a salvo – destinada a los voluntarios y los responsables de gestionar la seguridad constituye una herramienta para aplicar y mantener un marco de seguridad adaptado a cada contexto específico.

INDIQUE CUÁL ES SU SITUACIÓN ACTUAL

NIVEL A

NIVEL B

La Sociedad Nacional proporciona a los dirigentes de los voluntarios y a los voluntarios procedimientos de seguridad básicos.

NIVEL C

La Sociedad Nacional dispone de procedimientos y protocolos básicos de seguridad documentados, atendiendo a las prácticas recomendadas por el Movimiento, que forman parte de la formación básica de todos los voluntarios.

NIVEL D

La Sociedad Nacional dispone de procedimientos y protocolos de seguridad detallados y documentados, que se examinan sistemáticamente de acuerdo con las normas institucionales, con inclusión de las observaciones de los voluntarios.

NIVEL E

Los procedimientos y protocolos de seguridad son acordes con las normas del Movimiento. La Sociedad Nacional comunica información sobre sus prácticas al Movimiento y a los agentes externos.

NIVEL A

NIVEL B

La Sociedad Nacional recopila información sobre los incidentes relacionados con la muerte y las lesiones físicas sufridas por los voluntarios.

NIVEL C

La Sociedad Nacional dispone de un sistema normalizado de notificación de incidentes y procedimientos para recopilar, registrar y comunicar información detallada respecto de los incidentes sufridos por los voluntarios. La Sociedad Nacional cuenta con suficientes mecanismos de protección de datos en consonancia con la legislación nacional aplicable.

NIVEL D

La Sociedad Nacional aplica mecanismos para analizar anualmente datos sobre los incidentes relativos a la protección, la seguridad y el bienestar a fin de fundamentar las medidas de mitigación de riesgos. La Sociedad Nacional consolida los datos y los comunica periódicamente a los asociados del Movimiento.

NIVEL E

La Sociedad Nacional comunica los datos consolidados sobre los incidentes a las partes interesadas externas.

6 VIGILANCIA DE INCIDENTES

La Sociedad Nacional elabora y mantiene un sistema a nivel nacional para recopilar y difundir datos de interés en aras de la protección, la seguridad y el bienestar de los voluntarios.

Las Sociedades Nacionales tienen la tarea esencial de recopilar y analizar los datos sobre los incidentes sufridos por sus voluntarios. La gestión de esta información es una parte fundamental de la gestión de riesgos integral de la Sociedad Nacional, cuyo objetivo es respaldar la seguridad institucional para facilitar el acceso a las poblaciones necesitadas.

El Movimiento también alienta a los Estados a que establezcan y mantengan sistemas nacionales para recopilar y difundir datos exhaustivos sobre la seguridad de los voluntarios del sector humanitario. En este sentido, las Sociedades Nacionales pueden contribuir difundiendo los datos sobre los incidentes relativos a los voluntarios para propiciarles un entorno seguro y favorable.

La cartografía, el rastreo y el análisis por iniciativa propia de los incidentes relacionados con los voluntarios ayudan a comprender dónde conviene concentrar la energía y los recursos para reducir al mínimo los riesgos relativos a los voluntarios. Sin embargo, aunque esta información se utilice en apoyo de una intervención inmediata motivada por un incidente, es igualmente importante poner en práctica las enseñanzas extraídas tras concluirla.

Una Sociedad Nacional sistemática utilizará los datos para comprender el carácter cambiante y evolutivo del contexto. A tal efecto, la Sociedad Nacional elabora algunos de los datos sobre los incidentes y también emplea otros datos externos. El hecho de dar acceso al análisis y de difundirlo ampliamente en el ámbito de la Sociedad Nacional puede facilitar la adopción de decisiones estratégicas y permitir que los dirigentes de los voluntarios y los voluntarios en general participen en los procesos.



Los datos sobre los incidentes son evaluados conjuntamente por diferentes cargos de la Sociedad Nacional. Un grupo la Sociedad Nacional que asume la responsabilidad conjunta de los datos podrá analizar el carácter cambiante de los incidentes y determinar el grado de exposición global a los riesgos. El análisis interinstitucional y la autorreflexión contribuyen a comprender los pormenores de un incidente y si es necesario introducir cambios y procedimientos para reducir los riesgos y evitar eventos similares en el futuro.

En el Movimiento existen varios recursos de gestión de la seguridad, y, a menudo, otras organizaciones de voluntarios difunden su material. La mayoría de estos recursos describen datos similares que deben recopilarse y utilizarse en los sistemas de notificación y seguimiento, tanto interna como externamente, en el conjunto de la organización y del sector del servicio voluntario humanitario.

INDIQUE CUÁL ES SU SITUACIÓN ACTUAL



7 ACCESO A INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN

La Sociedad Nacional facilita a todos los voluntarios información y orientación adecuada en materia de protección y seguridad.

El Movimiento espera que las Sociedades Nacionales faciliten gratuitamente a los voluntarios información sobre la protección y la seguridad en la que puedan basar sus decisiones cotidianas. La posibilidad de acceder fácil y oportunamente a información actualizada puede ser crucial para un voluntario. Deben establecerse canales de comunicación adecuados para que los voluntarios puedan consultar la información y, en caso necesario, solicitar información y recursos adicionales.

El correo electrónico, los SMS o los mensajes de voz constituyen medios valiosos y económicos para el envío semanal de información actualizada a los dirigentes de los voluntarios y a los voluntarios. Asimismo, la Unidad mundial de seguridad de la Federación Internacional difunde información actualizada semanalmente por correo electrónico a nivel mundial y la publica en la plataforma Fed Net de la Federación Internacional.

En una sesión de orientación o en un kit de bienvenida para los nuevos voluntarios podrá facilitarse un resumen de la situación en materia de seguridad, así como información sobre los principales amenazas y riesgos, los reglamentos y normas, la persona de contacto en caso de incidente y las fuentes de información actualizada.

Todos los voluntarios requieren algún tipo de formación. A fin de prepararlos para todas las situaciones hipotéticas de riesgo, es indispensable facilitar información y directrices relacionadas con la seguridad, independientemente de la función que prefieran desempeñar.

Las condiciones de seguridad pueden cambiar rápidamente y ello exige una adaptación de la manera en que los voluntarios actúan y se movilizan. En tales casos, la disponibilidad de directrices específicas puede ayudar a los voluntarios a hacer frente a la situación e intervenir

de forma más segura. Es necesario efectuar una preparación previa y comunicar a los voluntarios las directrices prácticas cuando surgen cambios en la situación de la seguridad.

En la sesión de orientación o en el kit de bienvenida deberá incluirse la información y las directrices pertinentes. Sería poco razonable esperar que los nuevos voluntarios sean plenamente conscientes de todo, y además espontáneamente; en tales casos, es necesario que junto a los nuevos voluntarios estén presentes voluntarios experimentados.

El Movimiento ha elaborado una orientación práctica y útil destinada a las Sociedades Nacionales para apoyar y orientar a los voluntarios. En ese sentido, cabe citar dos documentos valiosos, a saber, *Stay Safe* - Manténgase a salvo - Guía de la Federación Internacional para los responsables de seguridad y *Staying Alive* - Safety and Security *Guidelines for Humanitarian Volunteers in Conflict Areas* del Comité Internacional de la Cruz Roja (CICR), relativo a la protección y la seguridad de los voluntarios en las zonas de conflicto.

INDIQUE CUÁL ES SU SITUACIÓN ACTUAL

NIVEL A

NIVEL B

La Sociedad Nacional proporciona información contextual y orientación en materia de protección y seguridad a sus voluntarios habituales.

NIVEL C

La Sociedad Nacional ofrece fuentes de información y orientación abiertas y de libre acceso a todos los voluntarios.

NIVEL D

La Sociedad Nacional dispone de canales y mecanismos de comunicación y apoyo normalizados, transparentes y con conocimiento de todos los voluntarios.

NIVEL E

La Sociedad Nacional cuenta con enfoques sistemáticos sobre el apoyo entre pares y mecanismos de retroalimentación multidireccionales y a varios niveles. La Sociedad Nacional difunde esta información en el Movimiento y la comunica a agentes externos que trabajan en contextos similares.





8 EQUIPO DE PROTECCIÓN

La Sociedad Nacional proporciona a todos los voluntarios equipo de protección y formación sobre la forma correcta de usarlo.

El Movimiento pide a las Sociedades Nacionales que proporcionen a sus voluntarios el mejor equipo de protección. Este llamamiento obedece al hecho de que muchos voluntarios trabajan en condiciones difíciles y, a menudo, carecen del equipo de protección adecuado. El acceso a un equipo adecuado y a la formación sobre el modo de utilizarlo puede incidir favorablemente en el bienestar de los voluntarios. Ello puede hacer sentir a los voluntarios que la Sociedad Nacional se preocupa por ellos y a un mismo tiempo reduce al mínimo los riesgos.

Como en todas las actividades de los voluntarios existen riesgos y peligros y estos se manifiestan de diversas formas, es probable que ocurran incidentes, especialmente en el contexto de conflictos o emergencias. Aunque es posible mitigar o prevenir los riesgos mediante evaluaciones y mecanismos adecuados, las actividades pueden suponer peligros considerables para los voluntarios. En estas situaciones es necesario utilizar los equipos de protección correctos previstos para cada tarea de los voluntarios teniendo en cuenta el contexto y el deber de diligencia. Todos los voluntarios sin excepción deberán tener acceso al equipo correcto. Considere la posibilidad de reestructurar la actividad de los voluntarios si no es posible brindarles apoyo con el equipo adecuado.

Es necesario encontrar el equipo idóneo. Un exceso de equipo o el uso de material costoso puede exponer al voluntario a robos, hurto o incluso a correr más riesgos. Por otra parte, la utilización de un equipo de protección de mala calidad, por ejemplo, en casos de epidemias, puede conducir a que los voluntarios contraigan o propaguen enfermedades.

El equipo de protección personal es necesario para mantener la seguridad de los voluntarios y evitar lesiones o infecciones. Este equipo puede incluir elementos como la

tarjeta de identificación de las organizaciones de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, el delantal o el peto con el logotipo de la Sociedad Nacional o el emblema de protección, guantes, botas de goma con protección para los dedos, protección para los ojos (gafas de seguridad), dispositivos de protección auditiva (tapones para los oídos, orejeras), cascos, gorras, respiradores, mascarillas, ropa de trabajo (uniforme), chalecos salvavidas y mucho más.

Existen muchas normas diferentes que regulan los equipos de protección personal y el gobierno suele determinar las normas mínimas. Sin embargo, toda la ropa y el equipo deben tener un diseño seguro, ser cómodos y fáciles de mantener.

INDIQUE CUÁL ES SU SITUACIÓN ACTUAL

NIVEL A

NIVEL B

La Sociedad Nacional proporciona equipo de protección básico a los voluntarios cuando la capacidad lo permite.

NIVEL C

De acuerdo con las diferentes funciones del servicio voluntario, la Sociedad Nacional formula normas internas para el equipo personal de protección y proporciona el equipo mínimo y la formación sobre su manejo a todos los voluntarios.

NIVEL D

La Sociedad Nacional cuenta con mecanismos que permiten a los voluntarios opinar sobre el acceso al equipo de protección para mejorar las normas.

NIVEL E

La Sociedad Nacional examina sistemáticamente las normas nacionales y las armoniza con las normas internacionales relativas a los equipos de protección y da a conocer sus prácticas idóneas al Movimiento y a las organizaciones de voluntarios que trabajan en contextos similares.

NIVEL A

NIVEL B

La Sociedad Nacional imparte a los voluntarios formación en materia de protección y seguridad antes de enviarlos a una intervención.

NIVEL C

La Sociedad Nacional imparte a todos los voluntarios formación genérica normalizada en materia de protección y seguridad durante el proceso de iniciación.

NIVEL D

La Sociedad Nacional adapta al contexto e imparte a todos los voluntarios formación en protección y seguridad y cursos de repaso al menos cada tres años.

NIVEL E

La Sociedad Nacional proporciona a los voluntarios mecanismos de retroalimentación para mejorar el contenido de la formación en seguridad y protección en función de las necesidades detectadas, la percepción de la organización por parte de la comunidad y la interacción con los agentes externos.

9 FORMACIÓN EN SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

La Sociedad Nacional imparte a todos los voluntarios la formación necesaria en materia de seguridad y protección.

El Movimiento espera que las Sociedades Nacionales impartan formación a los voluntarios. Se trata de un paso indispensable para reducir posibles riesgos y proporcionar la información necesaria sobre los principios y procedimientos del Movimiento. Algunas leyes nacionales incluso disponen la obligatoriedad de proporcionar orientación y formación a los voluntarios.

El suministro de formación adecuada a los voluntarios les permite cumplir con sus responsabilidades frente al Movimiento y la función para la que han sido seleccionados, así como realizar eventuales actividades de intervención. La organización de actividades de formación continua para los voluntarios también facilita la evaluación de su capacidad para desempeñar funciones por parte de la Sociedad Nacional.

La normalización del programa de formación de la Sociedad Nacional permite garantizar la misma calidad para todos los voluntarios. Muchas Sociedades Nacionales ofrecen un curso de iniciación a todos los voluntarios que abarca los principios fundamentales, las cuestiones de género y diversidad, los primeros auxilios básicos y conocimientos sobre el Movimiento. Este curso se imparte en modo presencial o en línea.

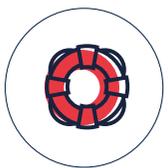
Antes de asumir sus funciones, los voluntarios también deberán recibir formación en materia de seguridad y protección. El nivel básico de esta formación puede impartirse a través de un curso en línea. La plataforma de formación de la Federación Internacional permite acceder a muchos tipos de formación en varios idiomas. Lamentablemente, en muchos países sigue existiendo una brecha digital considerable, y la Federación Internacional está tratando de encontrar otros medios para hacer llegar esa formación.

No obstante, la formación en modo presencial permite que el voluntario aprenda a reaccionar conscientemente, basarse en el conocimiento de sí mismo y aplicar sus experiencias personales. El tipo de formación que recibirá el voluntario se definirá en función del contexto. Por lo tanto, los voluntarios podrían beneficiarse de una formación sobre minas terrestres y sobre la manera de comportarse en un puesto de control.

Incluso si el Movimiento ofrece acceso a una formación genérica, muchas Sociedades Nacionales elaboran material de formación adaptado al contexto a fin de adecuar el nivel de idioma para que los voluntarios puedan beneficien plenamente y hagan uso del aprendizaje adquirido. Recuerde que algunos tipos de formación requieren una actualización constante para garantizar que los voluntarios cuenten con los conocimientos y las aptitudes pertinentes.



INDIQUE CUÁL ES SU SITUACIÓN ACTUAL



10 REDES DE PROTECCIÓN SOCIAL Y COBERTURA DE SEGURO

La Sociedad Nacional vela por que todos los voluntarios cuenten con una “red de protección social” adecuada en caso de fallecimiento, lesiones, enfermedad y trauma.

El Movimiento insta a las Sociedades Nacionales a que reconozcan y cumplan con su deber de diligencia para con los voluntarios, especialmente si a estos les ocurre algo mientras desempeñan su actividad. Sin embargo, pese a los riesgos que corren, no todos los voluntarios están asegurados o cubiertos por una “red de protección social”. La Sociedad Nacional debe definir el tipo de cobertura que proporcionará a los voluntarios en el marco del deber de diligencia.

Los voluntarios cuentan con que las Sociedades Nacionales asuman el deber de diligencia de manera responsable. Es posible que una Sociedad Nacional tenga que indemnizar a los voluntarios o a sus familias si estos resultan heridos o muertos mientras prestan servicios humanitarios.

Los modelos de “red de protección social” de las Sociedades Nacionales varían según el contexto. En algunos países, las Sociedades Nacionales pueden elegir entre una amplia gama de sistemas de seguros y modalidades de red de protección social. En otros países, es difícil encontrar una solución. Mientras que en una Sociedad Nacional ello puede significar ofrecer a los voluntarios un seguro nacional de accidentes para voluntarios, en otra puede resultar difícil acceder a los seguros locales, por lo que la Federación Internacional ofrece acceso a un seguro de accidentes para voluntarios a nivel mundial. Los testimonios de los voluntarios y las Sociedades Nacionales destacan que es esencial proceder el pago rápido de las indemnizaciones y los reembolsos. A menudo, los voluntarios tienen dificultades para costear los cuidados médicos intensivos, de modo que, al concebir la “red de protección social”, es necesario encontrar una solución al respecto.

Algunas Sociedades Nacionales ofrecen soluciones a nivel local y cubren necesidades adicionales como la discapacidad, los casos de enfermedad y la salud mental. Conveniría incluir medidas preventivas como los controles de salud necesarios, el asesoramiento médico y las vacunas. También se pueden pagar compensaciones económicas y gastos jurídicos a personas ajenas al servicio voluntario en caso de que sufran daños debido a la actuación de los voluntarios.

Algunas Sociedades Nacionales establecen fondos de solidaridad nacionales para los voluntarios. Se trata de mecanismos que funcionan como un plan de seguros, y la Sociedad Nacional decide las normas de uso y regula el apoyo que se presta. La participación de los voluntarios y de los asociados externos en los órganos rectores de los fondos de solidaridad garantiza la rendición de cuentas y el trato equitativo.

El grado de responsabilidad y las compensaciones otorgadas dependen del sistema jurídico de cada país. Al concebir la red de protección social de los voluntarios, es necesario solicitar el asesoramiento de especialistas locales a fin de garantizar la sostenibilidad sistema.

INDIQUE CUÁL ES SU SITUACIÓN ACTUAL

NIVEL A

NIVEL B

La Sociedad Nacional ofrece un reembolso o una indemnización a los voluntarios que se han lesionado o han fallecido durante la prestación de servicio voluntario.

NIVEL C

La Sociedad Nacional ha normalizado un mecanismo local para proporcionar a todos los voluntarios apoyo oportuno en caso de lesión o muerte durante la prestación de servicio voluntario.

NIVEL D

La Sociedad Nacional dispone de un mecanismo que ofrece cobertura por incapacidad, enfermedad y problemas de salud mental debidos a incidentes sufridos durante la prestación de servicio voluntario.

NIVEL E

La Sociedad Nacional ha complementado sus mecanismos de cobertura con un seguro externo para garantizar la gestión independiente de las reclamaciones y la transferencia de los riesgos.





11 APOYO PSICOSOCIAL

La Sociedad Nacional brinda a todos los voluntarios apoyo psicosocial y los dota de las destrezas, las herramientas y la supervisión necesarias.

El Movimiento pide a las Sociedades Nacionales que protejan y promuevan la salud mental y el bienestar psicosocial de los voluntarios que atienden las necesidades humanitarias. Ello permite dotar a los voluntarios de las destrezas, las herramientas y la supervisión necesarias para hacer frente a las situaciones de estrés y atender sus necesidades específicas en materia salud mental y psicosocial.

La salud mental y el bienestar psicosocial de los voluntarios que atienden las necesidades humanitarias suelen verse afectados cuando estos se exponen a riesgos y acontecimientos que pueden resultar traumáticos y trabajan en condiciones de estrés. El bienestar de los voluntarios es vital para prestar servicios sostenibles y de calidad.

A través de las actividades de servicio voluntario, los voluntarios pueden verse expuestos a situaciones traumáticas y sufrimiento y tener que consolar a personas que tienen grandes necesidades. Los voluntarios trabajan en situaciones difíciles. Al hacerlo, a menudo dejan de lado sus propias necesidades, aunque puedan experimentar las mismas pérdidas y el mismo dolor en sus familias y comunidades que las personas a las que brindan apoyo. Según las pruebas existentes, el estrés y el trauma afectan a los voluntarios más que a algunos de sus homólogos remunerados. Los efectos emocionales del servicio voluntario pueden perdurar, pero los voluntarios rara vez tienen acceso al apoyo psicosocial que pueden recibir los empleados remunerados y, en particular, los trabajadores humanitarios internacionales.

La prestación de apoyo psicosocial a los voluntarios se ha convertido en una esfera de intervención crucial para muchas Sociedades Nacionales, principalmente después de la recopilación de pruebas sobre las experiencias de

los voluntarios que trabajaron durante pandemias, con comunidades desplazadas y en situaciones de conflicto armado u operaciones de intervención en casos de emergencia. Muchas Sociedades Nacionales adoptan medidas decisivas para institucionalizar el apoyo y las oportunidades de aprendizaje combinadas para los voluntarios con mecanismos de referencia externos y seguimiento interno. La formación en primeros auxilios psicológicos dirigida a todos los voluntarios es un elemento fundamental del sistema de apoyo psicosocial de la Sociedad Nacional.

El Movimiento y el Centro Psicosocial de la Federación Internacional han elaborado varios recursos para ayudar a las Sociedades Nacionales a establecer e institucionalizar sistemas de apoyo psicosocial. Las Sociedades Nacionales utilizan la guía *Caring for Volunteers: A Psychosocial Support Toolkit* (El cuidado de los voluntarios - Conjunto de herramientas para el apoyo psicosocial) ya que esta contiene herramientas e información prácticas sobre la preparación para las situaciones de crisis, la comunicación y los primeros auxilios psicológicos, el apoyo entre pares y las actividades de seguimiento y la evaluación.

INDIQUE CUÁL ES SU SITUACIÓN ACTUAL

NIVEL A

NIVEL B

La Sociedad Nacional proporciona primeros auxilios psicosociales a los voluntarios afectados por un incidente.

NIVEL C

Los mecanismos de apoyo psicosocial de la Sociedad Nacional son sostenibles a largo plazo y se revisan periódicamente en función de las observaciones formuladas por los voluntarios.

NIVEL D

Los mecanismos de apoyo psicosocial de la Sociedad Nacional son sostenibles a largo plazo y se revisan periódicamente en función de las observaciones formuladas por los voluntarios.

NIVEL E

La Sociedad Nacional ayuda a brindar apoyo psicosocial en el Movimiento y en otras organizaciones que trabajan en contextos similares. Los voluntarios también pueden acceder a servicios psicosociales especializados a través de un sistema de derivación bien establecido.

NIVEL A

NIVEL B

La Sociedad Nacional dispone de mecanismos para efectuar el seguimiento de las horas de dedicación de los voluntarios.

NIVEL C

De acuerdo con la legislación nacional pertinente, las prácticas y los procedimientos de la Sociedad Nacional garantizan que los voluntarios dispongan de un tiempo de descanso suficiente y sean conscientes de ello y que su jornada laboral no sea más larga que la de un empleado a tiempo completo.

NIVEL D

La Sociedad Nacional dispone de procedimientos para garantizar que, cuando solicite a un voluntario que trabaje tantas horas como un empleado a tiempo completo según la legislación nacional, formalice un cambio en la condición del voluntario y cumpla con la legislación nacional.

NIVEL E

La Sociedad Nacional comunica sistemáticamente su normativa sobre la jornada laboral de los voluntarios a las partes interesadas y a los agentes externos que trabajan en contextos similares.

12 JORNADA LABORAL

La Sociedad Nacional dispone de políticas y procedimientos con respecto a la jornada laboral de los voluntarios para garantizar que se les brinde apoyo y se les aplique una gestión adecuada.

La Sociedad Nacional debe limitar el tiempo que le consagra cada voluntario a unas pocas horas a la semana para garantizar la conciliación de la vida familiar con los compromisos laborales. El tiempo que las personas dedican al servicio voluntario podría aumentar en caso de desastres y emergencias, y las condiciones en que se presta pueden ser arriesgadas y causar estrés. El deber de diligencia de la Sociedad Nacional para con los voluntarios incluye medidas como la gestión del tiempo para promover el bienestar y evitar la extenuación y el agotamiento extremo a largo plazo.

Los voluntarios del Movimiento trabajan en promedio tres o cuatro horas a la semana, que a veces pueden ser más durante períodos limitados. Existen diferentes factores de motivación que pueden conducir a los voluntarios a trabajar muchas horas y a imponer exigencias imprevistas con respecto a su propio tiempo. El objetivo es que las experiencias de servicio voluntario sean positivas y satisfactorias en lugar de impedir que los voluntarios consagren su tiempo a actividades laborales o de formación. Juntos, las Sociedades Nacionales y los voluntarios pueden definir las expectativas en cuanto a la dedicación de tiempo y acordar el seguimiento y la gestión de las horas de trabajo. La Sociedad Nacional vela por que las organizaciones asociadas que trabajan con sus voluntarios respeten este principio.

La mayoría de las personas desean prestar servicio voluntario en su comunidad local y dedicar tiempo regularmente a esa labor. La esencia de los programas de servicio voluntario reside en establecer tareas sencillas y gratificantes que solo exijan poco tiempo. Al concebir programas o actividades de servicio voluntario a nivel local en el Movimiento, se deberá fijar un tiempo máximo de servicio por voluntario a la semana. En situaciones excepcionales, como los casos de emergencia, los voluntarios podrán te-



ner que dedicar más tiempo a esos programas durante un período limitado.

A veces, la legislación nacional regula la cantidad de horas laborales de los voluntarios y prescribe el tiempo de descanso necesario entre los turnos de servicio. Muchas Sociedades Nacionales invierten en el servicio de voluntarios locales no remunerados para que dirijan las actividades de otros voluntarios.

Conviene contratar trabajadores ocasionales o contractuales para actividades que requieran una dedicación a tiempo parcial o tiempo completo durante un período prolongado. Este enfoque permite reducir el riesgo de recurrir a los voluntarios como mano de obra mal pagada. Quizás algunos voluntarios quieran intervenir como trabajadores ocasionales o por contrata, y el cambio de condición de voluntario por el de empleado remunerado garantiza el cumplimiento de las leyes pertinentes del país. En algunos países, el carácter contractual del empleo conlleva repercusiones jurídicas como un salario mínimo, derecho a los pagos por fin de contrato y obligaciones fiscales. Las Sociedades Nacionales deben cumplir estas obligaciones y no ignorarlas debido al cambio de la condición de “empleado” por la de “voluntario”.

Una orientación claramente definida, elaborada junto con los voluntarios, ayuda a la Sociedad Nacional a establecer un modelo sostenible para efectuar la gestión de los voluntarios y la inversión.

INDIQUE CUÁL ES SU SITUACIÓN ACTUAL



13 COMPENSACIÓN Y DIETAS

La Sociedad Nacional reembolsa a los voluntarios los gastos razonables en los que hayan incurrido para prestar el servicio voluntario.

El Movimiento espera que la prestación del servicio voluntario a la Sociedad Nacional no suponga una ganancia o una pérdida económica para los voluntarios. Los voluntarios suelen dejar de lado sus propias necesidades y prioridades, así como las de sus familias, que pueden ser igualmente vulnerables. La legitimidad y las supuestas ventajas que conlleva la condición de voluntario ocultan en muchos casos su propio sufrimiento y vulnerabilidad, pues su capacidad de afrontamiento y de recuperación puede ser tan frágil como la de las personas a las que presta asistencia.

A menudo, los voluntarios tienen que sufragar los gastos de su propio bolsillo. Cuando este sea el caso, las Sociedades Nacionales deberán definir claramente las condiciones, los costos aceptables y los procedimientos para reembolsar estos gastos previamente aprobados si el voluntario así lo desea. Este mecanismo de reembolso también ayuda a eliminar los obstáculos financieros que plantea el servicio voluntario para aquellos que, de otro modo, no podrían permitírselo.

Los procedimientos transparentes propician una relación positiva entre la Sociedad Nacional y el voluntario. Una Sociedad Nacional debe contar con directrices y procedimientos claramente definidos para atender las solicitudes de reembolso de gastos. Cualquier pago realizado a los voluntarios por encima de los costos reales asumidos puede estar sujeto a la legislación laboral y fiscal nacional.

En algunas situaciones, este reembolso puede compensar la pérdida de ingresos si el empleador habitual del voluntario no paga el salario como gesto de buena voluntad. Cuando se pide a un voluntario que preste servicios a tiempo completo mientras perdure esta situación, esta compensación no deberá confundirse con un salario y un empleo. En estos casos, es fundamental registrarse por las leyes del país.

INDIQUE CUÁL ES SU SITUACIÓN ACTUAL

NIVEL A

NIVEL B

La Sociedad Nacional compensa los gastos de los voluntarios, en función de sus capacidades.

NIVEL C

La Sociedad Nacional dispone de procedimientos normalizados para la compensación de los gastos y las dietas de los voluntarios.

NIVEL D

La Sociedad Nacional pone a disposición de los voluntarios mecanismos de retroalimentación relativos a las compensaciones y las dietas y, en función de los comentarios recibidos, ajusta sistemáticamente los procedimientos.

NIVEL E

La Sociedad Nacional revisa sistemáticamente sus procedimientos para garantizar las prácticas más idóneas posibles y las comunica al Movimiento y a los agentes externos que trabajan en contextos similares.



CONJUNTO DE HERRAMIENTAS

Organización de un círculo de estudio sobre las normas

Existen muchos métodos diferentes que se emplean en el aprendizaje de adultos, y entre ellos cabe citar el círculo de estudio. Es un método económico, flexible y suele denominarse grupo de estudio independiente. Este es útil cuando se aspira a que un grupo de personas mejore sus conocimientos y habilidades o aborde un problema o tema específico. El método del círculo de estudio da por sentado que cada participante puede aportar sus conocimientos, su experiencia y su opinión.

El objetivo del círculo de estudio es lograr que el participante profundice en la comprensión de un tema. El modelo es útil cuando se examinan temas y cuestiones en cuyo contexto son más importantes el diálogo y el debate que la respuesta "correcta". Una de las ventajas de este enfoque es que para dirigir el círculo de estudio no es necesario un profesor ni un experto.

La actividad se desarrolla en un pequeño grupo de personas que se reúne regularmente, entre cinco y siete veces por período. Se reservan dos horas de estudio por sesión y entre ambas se hace un breve receso.

El organizador del círculo de estudio puede ser uno de los participantes o alguien ajeno al grupo. No se trata de una función docente, sino de garantizar que todos los integrantes del círculo de estudio puedan participar.

POSIBLE PLAN DE UN CÍRCULO DE ESTUDIOS

Sesión 1: presentación del tema. Intercambiar experiencias y determinar los objetivos que se propone lograr el grupo, así como su modalidad de trabajo. Elaborar un programa de estudios y elegir el material que se utilizará. Asignar las responsabilidades respectivas y acordar las normas sociales aplicables al grupo.

Sesiones 2 y 3: profundizar en las normas y evaluar la situación de la Sociedad Nacional. Establecer prioridades en cuanto a los temas que deberán examinarse más exhaustivamente y comprenderse mejor.

Sesiones 4 y 5: seleccionar 2 o 3 normas en las que se profundizará más y elaborar planes para modificar la modalidad de trabajo del grupo respecto de estas cuestiones.

Sesión 6: concluir el círculo de estudio y evaluar su funcionamiento. Balance de los conocimientos adquiridos. Considerar la posibilidad de abordar un nuevo tema y planificar un nuevo círculo de estudio.



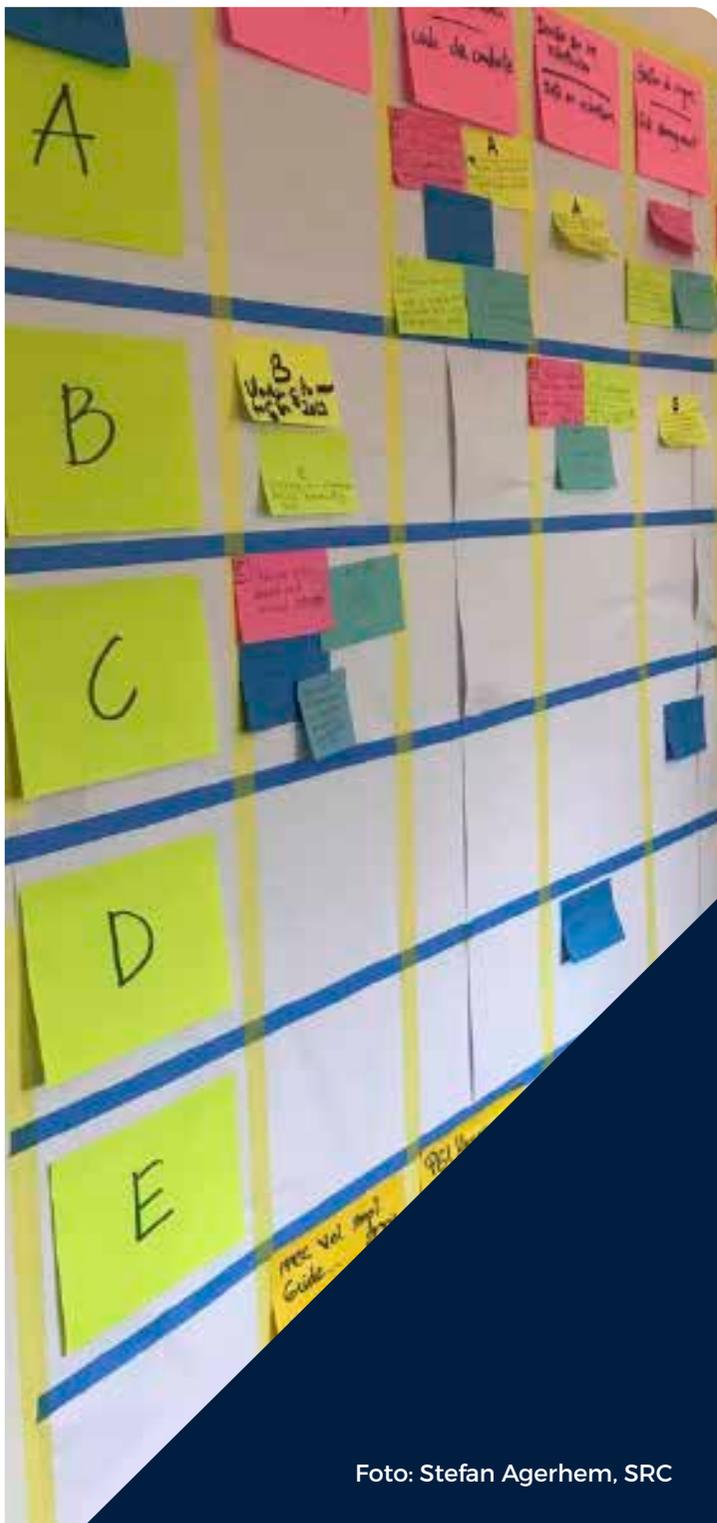


Foto: Stefan Agerhem, SRC

Evaluación de la situación de la Sociedad Nacional

Es necesario averiguar y evaluar la situación de la Sociedad Nacional con respecto a estas normas. Ello permite analizar la capacidad, la actuación y la calidad de la Sociedad Nacional y a detectar los puntos débiles u obstáculos planteados.

Antes de comenzar, conviene tener en cuenta el propósito y el objetivo de la evaluación. Esta actividad es el inicio de un proceso y requerirá planificar el seguimiento de todos los puntos de acción. Se invitará a un grupo diverso de personal y voluntarios y se les alentará a que se expresen libremente y den a conocer muchas perspectivas y experiencias.

Los participantes deben comprender la necesidad de realizar la evaluación, mantener su compromiso al respecto y aceptar el resultado. Conviene tener en cuenta el resultado de las evaluaciones anteriores y las enseñanzas extraídas en la materia para fundamentar este trabajo.

Tras la evaluación, se acordará la manera de llevar a la práctica el resultado. Se elaborará un plan y las conclusiones se comunicarán a las diferentes partes interesadas. Convendrá captar el interés de los asociados de la Sociedad Nacional para que brinden apoyo al desarrollo o la adaptación de los planes y de las capacidades existentes.

El objetivo de las normas y la evaluación es mejorar la calidad y la rendición de cuentas relativas a los diferentes aspectos del trabajo con los voluntarios.

HERRAMIENTAS DE EVALUACIÓN ADICIONALES

La certificación y evaluación de la capacidad institucional es un proceso de evaluación integral. Se trata de una herramienta de diagnóstico que ayuda a las Sociedades Nacionales a evaluar las fortalezas y las debilidades en general y a fundamentar, priorizar y fortalecer las iniciativas de desarrollo.

La evaluación de la capacidad institucional a nivel de secciones es una herramienta de autoevaluación elaborada para las secciones de las Sociedades Nacionales. Esta ayuda a determinar y evaluar las fortalezas y las debilidades relativas a una amplia gama de capacidades institucionales, lo que redundará en el fortalecimiento de servicios locales pertinentes, específicos y sostenibles.

La evaluación de la capacidad de preparación para intervención eficaz examina los componentes del sistema de intervención de una Sociedad Nacional y determina los aspectos del sistema que deben mejorarse.

La herramienta de evaluación y planificación del Marco para un acceso más seguro constituye un medio práctico de señalar las deficiencias, los obstáculos, los riesgos y los retos a los que se enfrentan las Sociedades Nacionales en el desempeño de su labor humanitaria. Esta herramienta permite analizar el contexto existente, la experiencia reciente y las posibles situaciones hipotéticas futuras, y determina las medidas necesarias para hacerles frente.



A

B

C

D

E

7



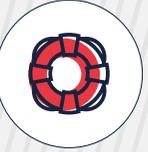
8



9



10



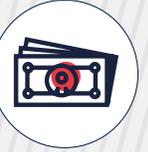
11

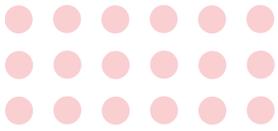


12



13





RECURSOS Y OBSERVACIONES

Esta guía de aplicación está relacionada con muchos recursos diferentes. Podrá acceder a estos a través de la página web de la Alianza sobre servicio voluntario de la Federación Internacional

<https://www.ifrc.org/global-volunteering-alliance>

y a otros recursos en la página web de la iniciativa *Volunteering in Conflicts and Emergencies* sobre el servicio voluntario en caso de conflictos y emergencias

www.rcrcvice.org

Si desea enviar un mensaje y formular comentarios sobre este material, diríjase a

volunteering@ifrc.org

Principios fundamentales del movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja

Los siete Principios Fundamentales proporcionan un marco ético, operacional e institucional a la labor del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja. Son la base del enfoque que adopta para ayudar a las personas necesitadas durante los conflictos armados, los desastres naturales y otras situaciones de emergencia.

Humanidad Né du souci de porter secours sans discrimination aux blessés des champs de bataille, le Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, sous son aspect international et national, s'efforce de prévenir et d'alléger en toutes circonstances les souffrances des hommes. Il tend à protéger la vie et la santé ainsi qu'à faire respecter la personne humaine. Il favorise la compréhension mutuelle, l'amitié, la coopération et une paix durable entre tous les peuples.

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, se abstiene de tomar parte en las hostilidades y, en todo tiempo, en las controversias de orden político, racial, religioso e 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 de la Cruz Roja.

Servicio voluntario Es un movimiento de socorro voluntario y de carácter desinteresado

Unidad En cada país solo puede existir una sola 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.