



## Voluntariado en Emergencias

Lineamientos Prácticos para Sociedades de Cruz Roja y Media Luna Roja que manejan voluntarios en situaciones de emergencias

## Como trabajamos

[www.ifrc.org](http://www.ifrc.org)

**Saving lives, changing minds.**



*Estrategia 2020 expresa la determinación colectiva de la Federación Internacional de avanzar en la lucha contra los grandes desafíos que enfrenta la humanidad en la próxima década. Informado por las necesidades y vulnerabilidades de las diversas comunidades con las que trabajamos, así como los derechos y libertades fundamentales a la que todos tienen derecho, esta estrategia busca beneficiar a todos los que miran a la Cruz Roja para ayudar a construir un mundo más humano, mundo digno y pacífico.*

Durante los próximos diez años, el enfoque colectivo de la Federación Internacional estará en la consecución de los siguientes objetivos estratégicos:

1. Salvar vidas, proteger los medios de subsistencia, y fortalecer la recuperación de desastres y crisis
2. Posibilitar una vida sana y segura
3. Promover la inclusión social y una cultura de no violencia y paz

© Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y Media Luna Roja, Ginebra, 2012

Cualquier parte de esta publicación puede ser citado, copiado, traducido a otros idiomas o adaptado a las necesidades locales sin permiso previo de la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y Media Luna Roja, siempre que la fuente se indica claramente. Las solicitudes de reproducción comercial deben dirigirse a la FICR en [secretariat@ifrc.org](mailto:secretariat@ifrc.org)

Todas las fotos utilizadas en este estudio son derechos de autor de la FICR menos que se indique lo contrario.

Foto de portada: FICR

Durante el ciclón Nargis de Myanmar, los vientos y la marea alzaron el barco de la familia y rompieron en su casa, que se derrumbó. Voluntario de la Cruz Roja de Myanmar y entrenador de primeros auxilios basados en la comunidad Nyi Nyi Zaw y su familia subieron a bordo del barco, que luego comenzó a moverse en las aguas altas, pero por suerte quedó atrapado en las ramas de un árbol.

“Cuando miré a mi alrededor me encontré con que las personas estaban flotando y buscando ayuda. Sorprendentemente, no entré en pánico en ese momento. Até mi pie derecho a la embarcación y otra cuerda al mástil del barco, y pudimos rescatar a 27 personas. A la mañana siguiente, cuando el nivel del agua bajó, organicé a la gente a permanecer en un refugio temporal y luego informé a la Cruz Roja de Birmania por ayuda”, dice Nyi Nyi Zam de 32 años de edad.

P.O. Box 372  
CH-1211 Ginebra 19  
Suiza  
Teléfono: +41 22 730 4222  
Telefax: +41 22 733 0395  
E-mail: [secretariat@ifrc.org](mailto:secretariat@ifrc.org)  
Web site: <http://www.ifrc.org>

# Tabla de Contenidos

<b>Introducción</b>	<b>3</b>
<b>Introducción</b>	<b>4</b>
¿Porqué escribir estos lineamientos?	4
¿Por qué escribir estos lineamientos?	5
Cómo usar estos lineamientos	5
Estructura de los lineamientos	5
Otros recursos relacionados	6
Terminología	6
<b>1. Voluntariado en Emergencias</b>	<b>8</b>
Visión general de la participación de voluntarios en las Sociedades Nacionales	9
Diferentes tipos de voluntarios en emergencias	10
Voluntarios entrenados en manejo de desastres	11
Otros Voluntarios regulares de Sociedades Nacionales	11
Voluntarios temporales	11
Voluntariado Corporativo	12
Voluntariado Internacional	12
Voluntariado en línea	12
<b>2. Antes de la emergencia: Enfoque en políticas y planificación</b>	<b>14</b>
Decisiones estratégicas clave a ser tomadas antes de las emergencias::	14
Rol de los voluntarios regulares	14
Posicionamiento y disponibilidad de voluntarios entrenados en manejo de desastres	14
Planificación para voluntarios temporales	15
Género y diversidad	17
Coordinación previa al desastre con otras organizaciones	17
Política de voluntarios que son afectados por la emergencia	18
Política de horas, incentivos y pagos de voluntarios	19
Planificación para un manejo de voluntarios fuerte durante emergencias	20
Liderazgo y manejo de voluntarios	20
Entendimiento de asuntos legales acerca de los voluntarios y el manejo de riesgos legales	20

Seguro para voluntarios	21
Sistemas de recolección de datos de voluntarios	21
<b>Políticas clave a tener implementadas antes de una emergencia – lista de verificación:</b>	<b>21</b>
<b>Procedimientos clave a tener implementados antes de una emergencia – lista de verificación</b>	<b>22</b>
<b>Inversiones financieras clave a considerar</b>	<b>22</b>
<b>3. Durante la Emergencia</b>	<b>24</b>
<b>Adaptando planes y políticas a la situación</b>	<b>24</b>
<b>Planificación para el crecimiento de la Sociedad Nacional a través de las situaciones de emergencia</b>	<b>24</b>
<b>Manejo de todos los voluntarios durante emergencias</b>	<b>25</b>
Evaluación de la situación y diseño de tareas	26
Sesiones informativas para voluntarios	26
Dirigir y manejar voluntarios y su supervisión	27
Proporcionar equipos de voluntarios y sustento	27
Apoyo psicosocial a los voluntarios en las operaciones de emergencia	28
Rendición de informes diarios y aprendizaje de voluntarios	29
Agradecimiento y reconocimiento a los voluntarios	29
<b>Lidiando con voluntarios temporales</b>	<b>29</b>
Registrar e investigar voluntarios temporales	30
Orientación y entrenamiento de voluntarios temporales	31
<b>Decisiones de Política claves – lista de verificación</b>	<b>32</b>
<b>Sistemas clave de monitoreo</b>	<b>32</b>
<b>Inversiones Clave</b>	<b>32</b>
<b>4. Después de la Emergencia</b>	<b>34</b>
<b>Manejo del voluntariado después de la emergencia</b>	<b>34</b>
Agradecimiento y reconocimiento	34
Rendición de informes de voluntarios post operación	34
Proveer más apoyo psicosocial si es necesario post-emergencias	35
Retorno a la “normalidad” para los voluntarios de Sociedades Nacionales existentes	36
<b>Decisiones de Política clave – lista de verificación</b>	<b>36</b>
<b>Sistemas clave de monitoreo</b>	<b>36</b>
<b>Inversiones clave</b>	<b>36</b>

# Introducción

---

La importancia que los voluntarios desempeñan en la respuesta a los desastres es un sello distintivo del Movimiento de la Cruz Roja y la Media Luna Roja. Me siento orgulloso de liberar la última guía destinada a desarrollar la excelencia en la práctica del voluntariado en emergencias. Las Sociedades Nacionales de todo el mundo juegan diferentes papeles en la respuesta a desastres; algunos son primera respuesta, algunas cumplen funciones de apoyo, algunas Sociedades Nacionales existen en los países donde los desastres ocurren regularmente, otros misericordiosamente rara vez se ocupan de estas calamidades. En cualquier caso, esta guía nos genera reflexión y discusión útil para todos.

Los voluntarios son esenciales para nuestros esfuerzos de respuesta a desastres y ellos necesitan nuestra protección y cuidado. Son, en muchos casos, los primeros en la escena, a veces poniendo en peligro sus propias vidas y exponiéndose a un considerable estrés psicosocial. Tampoco es raro que los voluntarios vengan de las comunidades afectadas, prestando su servicio y apoyo mientras atraviesan sus propios retos personales importantes.

Debemos preguntarnos: ¿cómo podemos facilitar entornos propicios para los voluntarios que prestan servicios en situaciones de emergencia? ¿Cómo podemos manejar la afluencia de voluntarios que responden a las emergencias, tanto a nivel local como a nivel internacional? Reclutar, manejar y darle apoyo a los voluntarios en situaciones de emergencia presenta numerosos desafíos, y al mismo tiempo las oportunidades para mejorar la legislación, la promoción y alianzas con las partes interesadas para crecer el voluntariado a escala.

esta guía explora una variedad de temas y formas en que las Sociedades Nacionales pueden mejorar la protección y la seguridad de los voluntarios. Se basa en nuestro trabajo anterior sobre temas jurídicos y la legislación relativa a los voluntarios, incluyendo la Resolución 4 aprobado en la Conferencia Internacional del 2011, que nos compromete a trabajar con los gobiernos para mejorar los marcos legales y sociales para los voluntarios.

Los voluntarios son nuestro recurso más valioso. Ellos traen conocimientos y contactos locales, conocen el idioma, las costumbres y ambientes operativos, así como traen una amplia gama de habilidades y capacidades para ampliar rápidamente las actividades cuando sea necesario, y mantener estos servicios en el largo plazo. Debemos seguir haciendo todo lo posible para promover y apoyar a nuestros voluntarios. Me alegro de que somos capaces de añadir este apoyo a través de la publicación de esta guía.

Les deseo un éxito continuo permitiendo mayores y mejores entornos para el voluntariado.



Bekele Geleta  
Secretary General  
IFRC

# Introducción

## ¿Por qué escribir estos lineamientos?

Las emergencias retan a las Sociedades Nacionales a prestar servicios a las personas vulnerables en condiciones confusas y difíciles. Un aspecto clave de la capacidad de las Sociedades Nacionales de prestar tales servicios es la capacidad de movilizar y manejar voluntarios.

La naturaleza repentina y complejidad de las emergencias significa que las Sociedades Nacionales requieren sistemas de manejo de voluntarios robustos implementados para poder prestar los servicios cuando sean requeridos.

Los años recientes han visto a las Sociedades Nacionales enfrentar una cantidad de asuntos desafiantes relacionados con voluntarios en emergencias, por ejemplo:

- Coordinación efectiva de voluntarios, incluyendo manejo de voluntarios espontáneos
- Entrenamiento a los voluntarios y seguridad durante las emergencias
- Apoyo psicológico a los voluntarios durante y después de las emergencias
- Asuntos legales relacionados con el voluntariado en emergencias, en particular la responsabilidad de la Sociedad Nacional por accidentes de voluntarios, y por las acciones de los voluntarios
- Asuntos legales acerca de los pagos hechos a los voluntarios que trabajan largas horas en emergencias
- Descenso en la capacidad de voluntariado en curso de la Sociedad Nacional después de grandes operaciones de emergencia

Formación de los voluntarios de la comunidad en temas de agua y saneamiento dado por la Media Luna Roja de Afganistán.



Ali Haidari / IFRC

El propósito de estos lineamientos es reunir buenas prácticas de todo el Movimiento de la Cruz Roja y la Media Luna Roja en un marco de trabajo para apoyar a las Sociedades Nacionales en mejorar su trabajo con los voluntarios en emergencias.

## ¿Para quién son estos lineamientos?

Estos lineamientos pueden ser principalmente útiles para los puntos focales de las Sociedades Nacionales en coordinación de voluntarios y manejo de desastres. Estos lineamientos proveen entendimiento sobre los asuntos de política y operacionales que necesitan ser negociados dentro del manejo de las Sociedades Nacionales y con los voluntarios.

## Cómo usar estos lineamientos

Cada Sociedad Nacional opera en un contexto social, legal y político diferente. Algunas Sociedades Nacionales son las primeras en responder en su país, mientras que otras juegan roles subsidiarios a las respuestas gubernamentales. Algunas responden a emergencias de manera diaria, mientras que para otras la respuesta a emergencias es una actividad inusual. La meta de estos lineamientos es por tanto promover la discusión acerca de asuntos genéricos dentro de las Sociedades Nacionales, y sugerir ejemplos de cómo estos temas pueden ser abordados con base a la experiencia de otras Sociedades Nacionales. Los lineamientos no deben leerse como preceptivos.

Los lineamientos deben promover la discusión dentro de la Sociedad Nacional entre la coordinación de voluntarios y los voluntarios y personal de programa. Algunos de los asuntos que han surgido se relacionan a la política de Sociedades Nacionales, y necesitarán reflexión a nivel de gobernanza, mientras es probable que otras decisiones operativas sean asumidas por la administración ya sea antes o durante una emergencia como respuesta a las circunstancias.

Cuando se prueban e implementan estos lineamientos se recomienda enérgicamente que las Sociedades Nacionales consulten extensamente con los voluntarios para reunir sus aportes y retroalimentación.

## Estructura de los lineamientos

Los lineamientos están estructurados de forma amplia alrededor de la preparación antes de la emergencia, durante respuesta a emergencias, y transición a los servicios de voluntariado en curso después de una emergencia. Son precedidos por información general sobre los diferentes tipos de voluntarios en emergencias, el valor agregado de los voluntarios en emergencias y patrones genéricos del voluntariado en Sociedades Nacionales.



Un cuadro con este ícono proporciona una material o un vínculo.



Un cuadro con este ícono proporciona un ejemplo.



Un cuadro con este ícono hace una pregunta crítica.

## Otros recursos relacionados

Esta caja de herramientas se refiere a ideas exploradas con mayor profundidad en tres publicaciones recientes:

- *Asuntos jurídicos relacionados con el voluntariado – Caja de herramientas para las Sociedades Nacionales*
- *El marco jurídico para los voluntarios en situaciones de emergencia*
- *Proteger. Promover. Reconocer. El voluntariado en emergencias – un informe de la defensa de la FICR*
- *Lineamientos sobre apoyo sico-social a voluntarios durante emergencias producidas por el Centro de Referencias PSP.*
- *Una publicación sobre DO en Emergencias en desarrollo en la zona del Pacífico de Asia*

Por favor haga uso de estos para poder desarrollar un mayor entendimiento de algunos asuntos que han surgido.

## Terminología

En este documento usaremos la siguiente terminología, tomada de la política de voluntariado de la FICR del 2011:

*Voluntario de Cruz Roja y Media Luna Roja - es una persona que lleva a cabo actividades de voluntariado para una Sociedad Nacional, ocasional o regularmente.*

*El voluntariado con la Cruz Roja Media Luna Roja es organizado por representantes reconocidos de las Sociedades Nacionales y apunta a más servicios y actividades, siempre trabajando de acuerdo con los Principios Fundamentales de la Cruz Roja y la Media Luna Roja. Lo lleva a cabo gente motivada por voluntad propia, y no por un deseo de ganancia material o financiera.*

Al usar el término “emergencia” nos referimos a cualquier crisis de inicio repentino que excede los mecanismos usuales de ajuste de la comunidad. Mientras que alguna de la información contenida en la caja de herramientas es relevante para emergencias de inicio lento, el principal objetivo de estas directrices es emergencias repentinas aunque también hay referencias a los conflictos armados y otras situaciones de violencia.

*Cada mañana, cientos de voluntarios temporales llegaron a la sede de la Cruz Roja Tailandesa en Bangkok para ayudar a empacar kits familiares y camiones de socorro.*





  
สมทบ  
Thai Red Cross Society

# 1. Voluntariado en las emergencias

La Estrategia 2020 identifica el voluntariado como el corazón del fomento comunitario y fundación esencial para establecer y sostener Sociedades Nacionales. Aún así a veces es fácil pasar por alto las razones por las que los voluntarios son un gran activo para las Sociedades Nacionales durante emergencias. Henri Dunant expresó su visión de la necesidad de voluntarios en su “Memoria de Solferino”:

“¿No sería posible, en tiempos de paz y quietud, formar sociedades de socorro para el propósito de dar atención a los heridos en tiempos de guerra a través de voluntarios fervientes, devotos y altamente calificados? ... Para trabajos de este tipo, la ayuda pagada no es lo que se quiere. ... Existe por tanto la necesidad de voluntarios disciplinados y enfermeras voluntarias, fervientes, entrenadas y experimentadas, cuya posición sea reconocida por los comandantes de las armadas en el terreno, y su misión sea facilitada y apoyada.”

Puesto en términos más modernos, y en el contexto de desastres naturales más que el conflicto armado al que se refería Dunant, podríamos sugerir las siguientes ventajas de la movilización de ayuda voluntaria en emergencias:

- El proceso de las personas que se reúnen en las organizaciones locales es un aspecto de la resiliencia comunitaria
- Los voluntarios proveen una primera respuesta a nivel comunitario que no puede ser proporcionada por el gobierno o agencias externas
- Voluntarios de la comunidad tienen el conocimiento local y los contactos no disponibles para la gente de fuera de la comunidad
- La participación del voluntariado permite a las Sociedades Nacionales involucrar mucha gente entrenada a corto plazo: la capacidad de ampliar las actividades está relacionada con la capacidad de movilizar gente, no de pagarles.
- La participación de voluntarios es costo-efectiva: mientras que la movilización de voluntarios cuesta dinero, los voluntarios son a menudo menos costoso que el personal pagado, o llevar a cabo las tareas para las que no hay suficiente dinero para pagar al personal
- Los voluntarios traen un amplio rango de habilidades profesionales con ellos de sus otros roles en sus vidas
- La participación local de voluntarios promueve la apropiación local y la responsabilidad de operaciones si los voluntarios están significativamente involucrados en la planificación.

## Visión general de la participación de voluntarios en Sociedades Nacionales



### Qué hacen los voluntarios durante las emergencias

En 2005, los voluntarios de Cruz Roja de VIETNAM fueron movilizados para ayudar a contener la diseminación de la influenza aviar. Los voluntarios, bien entrenados y equipados, realizaron concienciaciones públicas y educación pública a nivel comunitario para promover el cambio de comportamiento.

La Cruz Roja de INDONESIA tiene un equipo SATGANA, especialmente desarrollado y establecido para participar en el manejo de desastres en el área geográfica de la filial. Durante emergencias, hacen búsqueda y rescate, evacuaciones y Primeros Auxilios, cocina de campo, distribución de socorro, rastreo, etc.



Yogasara / Indonesian Red Cross

Hay dos abordajes amplios al voluntariado dentro del Movimiento que se ven reflejados en el voluntariado en emergencias:

- 1) El **modelo basado en miembros** es en el que los grupos locales de miembros de la Sociedad Nacional se auto-organizan para poder satisfacer las necesidades locales. Usualmente los miembros son dueños legales de la organización, y eligen líderes locales, regionales y nacionales. No todos los miembros son miembros activos (es decir, voluntarios). Estos grupos no son administrados directamente por la Sociedad Nacional, sino que son dirigidos o auto dirigidos.
- 2) El **modelo de entrega de servicio** es similar al proceso estándar de RRHH para el personal pagado. Los voluntarios son reclutados contra descripciones de roles para llevar a cabo una tarea que contribuye a completar una misión. Este modelo de participación de voluntarios es usualmente usado en actividades de basadas en proyectos, especialmente aquellas financiadas por socios externos, o para el reclutamiento de roles específicos de voluntarios (p.ej. asesor financiero).

El **modelo basado en miembros** es más común en el Movimiento, a pesar de que la mayoría de las Sociedades Nacionales harán uso de ambos abordajes en diferentes momentos y para diferentes roles dentro de la organización. Los patrones de voluntariado en emergencias típicamente involucran ambos modelos, usualmente de la siguiente forma:

- Una respuesta inicial a la emergencia es proporcionada por los voluntarios locales que usualmente están agrupados en un modelo de membresía. Estos voluntarios pueden estar involucrados en otros programas de Sociedades Nacionales, y tienen poco o nada de entrenamiento especializado en respuesta a desastres.
- Según la respuesta de la Sociedad Nacional toma velocidad, pueden verse reemplazados por voluntarios con entrenamiento específico en respuesta a emergencias, que puede que no pertenezcan a la comunidad local y estén organizados a nivel regional. Según se evalúa la situación, se hace más claro qué ayuda se necesita, los voluntarios locales y los miembros de la comunidad que se acercan son reclutados y administrados dentro del modelo de prestación de servicio.

Es importante que las Sociedades Nacionales estén claras acerca de en qué abordaje de voluntariado están basadas sus estructuras, y en qué punto del ciclo de la emergencia, ya que esto afecta muchos aspectos de la coordinación de voluntarios.

La participación de voluntarios con cualquier organización, y en ambos paradigmas descritos arriba usualmente sigue el ciclo de participación de voluntarios.

*PMI (Palang Merah Indonesia - Cruz Roja Indonesia) voluntarios responden a la explosión de una bomba en el Hotel Marriott de Yakarta, Indonesia. PMI Satgana (Equipo de Respuesta a Desastres) los voluntarios jugaron un papel esencial proporcionando primeros auxilios, evacuando sobrevivientes y manejando los restos de los que perecieron en los atentados a los hoteles. La Cruz Roja Indonesia tiene un servicio importante de ambulancias, con siete ambulancias siendo desplegadas en la escena de una emergencia.*

Incluso en emergencias, los voluntarios pasan por el mismo ciclo. Los voluntarios que ya están involucrados en la Sociedad Nacional, ya están entrenados y orientados: es probable que su respuesta inicial esté basada en este entrenamiento. Mientras la Sociedad Nacional evalúa y desarrolla planes para su respuesta, el nivel de coordinación que provee aumentará.

Por otro lado los voluntarios temporales pasarán por una versión comprimida del ciclo basada en planificación bastante específica de la Sociedad Nacional, y lo más probable en versión más corta de entrenamiento y orientación.

## Diferentes tipos de voluntarios en emergencias

La planificación de contingencia de las Sociedades Nacionales debe incluir planes específicos para los diferentes tipos de voluntarios que probablemente se involucren en una emergencia. Hay selecciones estratégicas que las Sociedades Nacionales pueden hacer acerca de cómo entrenan, mantienen y despliegan voluntarios en emergencias. Las siguientes son amplias categorías de voluntarios de juventud y adultos con las que las Sociedades Nacionales pueden involucrarse antes, durante y después de emergencias:

### Voluntarios entrenados en manejo de desastres

Son voluntarios específicamente entrenados con roles y responsabilidades relacionados a las emergencias. La Sociedad Nacional puede contar con su apoyo de forma regular, dependiendo de la frecuencia de las emergencias. Los roles típicos que pueden jugar incluyen:

- Rescate
- Distribuciones de socorro
- Evacuación de heridos
- Reunificación familiar
- Provisión de cuidado de salud

*Personal de la Cruz Roja de Fiji preparando los suministros esenciales de socorro para las familias más afectadas por las inundaciones. Las graves inundaciones y deslizamientos de tierra causados por las fuertes lluvias constantes en la división norte y el oeste de la isla más grande de Fiji de Viti Levu, obligaron a miles a abandonar sus hogares. El personal y los voluntarios de la Cruz Roja de Fiji jugaron un papel fundamental en la respuesta a las necesidades más inmediatas de muchos de los desplazados durante esta emergencia. La Sociedad Nacional distribuyó artículos de socorro de emergencia a más de 3.000 personas en 74 centros de evacuación y para las comunidades varadas que no pudieron llegar a esos centros.*



## Otros Voluntarios Existentes en las Sociedades Nacionales

Mientras que la Sociedad Nacional puede no tener voluntarios de respuesta a emergencias en cada comunidad, puede tener otros voluntarios que lleven a cabo servicios de salud, RRD o sociales. Estos voluntarios pueden ser un recurso importante para una Sociedad Nacional en una respuesta, particularmente si están presentes en las comunidades afectadas por emergencias.

Los roles típicos que tales voluntarios ejercen incluyen:

- Actuar como punto focal para los esfuerzos de rescate comunitario iniciales
- Proveer una respuesta inicial a las necesidades inmediatas, por ejemplo primeros auxilios
- Comunicar una evaluación inicial de la situación a las estructuras regionales o nacionales de la Sociedad Nacional
- Proveer información local y conocimiento según crece la respuesta de la Sociedad Nacional
- Llenar otros roles de voluntarios como apoyo a una respuesta de emergencia en curso
- Control de multitudes

## Voluntarios Temporales

El terremoto de Kobe, Japón en 1995 que cobró más de 5,000 víctimas ilustró qué tan imaginativos y creativos tienen que ser, o pueden ser, los administradores de voluntarios. Se vieron inundados con literalmente decenas y miles de gente nueva todos los días, que estaban entusiastas de ayudar a las víctimas del desastre.

El mismo fenómeno de voluntariado espontáneo tuvo lugar durante el Terremoto de Pakistán en 2005, el Terremoto de Gujarat, India en 2001, el Huracán Katrina en Estados Unidos en 2005, y los disturbios sociales en el Medio Oriente y Norte de África. Similarmente, tal fue la muestra masiva de generosidad de más de 30,000 voluntarios espontáneos que convergieron en la Ciudad de Nueva York como respuesta al llamado de ayuda del desastre del World Trade Center.

Los estudios sobre el voluntariado temporal han mostrado que el surgimiento está directamente relacionado con los siguientes factores:

1. Entre mayor es el tamaño, densidad y proximidad de las poblaciones al área de impacto, más grupos de voluntarios emergentes surgirán.
2. Entre mayor es la intensidad y alcance del impacto de un evento, más propicio será el ambiente para ayuda mutua y para grupos emergentes de voluntarios.
3. Entre más extensivo el medio usado que genera comunicación inter-personal y grupal, mayor será el desarrollo de grupos emergentes de voluntarios.

El voluntariado temporal es inevitable y el manejo de de voluntarios temporales y su introducción en el plan de manejo de emergencias de una Sociedad Nacional puede ser un reto.

## Voluntarios Corporativos

Algunas Sociedades Nacionales tienen acuerdos con compañías del sector privado que ponen recursos humanos a disposición de la Sociedad Nacional

durante emergencias. Esto puede implicar formas específicas de experiencia (por ejemplo logística) para apoyar a la Sociedad Nacional, y pueden estar vinculadas a donaciones en especie o financieras, o a las necesidades y bienestar de los voluntarios.

Esta guía no abordará el voluntariado corporativo en emergencias de forma específica, pero es probable que se desarrolle algo de orientación del secretariado en 2012 que aborde de forma más amplia el tema del voluntariado corporativo.

## **Voluntarios Internacionales**

Hay una creciente tendencia de que los individuos viajen a las áreas afectadas por desastres desde otros países para ser voluntarios. Tales acciones usualmente tienen una buena intención, pero muchas veces tales individuos enfrentan serias barreras lingüísticas y culturales para hacer su trabajo de forma efectiva. Hay retos significativos que surgen al tener voluntarios internacionales que no son parte de una respuesta coordinada o que han sido entrenados para un trabajo que demanda tanto. Su presencia también puede añadir estrés adicional a los escasos recursos locales.

En relación a la percepción, aceptación e identificación, las Sociedades Nacionales deben ser conscientes de los desafíos que surgen de la implementación de los voluntarios internacionales vinculados a los programas de gobierno o desplegados como voluntarios de la Cruz Roja y de trabajo con otras ONG locales o el gobierno y no directamente desplegados con la Cruz Roja.

Esta guía se enfocará en la movilización y manejo de voluntarios nacionales por parte de las Sociedades Nacionales.

## **Voluntarios en-línea**

Una tendencia aún más creciente es que los voluntarios que están fuera de las áreas de desastres (nacional o internacionalmente) provean tiempo voluntario en línea para apoyar las operaciones de emergencia. Esto puede ser mapeo de ubicaciones afectadas por desastres, desarrollo de herramientas de IT y otras formas de apoyo IT en línea.

Esta guía no aborda el trabajo de voluntarios en línea: sin embargo, es probable que se desarrolle algo de orientación del secretariado en 2012 que aborde el tema más amplio de IT y voluntariado.



## 2. Antes de la emergencia: Enfoque en políticas y planificación

---

Como parte de la planificación de contingencia de una Sociedad Nacional, necesita tener un plan coherente de cómo movilizará y manejará los distintos tipos de voluntarios descritos arriba para responder a las emergencias durante el ciclo de la emergencia.

Hay distintos tipos de asuntos de administración asociados con cada grupo, y es probable que una Sociedad Nacional desarrolle distintas estrategias, políticas y procedimientos aplicables a cada grupo.

Obviously the scale and scope of an emergency will determine how a National Society responds, and so procedures need to be developed that lead from an assessment of the situation to concrete steps to appropriate volunteer mobilization -or to communicate that volunteers are not going to be needed in a particular situation

### **Decisiones estratégicas clave a ser tomadas antes de las emergencias:**

#### **Rol de los voluntarios regulares**

Las Sociedades Nacionales adoptan diferentes enfoques en cuanto a lo que los voluntarios en otros programas deben hacer durante las emergencias. Algunas Sociedades Nacionales requieren que todos los voluntarios tomen el entrenamiento básico, usualmente en primeros auxilios, y que estén disponibles en emergencias. En otras Sociedades Nacionales, la respuesta a emergencias es un área especializada de trabajo, y otros voluntarios no estarán usualmente involucrados. Esta es una decisión que las Sociedades Nacionales deben tomar con base a una evaluación de sus probables necesidades y capacidades.

En cualquier caso, la Sociedad Nacional debe:

- ✓ Informar claramente a los voluntarios sobre lo que se espera de ellos en situaciones de emergencia
- ✓ Proveer entrenamiento relevante según sea apropiado
- ✓ Asegurarse de que los voluntarios entiendan sus responsabilidades en la aplicación de los Principios Fundamentales ya que esto tendrá un efecto inmediato en la aceptación de la Sociedad Nacional, acceder a personas vulnerables, seguridad y protección.

Consolidar movilización de todos los voluntarios actuales de las Sociedades Nacionales es un sistema efectivo de comunicación que puede identificar y hacer contacto con voluntarios con poco tiempo de aviso a nivel local e intermediario de la Sociedad Nacional

#### **Posicionamiento y disponibilidad de voluntarios entrenados en manejo de desastres**

Los voluntarios de manejo de desastres están usualmente altamente entrenados y



especializados y por tanto representan una gran inversión financiera a la Sociedad Nacional. Ambos factores significan que es poco probable que la Sociedad Nacional pueda posicionar voluntarios tan altamente entrenados en respuesta a desastres en cada comunidad: es más probable que estén basados a nivel regional o incluso nacional, y sean activados y desplegados por la Sociedad Nacional dependiendo de la escala y alcance de una emergencia. Su ubicación geográfica usual también puede significar que toma algo de tiempo para ellos llegar a un área afectada por una emergencia, y que cuando están ahí requieren algún tipo de alojamiento. Dada la naturaleza de su rol, es probable que la Sociedad Nacional pueda necesitar arreglos especiales con los empleadores de tales voluntarios, permitiéndoles tiempo libre del trabajo para responder a emergencias.

Un reto para las Sociedades Nacionales puede ser mantener las habilidades e interés de tales voluntarios entre desastres. Un abordaje puede ser que los voluntarios estén involucrados en otras áreas del programa, llevando a cabo trabajo de respuesta a desastres además de sus otros compromisos.

Otro es que las habilidades de los voluntarios se mantengan a través de ejercicios de simulación. La simulación es un proceso importante para que los voluntarios desarrollen habilidades y entendimiento para poder desempeñarse en situaciones de vida real.

## Planificación para voluntarios temporales

La aparición de voluntarios espontáneos puede presentar un dilema para las Sociedades Nacionales. Por un lado la ayuda voluntaria adicional puede ser



### Desastre de terremoto y tsunami

Gracias....pero no

#### Cómo la Cruz Roja Japonesa declinó efectivamente a los voluntarios espontáneos después del terremoto y tsunami del 11 de marzo de 2011

Querido: \_\_\_\_\_:

Primeramente, le agradecemos mucho sus expresiones de preocupación y ofertas de ayuda a la Sociedad de Cruz Roja Japonesa.

Las zonas de desastre, incluyendo Iwate, Miyagi, Fukushima e Ibaraki, están en una situación grave y la sede nacional de la Sociedad Japonesa de la Cruz Roja ha recibido información sobre las diversas necesidades y preparaciones de la oficina de zona de desastre. En respuesta, hemos estado movilizandoo voluntarios de la Cruz Roja de Japón, que han sido previamente registrados y recibido una formación específica como "voluntarios de socorro", de todo el país a través de nuestras filiales.

Sin embargo, lamentamos informarle que JRCS aún no ha construido su sistema para aceptar cualquier voluntario no registrado, tanto a nivel internacional como nacional. Cualquier información actualizada será publicada en nuestra página web: <http://www.jrc.or.jp/english/index.html>

Lamentamos que no podamos proporcionarle alguna oportunidad de voluntariado en esta etapa, pero usted puede obtener otra información si se comunica con "xxx xxx xxx", que opera algunos centros de voluntariado de desastres en las zonas afectadas. Tenga en cuenta que se trata de una entidad separada de Cruz Roja Japonesa y contáctelos directamente si desea obtener información detallada:

- 1) El centro de voluntarios de desastres en la prefectura de Miyagi: +81-22-xxx-xxxx
- 2) El centro de voluntarios de desastres en la prefectura de Iwate: +81-19-xxx-xxxx
- 3) El centro de voluntarios de desastres en la prefectura de Fukushima: +81-24-xxx-x

Apreciamos mucho su comprensión.

**Agradeciendo una vez más por su amable ofrecimiento, saludos cordiales.**

Atentamente,

Departamento de Desarrollo Organizacional  
Japanese Red Cross Society

desesperadamente necesitada. La Sociedad Nacional también puede sentir que está moralmente obligada a aceptar la ayuda, o que su reputación se verá afectada si no lo hace. También existe la posibilidad de que los voluntarios reclutados durante una emergencia permanezcan con la Sociedad Nacional después.

Por otro lado, la aceptación de voluntarios espontáneos coloca en una obligación moral y legal a la Sociedad Nacional con los voluntarios y también con los beneficiarios de la Sociedad Nacional. Para poder cumplir con esta obligación, la Sociedad Nacional debe invertir recursos en entrenar y apoyar a los voluntarios espontáneos a un nivel en que se puedan desempeñar con los altos estándares esperados de los voluntarios de la Sociedad Nacional, tanto por su propia seguridad, la seguridad de otras personas y la reputación de la Sociedad Nacional.

Al prepararse para emergencias, las Sociedades Nacionales deben desarrollar políticas y procedimientos para guiar la toma de decisiones operativas en cuanto a voluntarios espontáneos. Hay tres abordajes generales a la pregunta:

- ✓ La Sociedad Nacional nunca acepta voluntarios temporales.



- ✓ La Sociedad Nacional sólo acepta voluntarios espontáneos en dadas circunstancias (por ejemplo a cierto nivel de desastre), o con habilidades específicas (por ejemplo personal médico entrenado).
- ✓ La Sociedad Nacional siempre acepta ofertas de ayuda voluntaria.

Si una Sociedad Nacional no va a aceptar voluntarios espontáneos, entonces debe desarrollar una estrategia de comunicaciones clara sobre cómo esto será comunicado a los voluntarios potenciales dados los fuertes sentimientos que frecuentemente sienten los voluntarios potenciales durante emergencias. Tales comunicaciones pueden incluir:

- ✓ El agradecimiento por su interés

- ✓ Una breve explicación de por qué la Sociedad Nacional no está aceptando más voluntarios en este momento.
- ✓ Vínculos o referencias a otras organizaciones que puedan tener roles de voluntarios.
- ✓ Motivación a considerar el voluntariado con la Sociedad Nacional en otras circunstancias.

La Sociedad Nacional también debe considerar por adelantado cómo se comunicará este mensaje: a través de medios locales, página Web de la Sociedad Nacional, etc., según sea apropiado.

Si una Sociedad Nacional puede aceptar o aceptará voluntarios espontáneos, entonces debe desarrollar un plan de comunicaciones. Tal plan debe incluir:

- ✓ El agradecimiento por el interés
- ✓ Qué habilidades está buscando la Sociedad Nacional y otros requisitos para los voluntarios (por ejemplo, licencia de conducir, salud)
- ✓ Cómo los voluntarios potenciales deben contactar a la Sociedad Nacional

La Sociedad Nacional debe también considerar por adelantado cómo será comunicado este mensaje: a través de los medios locales, página Web de la Sociedad Nacional, etc., según sea apropiado.

Si la Sociedad Nacional puede o va a aceptar voluntarios espontáneos, entonces necesita prepararse por adelantado para procesar tales voluntarios. La planificación debe incluir:

- ✓ Donde serán registrados los voluntarios.
- ✓ Que tipos de rol van a llevar a cabo.
- ✓ Cómo se evaluará lo apropiado que son para el trabajo en emergencias.
- ✓ Cómo serán entrenados y cómo se les enseñará acerca de nuestros Principios Fundamentales y el rol de la Cruz Roja y Media Luna Roja en emergencias.
- ✓ Cómo se capturará su información personal.
- ✓ Cómo será su seguimiento después de la fase de emergencia

Como parte de la planificación de contingencia de la Sociedad Nacional para responder a las situaciones de conflicto y de violencia colectiva, se recomienda buscar el apoyo del CICR para garantizar que los elementos del Marco de Acceso Seguro (SAF) se incorporen en el plan.

Basado en las respuestas a estas preguntas, las Sociedades Nacionales pueden entrenar personal y voluntarios para responder apropiadamente a las necesidades de los voluntarios espontáneos.

## Género y Diversidad

El rol del género en emergencias es complejo. Al planificar para el voluntariado en emergencias, sin embargo, las Sociedades Nacionales deben garantizar que los pasos adecuados se hayan tomado para involucrar tanto hombres como mujeres en liderar y prestar servicios de voluntarios. Esto debe basarse en una política de género apropiada dentro de la Sociedad Nacional.



### Enfoques sensibles al género para el manejo de desastres

Esta es una guía práctica para las Sociedades Nacionales publicada por la Zona del Pacífico de Asia de la FICR en 2010, en formato en papel (impreso) y CD.

El "Paquete de Capacitación sobre cuestiones de género" de la FICR, también puede ser una referencia útil. Este paquete de formación se incluye en el CD anterior.



### **Voluntariado de emergencias y recuperación temprana (EERV) en Bolivia, Ecuador y Perú** *Coordinación pre desastres*

Las Sociedades Nacionales de Cruz Roja de Bolivia, Colombia, Ecuador y Perú implementaron un proyecto de 16 meses, "El rol auxiliar de la Cruz Roja ante el Comité Andino de Prevención y Respuesta a Desastres -CAPRADE: Fortalecimiento de los sistemas nacionales de voluntariado en la región Andina mejorando las capacidades de resiliencia y respuesta a desastres". El proyecto está organizado alrededor de 4 resultados. El 3er resultado reforzó las redes de EERV, intercambios y compartimiento de recursos y habilidades para apoyar el voluntariado. Las organizaciones EERV del sector privado y universidades fueron incorporadas en las redes existentes de EERV. Protección Civil Peruana con el apoyo de la Cruz Roja Peruana y la participación de organismos nacionales y la sociedad civil fundaron la Red Nacional EERV. En Bolivia, 9 departamentos se comprometieron con el plan de acción de instituciones de respuesta del Estado. Se ha dado apoyo al sistema nacional de voluntarios en Colombia. Un grupo de trabajo de voluntarios, incorporando la EERV, ha sido entrenado con el Gobierno Ecuatoriano e instituciones no-gubernamentales con la Cruz Roja Ecuatoriana en rol líder

More information available at [www.desaprender.org](http://www.desaprender.org)

Al responder a emergencias, la importancia de la diversidad entre los voluntarios es grande. El tener un grupo diverso de voluntarios durante emergencias puede permitir a la Sociedad Nacional tener más acceso a las víctimas y a los más vulnerables.

### **Coordinación pre-desastres con otras organizaciones**

La coordinación y comunicación entre el voluntariado y las organizaciones relacionadas con desastres es importante para garantizar la cooperación en una operación actual.

Durante un desastre, no hay tiempo para empezar a saber quién está a cargo de cuál organización y qué pueden hacer y qué no. Antes de los desastres, puede ser útil conocer otras agencias para evaluar cualquier traslape y brechas de los servicios que se pondrán a disposición en el evento de un desastre.

La efectividad de los voluntarios en emergencias puede verse limitada por una pobre coordinación con autoridades locales en particular. Por lo tanto establecer tales relaciones y entendimientos mutuos sobre el rol y capacidades de voluntarios al responder en emergencias es un paso preparatorio clave.

Algunas Sociedades Nacionales tienen acuerdos con otras organizaciones nacionales de voluntarios para ayuda y apoyo mutuo. En este tipo de acuerdo, debe estar claro cuál organización tendrá control operacional de los voluntarios. Las Sociedades Nacionales que entran en tales acuerdos deben garantizar que cualquier voluntario que trabaje bajo el paraguas de la Sociedad Nacional es apropiadamente inducido al rol y responsabilidades de los voluntarios de Cruz Roja Media Luna Roja.

### **Política de los voluntarios afectados por una emergencia**

Los voluntarios mismos pueden haber sido afectados por una emergencia. El ser afectado por la situación es un factor de riesgo bien conocido para los que dan ayuda en términos de estrés y recuperación. Por tanto la Sociedad Nacional potencialmente enfrenta un dilema en cuanto a cómo deben ser tratados estos voluntarios en comparación con otras personas vulnerables. Esto es claramente un área sensitiva, y en la que ninguna respuesta es la correcta. Sin embargo, dos abordajes de política son posibles:

- ✓ Los voluntarios son tratados exactamente de la misma forma como los otros miembros de una población afectada en todo momento.
- ✓ Los voluntarios reciben un nivel preferencial de trato en circunstancias en las que la falta de este trato evitaría que fueran voluntarios.

Se sugiere que las Sociedades Nacionales solo opten por la segunda opción en circunstancias excepcionales y de manera abierta y transparente con las comunidades.

El movilizar voluntarios que son afectados por el desastre no es necesariamente negativo. El ser activo y abordado como una persona capaz con habilidades

expertas en necesidades y recursos locales, en vez de cómo una “víctima indefensa,” es un elemento clave en el apoyo psico-social temprano.

En los conflictos armados y otras situaciones de violencia, la Sociedad Nacional tiene que reflejar o evaluar no sólo el elemento psicosocial, sino también la aceptación de los voluntarios en la comunidad y que se les proporcione continuamente apoyo sobre todo en las áreas de la adhesión a los Principios Fundamentales.

## Política sobre horas, incentivos y pagos de voluntarios

La naturaleza aguda de las emergencias puede significar que frecuentemente los voluntarios trabajen largas horas por días sin parar. Hay claramente un tema ético acerca de la extensión de tiempo por el que se puede seguir sin que sea explotación. También hay asuntos prácticos de cómo los voluntarios sobrevivirán financiera y físicamente mientras son voluntarios.

La falta de sueño, trabajar mucho tiempo sin descanso, etc., afecta tanto el juicio como el desempeño. Los estudios también han mostrado un vínculo entre el agotamiento y el comportamiento que asume riesgos. Es importante establecer estos límites dentro de la organización, ya que el agotamiento puede afectar la auto-conciencia y la habilidad de ver la necesidad propia de descanso. Hay estudios que sugieren que la falta de sueño en el trabajo puede tener un efecto tan peligroso como estar ebrio en el trabajo.

Las Sociedades Nacionales deben desarrollar políticas y procedimientos que aborden:

- ✓ Cómo la Sociedad Nacional proveerá para los voluntarios que trabajan para ella. Esto debe incluir alimentos y alojamiento (si es necesario) para los voluntarios que trabajan por largos turnos y lejos de casa.
- ✓ Por cuánto tiempo es razonable esperar que los voluntarios trabajen antes que reciban un salario por su trabajo y que estén apropiadamente empleados de acuerdo con la legislación laboral local.

Una situación común para las Sociedades Nacionales es pagar incentivos o viáticos a las personas que trabajan en emergencias por largos periodos de tiempo, pero siguen llamándose voluntarios. Tales incentivos usualmente no están relacionados al costo actual de la participación de voluntarios (en contradicción con la Política de Voluntariado de la Federación Internacional), y dan a un salario que frecuentemente está por debajo del salario mínimo. En algunas operaciones mayores, la cantidad de financiamiento externo disponible y la escasez de mano de obra hacen que este pago se convierta muchas veces en el salario mínimo.

El impacto de esto puede ser que el término voluntariado se confunda con trabajo pagado, lo que puede disminuir la voluntad de una comunidad de ser voluntaria para la Sociedad Nacional después que la emergencia ha acabado. Es probable que la gente involucrada bajo tales términos deje la organización, llevando una alta rotación. También se da que las Sociedades Nacionales son llevadas a juicio bajo la legislación nacional de salarios si los pagos no cumplen los requisitos mínimos. En resumen se recomienda encarecidamente



### Límite establecido para las horas de voluntariado

Un jefe de equipo de un equipo de respuesta a desastres dio una entrevista en estrecha conexión con un desastre natural. La entrevista fue grabada. Al ver el video, se puede ver que el líder del equipo está tan cansado que ya no puede hablar de una manera comprensible. Él había estado trabajando todo el día durante varios días. Posteriormente, explicó que se dio cuenta de que estaba cansado en el momento, pero no creía que fuera demasiado grave.



¿Cuál es el tiempo máximo que sus voluntarios pueden trabajar tiempo completo antes de ser empleados?

que las Sociedades Nacionales desarrollen claros lineamientos para separar la participación de voluntarios del trabajo pagado durante emergencias, y emplear gente cuando es necesario bajo contratos legales en línea con los estándares nacionales mínimos.

Tal enfoque:

- Reconoce que puede ser explotación esperar que los voluntarios trabajen por largos periodos de tiempo sin pago
- Mantiene una línea divisoria clara entre el trabajo voluntario y el empleo pagado a individuos
- Es menos probable crear confusión en las comunidades locales acerca del significado del voluntariado.
- Significa que la Sociedad Nacional tiene menos probabilidad de enfrentar retos legales bajo condiciones nacionales laborales.

Todas las discusiones anteriores tienen implicaciones operacionales (incluyendo financieras), así como implicaciones de política. No hay necesariamente respuestas correctas que puedan ser transferidas de una Sociedad Nacional a otra: lo que es importante es que las Sociedades Nacionales aborden estas preguntas en buen tiempo, inviertan en sistemas y procedimientos apropiados para implementarlos, y los revisen a la luz de la experiencia.

## **Planificando para un manejo sólido de voluntarios en emergencias**

El manejo del voluntariado es el proceso de poner las políticas relacionadas a los voluntarios en práctica. Como se explicó anteriormente, puede ser muy diferente entre las Sociedades Nacionales: un tamaño no sirve para todos!

En la planificación de las emergencias, las Sociedades Nacionales tendrán que tener en cuenta toda una serie de cuestiones relacionadas con el manejo del voluntariado. Algunos tienen implicaciones financieras – por ejemplo el seguro del voluntario. Las emergencias ponen bajo cierta tensión el sistema de gestión de voluntariado debido a la intensidad y el riesgo del trabajo en las emergencias.

## **Liderazgo y manejo de voluntarios**

La Sociedad Nacional debe proporcionar suficientes voluntarios y el personal debidamente capacitado para dirigir y manejar con eficacia los voluntarios. Siempre que sea posible, los jefes de equipo y posiciones de liderazgo similares

deben ser identificados antes de una emergencia y contar con una formación adecuada. Sin ese liderazgo y manejo, la participación de los voluntarios es probable que tenga poco impacto. Los ejercicios de simulación deben indicar la capacidad de una Sociedad Nacional de dirigir y manejar eficazmente los voluntarios regulares y temporales en una emergencia.



### **Para mayor información, por favor refiérase a CAJA DE HERRAMIENTAS PARA SOCIEDADES NACIONALES: ASUNTOS LEGALES RELACIONADOS CON VOLUNTARIADO**

La caja de herramientas, producida por la FICR, provee un marco de trabajo para apoyar a las Sociedades Nacionales en analizar los asuntos legales nacionales que pueden impactar a los voluntarios y voluntariado, y sugerir pasos prácticos que las Sociedades Nacionales pueden tomar para poder reducir y mitigar el riesgo. Sirve como base para la abogacía de la Sociedad Nacional con gobiernos sobre asuntos legales que probablemente tengan un impacto en voluntariado.

## **La comprensión de los asuntos legales acerca del voluntariado y el manejo legal de riesgos**

La Sociedad Nacional debe manejar a los voluntarios en emergencias en línea con la legislación y práctica nacional. No solo tiene una obligación moral con los voluntarios, sino que también puede ser legalmente responsable por el trabajo con voluntarios, así como sus acciones.

Una Sociedad Nacional debe tener un marco general de gestión de riesgos para su trabajo con voluntarios, así como una comprensión clara de las estándares legales aplicables, así como cualquier alteración en estos estándares (por ejemplo sobre la declaración de un estado de emergencia). En general esta es un área no desarrollada de la legislación en muchos países, y el departamento legal de la FICR ha llevado a cabo la investigación para desarrollar un mejor entendimiento en esta área, así como la elaboración de directrices generales relativas a los voluntarios y la ley.

## Seguros para Voluntarios

¿Están los voluntarios asegurados contra accidentes mientras realizan su trabajo voluntario? Sería importante revisar las políticas de seguros para asegurarse que estén actualizadas y den cobertura a todos los voluntarios. ¿También cubren a los voluntarios temporales que han sido aceptados y movilizados en emergencias? Si no, ¿qué procedimientos tienen que seguirse para garantizar que se cubran estos recursos humanos adicionales tan rápido como sea posible?

¿Están los voluntarios protegidos de responsabilidad civil personal por lesiones personales causadas por actos realizados de buena fe y sin temeridad, en el transcurso de la realización de su trabajo voluntario?

Si es así, ¿esta protección se extiende a los voluntarios temporales? Si no, ¿qué procedimientos tienen que seguirse para asegurar que cubren estos recursos humanos adicionales lo más inmediatamente posible?

## Sistemas de recopilación de datos de voluntarios

Las Sociedades Nacionales deben tener sistemas de recopilación de datos de voluntarios sencillos y robustos en su lugar antes de una emergencia. Estos pueden ser en papel o electrónicos, pero

### Plan de Seguros de Accidentes Voluntarios de la Cruz Roja y la Media Luna Roja

**Por el costo de sólo el 1 franco suizo por voluntario por año**, este seguro provee alguna cobertura básica en caso de muerte o lesión grave que requiere tratamiento de emergencia.

Usted puede solicitar más información en [insurance.unit@ifrc.org](mailto:insurance.unit@ifrc.org), y un resumen de las formas de seguros y de suscripción están disponible en FedNet.

#### ¿Quién está asegurado?

Los voluntarios que se hayan sumado al sistema mundial de seguro de accidentes están asegurados durante su participación en las actividades organizadas por las Sociedades Nacionales y / o la FICR.

#### ¿Cuál es el periodo del seguro?

1 de Enero al 31 Diciembre.

#### ¿Cuál es la edad máxima de los asegurados?

El límite de edad es de 70 años. El seguro cubre el año en que el voluntario cumple 70 años.

**Dónde es válido el seguro ?** En todo el mundo.

#### ¿Qué pasa con la guerra y el conflicto?

La cobertura se extiende a los accidentes resultantes de un acto de guerra o guerra civil siempre que el voluntario no toma parte activa en el evento.

#### ¿Qué compensación puede obtener un voluntario?

Por un pago de 1 franco suizo:

- \* Incapacidad: 6.000 francos suizos
- \* Gastos médicos: 3.000 francos suizos
- \* En caso de muerte: 3.000 francos suizos

Los gastos médicos serán reembolsados hasta el nivel definido. En caso de muerte, se hará un pago único.

Email: [volunteering@ifrc.org](mailto:volunteering@ifrc.org)  
[youth@ifrc.org](mailto:youth@ifrc.org)

Tel: +41 22 730 42 22

Fax: +41 22 733 03 95



### Comunicaciones

#### Cuestiones prácticas a tener en cuenta

- Antes de desastres y crisis, desarrollar medios de comunicación y campañas de educación pública que alientan a la gente a ser un voluntario de la Media Luna Roja de la Cruz Roja
- Desarrollar mensajes de educación pública y los medios de comunicación estandarizados para usar inmediatamente después de un desastre, durante la respuesta en curso y la recuperación, y después de un desastre
- Establecer relaciones con diversos medios de comunicación y líderes comunitarios para asegurar que los mensajes están diseñados para llegar a todos los segmentos de la comunidad.

el punto clave es que permitan a la Sociedad Nacional movilizar voluntarios efectivamente a través de proveer detalles accesibles de localización para voluntarios.

## **Políticas clave a implementar antes de una emergencia – lista de verificación:**

- ✓ Una política de voluntariado de la Sociedad Nacional
- ✓ Una política de género de la Sociedad Nacional
- ✓ Política de movilización de voluntarios regulares de la Sociedad Nacional
- ✓ Política de movilización de voluntarios temporales
- ✓ Política de voluntarios como beneficiarios
- ✓ Política sobre reembolso a voluntarios, gastos y punto en el cual los voluntarios deben pasar a ser empleados

## **Procedimientos clave a tener implementados antes de una emergencia – lista de verificación**

- ✓ Mandato de la Sociedad Nacional en relación a la respuesta planificada conocida y comprendida por los líderes y voluntarios de las Sociedades Nacionales.
- ✓ Sistema de toma de decisiones sobre movilización de voluntarios
- ✓ Sistema de comunicaciones para movilizar voluntarios regulares según se requiera
- ✓ Sistema de comunicaciones para comunicar las necesidades de la Sociedad Nacional a los voluntarios
- ✓ Seguros apropiados para voluntarios involucrados en emergencias
- ✓ Sistemas para evaluar, registrar y entrenar voluntarios espontáneos
- ✓ Sistemas para liderar y manejar voluntarios
- ✓ Gestión de riesgo legal integrado en todos los sistemas desarrollados
- ✓ Provisión de apoyo sico-social para voluntarios involucrados en emergencias
- ✓ Mecanismos de coordinación con otras organizaciones de voluntariado y los organismos gubernamentales pertinentes
- ✓ Plan de contingencia que proporciona claridad sobre la movilización de voluntarios e incorpora elementos del Marco Safer Access

## **Inversiones financieras clave a considerar**

- ✓ Seguro para voluntarios (aceptable en el llamamiento de emergencias o en el Fondo de Emergencia de Respuesta a Desastres en (DREF))
- ✓ Equipo para voluntarios
- ✓ Alimentación y gastos de voluntarios (si es necesario)
- ✓ Formación para voluntarios regulares y el personal de la Sociedad Nacional en el manejo de emergencias
- ✓ Sistemas adecuado de mantenimiento de registros voluntarios
- ✓ Materiales para apoyar la participación de los voluntarios temporales

*Wenifredo Guico (primero de la derecha) es un voluntario de la Cruz Roja de Filipinas desde hace nueve años. Según él, "Encuentro satisfacción en el voluntariado de la Cruz Roja de Filipinas, porque a través de este simple acto, puedo servir a los conciudadanos."*





## 3. Durante las emergencias

---

### **Adaptar los planes y políticas a la situación**

Obviamente en las etapas tempranas de una emergencia se verán políticas y prácticas aplicadas a una situación de vida real que es potencialmente impredecible y cambia rápidamente. La planificación en este ambiente puede tener una vida corta, y renovarse regularmente. Las decisiones tempranas que afectan la participación de voluntarios incluyen:

- La naturaleza de la respuesta de la Sociedad Nacional
- Si voluntarios especialistas en manejo de desastres serán movilizados
- Si tipos específicos de voluntarios, o voluntarios temporales se necesitan

Según la emergencia se hace más estable, es probable que la Sociedad Nacional desarrolle servicios a mediano plazo para satisfacer las necesidades de las poblaciones afectadas por desastres. Estos pueden financiarse externamente o contar con recursos de la Sociedad Nacional o de hecho la población afectada.

En algún momento la Sociedad Nacional empezará a desarrollar una estrategia de salida que se vea el retorno a los servicios normales, y tal vez más servicios a largo plazo desarrollados para satisfacer nuevas necesidades.

Todas estas fases tienen implicaciones en la participación de voluntarios, y tendrán un impacto en el crecimiento sostenible, o lo contrario de la Sociedad Nacional. Los voluntarios deben ser consultados e involucrados en estas decisiones, especialmente si la Sociedad Nacional está buscando expandir su base de voluntarios.

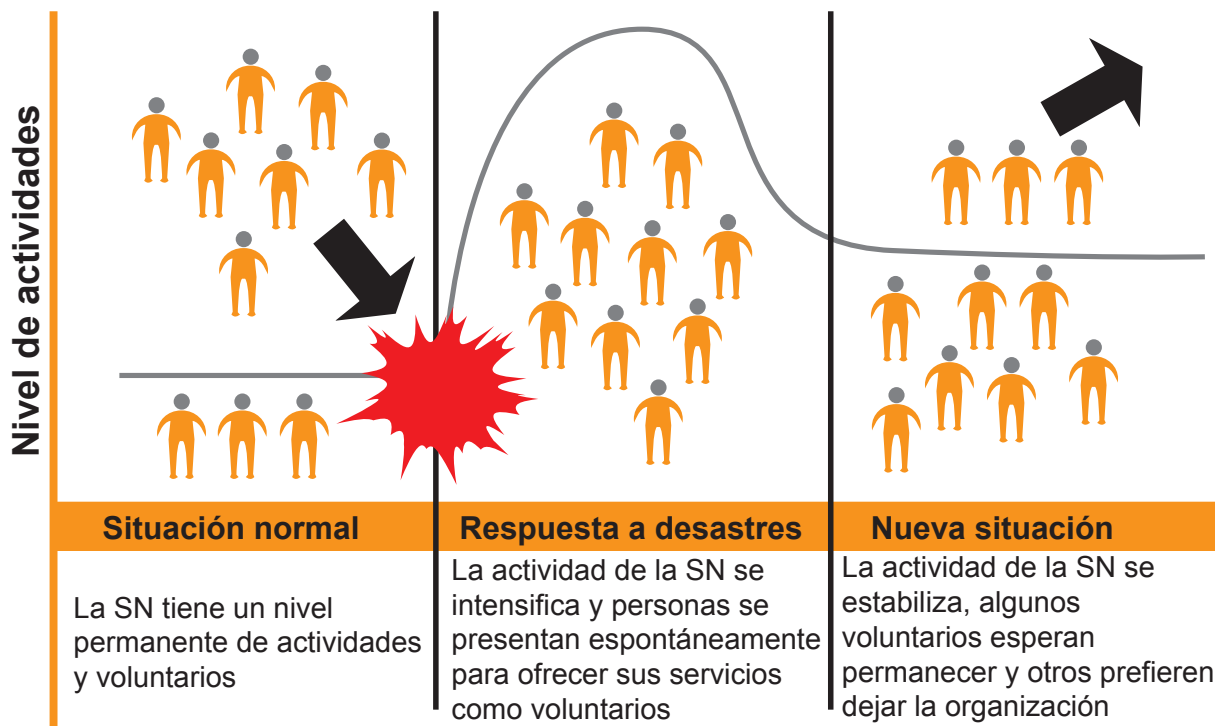
### **Planificación para el crecimiento de la Sociedad Nacional a través de las situaciones de emergencia**

La planificación debe tener en cuenta el potencial de una Sociedad Nacional para el crecimiento sostenible durante y después de la fase de emergencia. La evidencia sugiere que las grandes operaciones de emergencia pueden debilitar significativamente las Sociedades Nacionales y áreas clave de la política y la planificación deben abordar cómo la Sociedad Nacional se ocupará de daño potencial a través de:

- Confusión de voluntarios con mano de obra temporal (en particular a través de pago de incentivos y viáticos para personas llamadas “voluntarios”) - véase la discusión anterior
- La realización de actividades que no están basadas en el trabajo voluntario (por ejemplo, profesionales de la construcción de casas)
- Bajos niveles de supervisión y apoyo de voluntarios que conducen a experiencias negativas de voluntariado

Figura X - para completar representa un crecimiento de la Sociedad Nacional durante una emergencia. La Sociedad Nacional puede crecer mediante el desarrollo de los servicios existentes y las nuevas que se puede recurso en sí mismo. Esto es lo que va a determinar si la expansión de la Sociedad Nacional

**Figura X**



es sostenible o no después de la emergencia. Puede desarrollar actividades con recursos externos que son de duración determinada para la duración del período de financiación de emergencia, pero que cesará cuando la financiación acabados. Y pueden haber actividades cuya financiación esté disponible, pero que no encajan en el mandato y la experiencia de la Sociedad Nacional.

Obviamente la capacidad de los voluntarios es una forma a través del cual la Sociedad Nacional puede crecer durante las emergencias. Más voluntarios pueden venir a la Sociedad Nacional para ayudar con la respuesta, y la Sociedad Nacional también puede ser capaz de utilizar el éxito de su respuesta para atraer a más voluntarios después de la emergencia.

### Manejando todos los voluntarios durante emergencias

Como con cualquier actividad voluntaria, el manejo del voluntariado en emergencias requiere que la Sociedad Nacional haga coincidir las necesidades de la situación con las habilidades y experiencia de los voluntarios. De este modo, las Sociedades Nacionales deben velar por la seguridad y el bienestar de los voluntarios, así como la satisfacción de las necesidades de las personas vulnerables.



#### Durante Emergencias

##### Ejemplo de mensaje público

Aquí hay algunos ejemplos de mensajes que pueden adaptarse. Estos mensajes reflejan la naturaleza cambiante de la respuesta a desastres y recuperación por un largo periodo de tiempo.

Ejemplo de mensaje justo después de un evento de desastre:

“Continuamos evaluando los daños y si necesitaremos voluntarios. Solicitamos a los voluntarios no entrar al área ya que pueden distraer la atención de la comunidad necesitada y retardar la respuesta al desastre. Esperamos necesitar voluntarios en el futuro y daremos al público actualizaciones en las próximas xxx horas o días.”

Mensaje de muestra después de varios días siguiendo una crisis: “Los esfuerzos de recuperación a largo plazo están en curso, y los voluntarios se necesitan desesperadamente para ayudar en estos esfuerzos a largo plazo. Para ser voluntario, por favor contacte con nosotros en xxxx xxxx teléfono o móvil. “

Mensaje de muestra varios meses después de una crisis:

“Se necesitan voluntarios con experiencia profesional en xxx y xxx para iniciar esfuerzos de reconstrucción. Las condiciones de vida siguen siendo difíciles ya que la electricidad, agua potable y alimentos no están disponibles en la mayoría de las áreas. Los voluntarios deberán ser completamente auto-suficientes y traer su propio alimento y agua.”



La voluntaria Lynette Tyler de la Cruz Roja Australiana provee apoyo personal a Mary Stanton, una anciana kamilaroi aborigen, que tuvo que evacuar su casa junto con otros 3.000 de la ciudad de San Jorge, cuando las inundaciones sin precedentes azotaron el suroeste de Queensland y el norte de Nueva Gales del Sur.

A pesar de que el ciclo de voluntariado presentado arriba describe una secuencia lógica de eventos, en realidad algunos de esos procesos podrán ocurrir al mismo tiempo, o de hecho repetirse durante el curso de la operación de emergencia según la información y prioridades cambian.

## 1. Evaluación de la situación y diseño de tareas

Antes de que los voluntarios empiecen a trabajar, debe haber un claro entendimiento de qué tareas desempeñarán. Obviamente en una situación confusa es poco probable que la Sociedad Nacional tenga la información completa, pero deben tomarse decisiones iniciales y actualizarlas según se requiera. De hecho, un rol temprano para voluntarios puede ser el realizar evaluaciones de la situación.

Al relacionar voluntarios individuales con tareas, las Sociedades Nacionales deben tener en cuenta la experiencia previa de los voluntarios, sus habilidades y condición física y emocional.

Una preocupación primaria de la Sociedad Nacional debe ser la seguridad de los voluntarios. Al evaluar la situación y diseñar las tareas apropiadas para los voluntarios, las Sociedades Nacionales deben tomar en cuenta regularmente el nivel de riesgo involucrado en la actividad, y cómo ese riesgo puede ser manejado.

## 2. Sesiones informativas para voluntarios

Es importante que todos los voluntarios participen en sesiones informativas antes de que empiecen a trabajar y que se les actualice regularmente acerca de la naturaleza cambiante de la emergencia, cualquier peligro y cualquier cambio de políticas y procedimientos por parte de la Sociedad Nacional. Esto garantiza que haya un entendimiento de:

- La situación de emergencia actual y la respuesta de la Sociedad Nacional, sus tareas y objetivos
- Los recursos que serán requeridos
- Cualquier requisito administrativo
- Comunicación y líneas de reporte y requisitos
- Salud y seguridad ocupacional, incluyendo atención propia y apoyo continuo disponible.
- Aspectos éticos y Código de Conducta (p. ej. consumo de alcohol, toma de fotografías y blogs privados)



En la Cruz Roja Australiana, el personal y voluntarios pueden ser desplegados por un máximo de cinco días antes de tomar un descanso de dos días. Cada individuo debe tener un mínimo de 10 horas libres entre turnos.



### Monitoreando el voluntariado en emergencias

En este sentido, usted puede considerar usar métodos sencillos de monitoreo de voluntarios. El más sencillo sería la lista que debe tener el supervisor de turno antes del inicio de un turno en particular. También pueden emitirse tarjetas de identificación codificadas con colores. Cualquiera que tenga una ID de color diferente en ese día ha trabajado más de la cuenta y debe descansar. Cualquier método práctico que facilitaría la identificación de aquellos que han estado en sitio por mucho tiempo será importante.

También es importante que las personas tengan la oportunidad de hacer preguntas durante o al final de la sesión informativa para garantizar que tienen un claro entendimiento de todo lo que se ha dicho, y la oportunidad de decir si no creen que estén apropiadamente entrenados y apoyados para satisfacer las expectativas.

### 3. Liderando y manejando voluntarios y supervisión

Todos los voluntarios deben tener un líder claramente designado responsable de sus actividades y bienestar. Esta persona puede ser un voluntario o miembro del personal, pero debe tener entrenamiento básico en manejo de voluntarios, e idealmente debe tener experiencia previa en emergencias. Esta persona debe ser responsable de:

- Voluntarios realizando sus tareas de forma segura
- Actualizar a los voluntarios con información nueva
- Garantizar que se mantenga el bienestar de los voluntarios, en particular su salud mental
- Recopilar información para reportar de vuelta a la sociedad nacional
- Agradecer a los voluntarios al final por su actividad y recopilar y reportar cualquier retroalimentación de los voluntarios

El nivel de supervisión apropiado dependerá de la tarea que se le esté pidiendo al voluntario que complete y el nivel de experiencia previa que tenga. Obviamente la gente que responde a su primer desastre puede tener distintas necesidades en comparación con la gente que tiene mucha más experiencia.

Puede resultar claro para algunos, que algunos voluntarios no están lidiando con las demandas de la situación, o se están comportando inadecuadamente. En este caso puede ser apropiado considerar re-asignar al voluntario a otro trabajo, o puede ser necesario pedir a un voluntario que deje la respuesta a la emergencia por un periodo de tiempo o del todo. Esto obviamente debe manejarse con sensibilidad y en línea con los procedimientos disciplinarios de la Sociedad Nacional si existen.

### 4. Proporcionando el equipo apropiado

Para permitir que los voluntarios realicen sus tareas eficientemente y de forma segura, las Sociedades Nacionales deben garantizar que tengan el equipo de protección personal apropiado. Dependiendo de las tareas que estarán desempeñando, esto puede variar desde botas y cascos para trabajo manual, hasta papel y plumas para registrar información. También puede incluir artículos como ropa que no debe ser usada en algunas situaciones: por ejemplo joyería o ropa cara.

Una de las tareas que surgirá en una crisis es la de los alimentos para aquellos involucrados en las operaciones de emergencia.



#### Apoyo sico-social para voluntarios en emergencias

El Centro de Referencia de Apoyo Sico-Social (Centro PS) ha preparado un manual sobre cómo apoyar voluntarios en emergencias antes, durante y después de los desastres.

El manual trata no solo del reclutamiento, preparación y entrenamiento, sino también del apoyo de los administradores y pares, incluyendo lo que debe y no debe.

El manual (listo a finales de 2011) puede encontrarse en el sitio Web [www.ifrc.org/psychosocial](http://www.ifrc.org/psychosocial) o pedirse a través de [psychosocial.centre@ifrc.org](mailto:psychosocial.centre@ifrc.org)



#### Política de Emergencias, FICR

“... La Federación Internacional debe, con la Sociedad Nacional involucrada, estar constantemente vigilante para minimizar el riesgo a la seguridad de los voluntarios y personal que trabaja para los programa...”



*Un niño persigue a un voluntario de la Media Luna Roja de Pakistán en Dadu, provincia de Sindh. Voluntarios pueblos visitados diariamente y utilizaron actividades divertidas para ayudar a los niños a recuperarse del trauma que experimentaron durante las inundaciones del monzón.*

Las Sociedades Nacionales han experimentado que los alimentos pueden ser proporcionados de las siguientes formas:

- Cada empleado y voluntario se encarga de su propia comida.
- El centro de operaciones organizará una cocina comunitaria para cocinar para el personal y voluntarios (p.ej. voluntarios que tienen la tarea específica de cocinar y distribuir alimentos). O el centro de operaciones podría comprar comidas listas para comer.
- El Centro de Operaciones puede coordinar y aceptar donaciones de alimentos (p. ej. pan, comidas calientes, etc.) de vecinos, restaurantes locales y negocios que los ponen a disposición del personal y voluntarios de las operaciones de emergencia.

Cualquiera que sea la situación, la Sociedad Nacional necesita asegurarse de que los voluntarios estén adecuadamente provistos con alimentos y agua por la duración de su actividad.

## 5. Alimentación

Una de las tareas que surgirá en una crisis es la de los alimentos para aquellos involucrados en las operaciones de emergencia. Las Sociedades Nacionales han experimentado que los alimentos pueden ser proporcionados de las siguientes formas:

- Cada empleado y voluntario se encarga de su propia comida.

- El centro de operaciones organizará una cocina comunitaria para cocinar para el personal y voluntarios (p.ej. voluntarios que tienen la tarea específica de cocinar y distribuir alimentos). O el centro de operaciones podría comprar comidas listas para comer.
- El Centro de Operaciones puede coordinar y aceptar donaciones de alimentos (p. ej. pan, comidas calientes, etc.) de vecinos, restaurantes locales y negocios que los ponen a disposición del personal y voluntarios de las operaciones de emergencia.

Cualquiera que sea la situación, la Sociedad Nacional necesita asegurarse de que los voluntarios estén adecuadamente provistos con alimentos y agua por la duración de su actividad.

## 6. Protección en curso y bienestar de los voluntarios

Cualquier persona a cargo de manejo de voluntarios tiene que garantizar que todos los voluntarios estén informados de los temas relacionados con su bienestar y seguridad mental y física. El agotamiento del voluntario es un riesgo real, y crea tensión adicional en el esfuerzo de recuperación, no solo al reducir los recursos humanos disponibles sino también creando demandas sobre los recursos de otros profesionales de la salud. También es una mala imagen para la Sociedad Nacional, que puede ser vista como que no cumplió con su deber de cuidado de voluntarios si no se ha proporcionado el apoyo apropiado.

Es importante que los voluntarios reciban información sobre reacciones al estrés, tips amigables en el terreno y apoyo de pares, y consejos sobre lo que pasa una vez la misión ha terminado. ¿Qué reacciones son comunes entonces, qué puede hacerse para fortalecer la resiliencia y dónde y cuándo los voluntarios deben pedir apoyo sico-social? Si esta información no se da, las reacciones pueden asustar a los voluntarios y existe el riesgo de que sufran sin darse cuenta que necesitan y pueden obtener ayuda.

## 7. Apoyo sico-social para voluntarios durante operaciones de emergencia

Durante las operaciones, las Sociedades Nacionales deben prestar atención particular al bienestar sico-social de los voluntarios. Cada voluntario debe rendir informes de forma regular a alguien con experiencia, y las horas y días de descanso del voluntario deben ser monitoreadas. La Sociedad Nacional debe prepararse para ofrecer apoyo sico-social a los voluntarios en su programación y presupuesto para la emergencia.

Los voluntarios temporales y los voluntarios que trabajan en su primera emergencia deben monitorearse particularmente, y posiblemente juntarse con voluntarios experimentados o personal cuando sea posible/requerido de acuerdo a la tarea.

El monitorear los niveles de estrés y fatiga del personal y voluntarios y poder proveer apoyo sico-social es una parte vital de la intervención que debe ofrecerse. El apoyo inicial debe enfocarse en fortalecer el apoyo social, dar consejos sobre

auto-cuidados y cuidado de otros e informar cuando los voluntarios deben buscar ayuda profesional. Si las reacciones de estrés son severas o persisten después de un mes, la recomendación es que la persona sea referida a un tratamiento profesional. Cuando sea posible, es importante identificar los recursos clave con habilidades especialistas en traumas para tal ayuda profesional. Si es posible, arme una red con p. ej. sicólogos y psiquiatras, con habilidades especiales en estrés traumático- también pueden ser un recurso en entrenamientos y supervisión.

Los Coordinadores de Voluntarios o supervisores de turnos deben estar dispuestos a mandar a los voluntarios a casa a descansar. Si esto es una tarea sensible, se puede designar un miembro de personal o voluntario para cumplir esta tarea específicamente.

Si una Sociedad Nacional decide aceptar voluntarios espontáneos, entonces el registro de seguro debe incluirse en el proceso de inscripción. Un acuerdo previo con una compañía de seguros facilitaría este proceso. Al solicitar un Fondo de Emergencia para Socorro de Desastres (DREF) o cuando se lanzan Llamamientos de Emergencia, las Sociedades Nacionales deben incluir en el presupuesto la protección de seguro para los voluntarios.

## 8. Rendición de informes diarios y aprendizaje de voluntarios

Es importante dar a los voluntarios la oportunidad de rendir informes al final de cada turno así como al final de su despliegue. Esto les permite mostrar qué salió bien, qué salió mal y mejorar la calidad de la respuesta. También es una oportunidad para los voluntarios de discutir cualquier situación que les resultó un reto y solicitar ayuda u orientación o apoyo.

## 9. Agradecimiento y reconocimiento

Mientras los voluntarios continúan llevando a cabo trabajos difíciles y estresantes, es importante que la Sociedad Nacional continúe agradeciéndoles por su trabajo. Esto puede hacerse a través de agradecimientos directos, pero también motiva a los voluntarios el escuchar lo que han logrado con su trabajo. Esto puede comunicarse a los individuos y grupos de voluntarios, pero también a los medios y otras agencias.



### **Cruz Roja de Belice**

#### *Consecuencia de la falta de investigación de voluntarios*

La Cruz Roja de Belice aceptó voluntarios espontáneos

durante el Huracán Richard de 2010. Entre estos voluntarios espontáneos estaba un hombre que fue sumamente útil y podemos llamarlo el voluntario "perfecto". A pesar de que no tenía entrenamiento o referencias de Cruz Roja, en el calor del momento cuando había verdadera necesidad de ayuda, lo desplegamos inmediatamente. Sus deberes eran en distribución y bodega. Después de las operaciones de emergencia, también participó en la recaudación de fondos solicitando donaciones en la autopista y nunca nos abandonó.

Unas semanas después, recibimos un reporte de un residente de Belmopán, a 52 millas de la Ciudad de Belice. Este hombre estaba mal representando a la Cruz Roja de Belice, solicitando donaciones con una urna, usando el sombrero y la camiseta de la CRB y regalando otras camisetas, obviamente robadas de nuestra bodega, en distintos lugares. La policía lo arrestó y lo encerró por el fin de semana, se lo llevó a juicio y obtuvo una multa de \$500.00

Ahora, aceptamos voluntarios espontáneos pero los registramos y programamos entrenamientos antes de que sean realmente desplegados a alguna actividad. Esto también descartará a aquellos que vengan con malas intenciones. (Lily Bowman, Directora General, Cruz Roja de Belice)



### **Estableciendo un centro de voluntarios**

Puede ser una opción para las Sociedades Nacionales establecer un centro virtual de voluntarios para llevar a cabo la investigación inicial. El procesamiento y despliegue eficiente cuando un voluntario ofrece su tiempo aumentará la probabilidad de que el voluntario luego acepte ser un voluntario a largo plazo o un partidario de la Sociedad Nacional.





Durante el ciclón Nargis de Myanmar, Maung Maung Myint lideró 15 voluntarios en la evacuación de 30 familias que vivían en la orilla de un río cerca de Labutta. Él había alertado a su comunidad sobre el ciclón, pero no sabía la magnitud feroz de él.

*“Mientras yo estaba trabajando, fui golpeado por algo y tuve seis puntos de sutura en mi pierna izquierda. Fue muy doloroso y no pude hacer más ese día”, recuerda. Sin embargo, al día siguiente Maung Maung Myint estaba al frente del puesto de primeros auxilios de la Cruz Roja con 50 voluntarios. Cientos de personas fueron atendidas, muchos de ellos por terribles heridas después de haberse aferrado a los árboles o de ser revolcado por la arena y el agua.*

*Los primeros auxilios dados por los voluntarios salvaron muchas vidas – y salvaron tiempo para clínicas y hospitales que pudieron concentrarse en casos más severos.*

## Lidiando con voluntarios espontáneos durante emergencias

Durante las operaciones, las Sociedades Nacionales necesitan tomar decisiones sobre si necesitan ayuda voluntaria adicional, y si es así, cómo será reclutada y entrenada. Cómo se discutió antes, la preparación es esencial: hay historias regulares de voluntarios temporales descoordinados obstaculizando los esfuerzos de emergencia. Por tanto las Sociedades Nacionales necesitan monitorear sus necesidades en cualquier momento y estar preparadas para comunicar mensajes claros a los potenciales voluntarios temporales, incluyendo el que su ayuda no es requerida en el momento.

Las decisiones sobre voluntarios temporales normalmente se toman en la primera semana de una crisis. Una Sociedad Nacional debe estar preparada para una afluencia de ofertas de apoyo en ese momento. Por tanto, el mensaje de la Sociedad Nacional acerca de la crisis debe comenzar dentro de la misma semana y ese mensaje debe indicar si se necesitan voluntarios y cuáles son las habilidades requeridas.

Una analogía es aquella de las donaciones de alimentos y medicinas a las Sociedades Nacionales. Una analogía es aquella de las donaciones de alimentos y medicinas a las Sociedades Nacionales. Las Sociedades Nacionales deben adoptar un abordaje similar al considerar las ofertas de los voluntarios temporales.

En cualquier caso cuando se declina o no se puede aceptar una oferta de ayuda, la Sociedad Nacional debe comunicar esto de forma rápida y con tacto. Esto evita la frustración y los rencores entre voluntarios potenciales. Las comunicaciones de la Sociedad Nacional rechazando ofertas de ayuda voluntaria deben dar alternativas posibles y claras, por ejemplo:

- Voluntariado con otra organización
- Donar sangre
- Voluntariado con la Sociedad Nacional en una fecha posterior, especialmente en su propia filial de Cruz Roja o Media Luna Roja.

Si una Sociedad Nacional acepta voluntarios temporales, puede necesitar establecer un centro de procesamiento para investigar, registrar, entrenar y asignar voluntarios. Tal “centro de voluntarios” puede establecerse por sí solo o en colaboración con otras organizaciones de respuesta tales como otras ONG, gobiernos locales, etc. Lo importante es que este centro:

- Que sea lo suficientemente grande para lidiar con la cantidad de voluntarios temporales.
- Que no esté en un área que pueda obstaculizar de alguna forma las operaciones de respuesta en curso.

Sin embargo, las Sociedades Nacionales no necesariamente establecen centros de voluntarios por sí mismos. En algunos países, los centros de voluntarios son establecidos en colaboración con otras organizaciones de respuesta tales como el Social Welfare Council, el gobierno local, etc.

## **Registrando e investigando voluntarios temporales**

Las emergencias requieren un balance a ser impulsado entre la necesidad de velocidad en involucrar voluntarios y manejar los riesgos para la Sociedad Nacional y las personas afectadas de una elección pobre de voluntarios, o de uno que esté pobremente entrenado.

La Sociedad Nacional necesita garantizar que cuenta con los detalles de cualquier voluntario que se acerque durante una emergencia, y puede usar su sistema de recopilación de información para hacer eso, o una versión más corta. Es igualmente importante que la Sociedad Nacional garantice que los voluntarios potenciales sean aptos para el trabajo con personas vulnerables. La identidad personal de los voluntarios debe ser verificada, y se deben tomar referencias si resulta práctico. Si hay una masa de voluntarios espontáneos, el registro de aspirantes puede ser priorizado dependiendo de la experiencia de los voluntarios y las necesidades de la Sociedad Nacional.

El comunicar claramente qué habilidades son requeridas por la Sociedad Nacional hace más fácil que los voluntarios potenciales se “auto-seleccionen” antes de decidir si van o no a la Sociedad Nacional.

## Orientación y entrenamiento para voluntarios temporales

Es importante que los voluntarios potenciales tengan un entendimiento de la misión de la organización en el contexto de emergencia actual así como el rol que estarán tomando.

El entrenamiento para los voluntarios temporales puede incluir lo siguiente:

1. Información acerca de la Sociedad Nacional, su misión y Principios Fundamentales
2. El rol de la Sociedad Nacional en la emergencia actual
3. Información acerca de la Política de Voluntariado de la Sociedad Nacional y el Código de Conducta
4. Cualquier política organizacional a la que deban suscribirse los voluntarios
5. Una sesión informativa sobre trabajar con personas afectadas
6. Una guía práctica sobre lo que podemos hacer si ciertos escenarios ocurren (p. ej. accidentes), dónde ir, qué hacer, y a quién informar inmediatamente.
7. Reacciones de estrés, estrategias amigables en campo para manejar el estrés, cuándo y cómo los voluntarios deben buscar apoyo por reacciones de estrés.

## Decisiones de Política Clave – lista de verificación

- ✓ ¿Necesita la Sociedad Nacional integrar voluntarios temporales?
- ✓ ¿En qué momento debe de ofrecérsele a los voluntarios contratos de trabajo de acuerdo con la ley nacional de empleo?

## Sistema clave de monitoreo

- ✓ Manejo de los voluntarios
- ✓ Comunicaciones externas sobre la necesidad de voluntarios
- ✓ Registro y procedimientos de detección para voluntarios temporales
- ✓ Orientación para voluntarios y lista de verificación de sesiones informativas de tareas
- ✓ Acceso a apoyo psico-social y mecanismos para este tipo de apoyo para voluntarios

## Inversiones clave

- ✓ Equipo de voluntariado apropiado y sustento
- ✓ Seguro para los voluntarios (si no está ya en su lugar)

*Kiyoko Sato, una voluntaria de la Cruz Roja Japonesa le da un masaje facial a una ancian residente del centro de alojamiento temporal Tagajo como parte del programa de soporte psicológico para los sobrevivientes del tsunami.*



3							2012 MAR				
	1	2	3								
4	5	6	7	8	9	10					
11	12	13	14	15	16	17					
18	19	20	21	22	23	24					
25	26	27	28	29	30	31					

## 4. Después de una emergencia

Hacia el final de la fase de emergencia, la Sociedad Nacional empezará el proceso de transición de vuelta a un nivel de actividad más normal. Es probable que el participar estratégicamente con los voluntarios a través de este proceso maximice las posibilidades de que los voluntarios continúen trabajando con la Sociedad Nacional, o estén preparados para volver a la Sociedad Nacional si se requiere en el futuro.



### **Cruz Roja Sueca**

*(El Apéndice 6 de los Lineamientos de la CRS para el recibo de voluntarios espontáneos en conexión con emergencias y desastres)*

#### Entrevista de salida

(Cuando la Cruz Roja decide dar salida de una asignación porque el voluntario no es apto para la tarea.)

Nombre del voluntario: .....

.....

De crédito al voluntario por sus esfuerzos durante la asignación: .....

.....

De ejemplos específicos de que cosas que no salieron bien durante la asignación. (Use el acuerdo como punto de partida.).....

.....

Diga al entrevistado que está reportando el acuerdo de salida a la junta de la filial .....

.....

Fecha: .....

Entrevistador: .....

.....

\*El líder del voluntario debe asegurarse de que este documento se mantenga con el acuerdo y detalles de contacto de la persona en cuestión.

## **Manejo del voluntariado después de la emergencia**

### **1. Agradecimiento y Reconocimiento**

De la forma en que la operación de emergencia se relaja existe la oportunidad de celebrar la participación de los voluntarios. Para algunos esto puede significar el fin de la asociación con la Sociedad Nacional; para otros puede significar el retorno a compromisos de voluntario en curso, o incluso nuevas oportunidades de participación voluntaria. En cualquier caso, la Sociedad Nacional debe comunicar ampliamente los logros de los voluntarios, tanto como un medio de agradecer a los voluntarios así como de resaltar la importancia de la contribución de los voluntarios a las comunidades, las organizaciones socias y otros voluntarios potenciales.

Muchos estudios han mostrado que el reconocer los esfuerzos de los voluntarios es importante para repetir exitosamente las ofertas de voluntariado en el futuro y para la retención de voluntarios. El reconocimiento también tiene un importante papel que jugar en el bienestar sico-social de aquellos que fueron voluntarios durante la emergencia. También es una buena oportunidad para promover oportunidades en curso o futuras de voluntariado en una Sociedad Nacional discutiendo con los

voluntarios sus expectativas de participación futura e ideas para otros servicios que se prevé puedan prestar con base a las necesidades que han visto.

### **2. Rendición de informes de voluntarios post operación**

Después de la emergencia, un proceso de revisión planificado debe activarse lo más pronto posible, e incluir tanta retroalimentación de voluntarios como sea posible para aprender de la experiencia de la emergencia. Esto debe ser cualitativamente diferente de la rendición de informes del día a día que los voluntarios deben realizar al final de cada periodo de trabajo. Mientras que puede no ser posible incluir a todos los voluntarios en reuniones cara a cara esto se puede hacer a través de grupos más pequeños o por correo electrónico o teléfono. Esta es una oportunidad para revisar la operación realizada,

incluyendo qué salió bien y qué puede mejorarse la próxima vez, y le da a los individuos un foro para hablar de sus experiencias. Use esta información para evaluación y planificación futura, especialmente al actualizar los planes de contingencia cuando sea apropiado.

Los voluntarios deben recibir consejos sobre dónde buscar ayuda relacionada con salud ocupacional, apoyo sico-social y seguridad después de rendir informes, en caso de que sientan que necesitan más asistencia.

Como parte de su evaluación interna de la respuesta a emergencia, la Sociedad

Nacional debe reflexionar acerca del impacto que la participación de voluntarios tuvo en la respuesta.

Esto puede incluir preguntas tales como:

- ¿Fue efectiva la participación de los voluntarios?
- ¿Qué valor agregó la participación de voluntarios a la respuesta?
- ¿Los voluntarios fueron bien administrados?
- ¿La respuesta de los voluntarios apoyó el crecimiento a largo plazo de la Sociedad Nacional?
- ¿Las unidades de voluntarios están más fuertes después de la emergencia?

Las preguntas deben analizarse y las implicaciones de cambio explorarse. La evaluación debe entonces aportar una sugerencia de aceptar o incorporar el cambio en operaciones futuras o rechazar los cambios propuestos. En resumen, las lecciones aprendidas y los entendimientos identificados deben convertirse en herramientas revisadas, prácticas y políticas.

### 3. Proveer más apoyo psico-social si se necesita después de la emergencia

Las Sociedades Nacionales deben estar conscientes de que la aflicción sico-social puede no aparecer inmediatamente sino manifestarse mucho después de eventos potencialmente traumáticos: parte de la rendición de informes de los voluntarios debe incluir planes de apoyo sico-social si los voluntarios individuales lo requieren.

Algunas preguntas que tienen que hacerse las Sociedades Nacionales cuando dan más apoyo:

- ¿Cómo identificaremos voluntarios que necesitan más apoyo profesional? (Existen herramientas de investigación sencillas para esto.)
- Quién hace y cuándo?
- ¿Dónde referimos a los voluntarios cuando esto se necesita? ¿Red para ayuda profesional? ¿La ayuda profesional tienen conocimiento especializado de áreas traumáticas?



**Lelly Pimentel Mendez, 43**

*Una voluntaria temporal que aprecia su trabajo en Haití a través de la Cruz Roja Dominicana*

Cuando Lelly se hizo voluntaria de la Cruz Roja Dominicana ella no sabía más que el hecho que tenían un servicio de sangre. Se hizo voluntaria el mismo día que ocurrió el terremoto en Haití. Se enteró de ellos y llamó a la CR preguntando si podía registrarse como voluntaria para rescates. Le dijeron que necesitaba tener entrenamiento y experiencia, pero ya que ella era estudiante de psicología podía unirse al equipo voluntario de apoyo sico-social. Fue enviada a Jimani, un pueblo limítrofe con Haití. Había 3 delegados Españoles que dieron entrenamientos a los voluntarios dominicanos sobre cómo dar apoyo Sico-Social.

Lelly fue a Jimani cada viernes y regresaba los domingos en la noche. El grupo de voluntarios organizó juegos para los niños, visitó ancianos en hospitales y ayudó con otros asuntos a los refugiados haitianos que habían cruzado la frontera. Fueron a hospitales en el pueblo y pasaron tiempo con cualquier que lo necesitara. Lelly cuenta que aún si el idioma era un problema ya que no hablaban creole o francés, ella podía entender lo que decían debido a que había vivido en un Batey de niña (Bateys son asentamientos haitianos cercanos a plantaciones de caña de azúcar) y por tanto había escuchado el creole a pesar de que es dominicana y habla español.

Para Lelly fue un momento increíble para ser voluntaria sico-social pero también difícil. Incluso hoy empieza a llorar cuando recuerda las historias que escuchó. Ella piensa que sería necesario rendir informes y contar con asesoría porque los casos con que tienen que lidiar son muy duros. A pesar de que siente que periodo muchos años de oportunidades ya que no sabía de la posibilidad de ser voluntaria hasta el terremoto en Haití tuvo lugar. Ella lo recomienda a cualquier pero también piensa que tienen que ser algo que uno sienta que quiere hacer y que no se debe esperar nada a cambio.



#### *Apoyo psico-social post-emergencia*

**CRUZ ROJA DE MYANMAR:** Después del ciclón Nargis en mayo de 2008 la Cruz Roja de Myanmar y la FICR cooperaron con la facultad de psicología de la Universidad de Yangon para estudiar el bienestar de los voluntarios, muchos de los cuales habían sido afectados por el desastre y/o apoyaron sobrevivientes que habían perdido familias enteras. La encuesta mostró que algunos voluntarios/empleados tenían reacciones severas y necesitaban ayuda profesional, otros necesitaban ayuda en términos de sesiones individuales o grupales.

**CRUZ ROJA NORUEGA:** La Cruz Roja Noruega se volvió fuertemente involucrada en proveer apoyo psico-social después del bombardeo en la capital de Oslo y los disparos de jóvenes en Utoya en julio de 2011. Los voluntarios fueron apoyados y recibieron información. Ya que la Cruz Roja Noruega decidió continuar con su apoyo PS- incluyendo aquellas áreas donde muchos sobrevivientes y parientes de los asesinados volvieron – se logró un acuerdo con psicólogos profesionales para aconsejar y apoyar al personal y voluntarios también.

## **4. Regreso a la “normalidad” para los voluntarios existentes de la Sociedad Nacional**

Los voluntarios regulares de la Sociedad Nacional deben volver a sus servicios regulares si estos aún están operando después de la operación de emergencia.

### **Decisiones de Política Clave – lista de verificación**

- ✓ Van a requerir las nuevas actividades a desarrollar nuevos o más voluntarios?

### **Sistema clave de monitoreo**

- ✓ Proceso de evaluación interna reflejando el impacto de la participación de voluntarios
- ✓ Comunicación del impacto de los voluntarios en la emergencia
- ✓ Agradecimiento y reconocimiento a los voluntarios
- ✓ Información de contacto de los nuevos voluntarios
- ✓ Acceso a apoyo PSP por parte de voluntarios después de la operación de emergencia, si se necesita

### **Inversiones Clave**

- ✓ Artículos para recompensa y reconocimiento a los voluntarios



# Los Principios Fundamentales del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja

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

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

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

**Independencia** El Movimiento es independiente. Auxiliares de los poderes públicos en sus actividades humanitarias y sometidas a las leyes que rigen

los países respectivos, las Sociedades Nacionales deben, sin embargo, conservar una autonomía que les permita actuar siempre de acuerdo con los principios del Movimiento.

**Voluntariado** Es un movimiento de socorro voluntario y de carácter desinteresado.

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

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

Para más información, por favor contactar:

**Federación Internacional  
de las Sociedades de la Cruz Roja y Media Luna  
Roja**

PO BOX 372  
CH-1211 Geneva 19  
SWITZERLAND