

# Dar importancia al voluntariado

Informe sobre el período 1999–2007

Desarrollo del voluntariado en la Federación Internacional



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

# Agenda Global de la Federación Internacional (2006–2010)

---

Durante los próximos cinco años, la Federación se centrará colectivamente en la consecución de los siguientes objetivos y prioridades:

## Nuestros objetivos

**Objetivo 1:** Reducir el número de muertes, heridas y daños causados por los desastres.

**Objetivo 2:** Reducir el número de muertes, dolencias y perjuicios relacionados con enfermedades y emergencias de salud pública.

**Objetivo 3:** Aumentar la capacidad de las comunidades locales, la sociedad civil y la Cruz Roja y la Media Luna Roja para abordar las situaciones de vulnerabilidad más urgentes.

**Objetivo 4:** Promover el respeto a la diversidad y la dignidad humana, reducir la intolerancia, la discriminación y la exclusión social.

## Nuestras prioridades

Mejorar nuestra capacidad local, regional e internacional de respuesta a desastres y a emergencias de salud pública.

Ampliar nuestras actividades con comunidades vulnerables en los ámbitos de la promoción de la salud, la prevención de enfermedades y la reducción del riesgo de desastres.

Ampliar de manera significativa nuestros programas y actividades de sensibilización en materia de VIH/SIDA.

Reforzar nuestra labor de sensibilización sobre problemas humanitarios prioritarios, en particular sobre la lucha contra la intolerancia, el estigma y la discriminación, y promover la reducción del riesgo de desastres.

© Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja

*Está autorizado citar, copiar, traducir a otros idiomas o adaptar a las necesidades locales cualquier parte de esta publicación sin necesidad de solicitar previamente la aprobación de la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, siempre que se indique la fuente de manera expresa e inequívoca.*

Fotos: Tomas Bertelsen/Cruz Roja Danesa

Producción: Stefan Agerhem, Sébastien Calmus,  
Jenny lao y Asta Ytre.

2007

---

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

Apartado postal 372  
CH-1211 Ginebra 19 - Suiza  
Teléfono: +41 22 730 4222  
Fax: +41 22 733 0395  
Correo electrónico: [secretariat@ifrc.org](mailto:secretariat@ifrc.org)  
Sitio web: [www.ifrc.org](http://www.ifrc.org)

# Índice

<b>Agradecimientos</b>	<b>2</b>
<b>Prefacio</b>	<b>3</b>
<b>Resumen</b>	<b>4</b>
<b>1. Mirada retrospectiva y valor del voluntariado</b>	<b>6</b>
<b>2. Decisiones internacionales y regionales relativas al voluntariado</b>	<b>9</b>
<b>3. En pos de una sociedad favorable al voluntariado</b>	<b>10</b>
3.1. Entorno jurídico	10
3.2. Entorno sociocultural y económico	11
3.3. Asociación estratégica	12
<b>4. Hacer que las Sociedades Nacionales sean propicias al voluntariado</b>	<b>13</b>
4.1. Introducción	13
4.2. Diversidad y captación	14
4.3. Retención y reconocimiento	16
4.4. Formación de los voluntarios y de los responsables del voluntariado	18
4.5. Salud y seguridad de los voluntarios	19
4.6. Participación en la gestión del programa y en la toma de decisiones	22
4.7. Reembolso	23
4.8. Nuevas formas de voluntariado a través de la potenciación de la autosuficiencia de las comunidades	25
4.9. Trabajo en red y apoyo entre pares	27
<b>5. Voluntariado en emergencias</b>	<b>29</b>
<b>6. Voluntariado en programas corrientes</b>	<b>31</b>
<b>7. ¿Hacia dónde nos dirigimos?</b>	<b>33</b>
<b>Referencias</b>	<b>35</b>

La Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja desea expresar su gratitud a las siguientes organizaciones, por el apoyo prestado en sus actividades de desarrollo del voluntariado entre 1999 y 2007:



**American Red Cross**



**Deutsches Rotes Kreuz**



**Swedish Red Cross**



**British Red Cross**



**Icelandic Red Cross**



**Swiss Red Cross**



**Danish Red Cross**



**Cruz Roja Española**



**The Netherlands Red Cross**



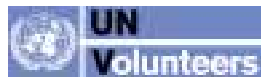
**Punainen Risti**  
**Röda Korset**



Swedish International Development Cooperation Agency



**Irish Aid**  
Government of Ireland  
Rialtas na hÉireann



www.augur.org  
fröðleg, óvæðing, markaðsáætlanir

# Prefacio

Los millones de voluntarios que ofrecen su tiempo para contribuir a mejorar la vida de las personas más vulnerables del mundo en nombre de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja desempeñan una función esencial en el apoyo a sus comunidades. Sin embargo, aunque los voluntarios ofrecen su tiempo generosamente y de manera desinteresada, el voluntariado no es gratuito. La gestión de los voluntarios y el desarrollo del voluntariado también requieren recursos. Desde 1999 hemos observado un creciente interés y esfuerzos cada vez mayores de las Sociedades Nacionales por mejorar la gestión de sus valiosos voluntarios y brindarles mejor apoyo.

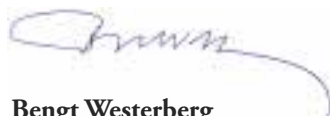
El presente informe es el resultado del esfuerzo colectivo del grupo de trabajo de la Junta de Gobierno sobre el voluntariado y la Secretaría de la Federación Internacional, y tiene por objeto ofrecer una visión global del desarrollo del voluntariado desde 1999. Presenta una reseña general de las decisiones y compromisos adoptados en el seno de la Federación, y describe la situación en las Sociedades Nacionales. Se consideran asimismo tendencias externas y cuestiones clave que influyen sobre el voluntariado. Quedan todavía muchas lagunas que es necesario abordar, pero con este informe hemos obtenido una herramienta importante que nos ayudará a detectar y abordar estas deficiencias. En cuanto a la gestión de voluntarios en

emergencias, la experiencia reunida en estos últimos años muestra que la preparación puede ser un factor muy importante.

No será posible lograr los objetivos de la Federación Internacional sin la dedicación y el compromiso continuos de los voluntarios, el personal y los dirigentes de la Cruz Roja y la Media Luna Roja en todo el mundo, y sin los recursos necesarios para prestarles apoyo en su labor. Una conclusión importante es que las Sociedades Nacionales encaran hoy el desarrollo del voluntariado con más seriedad que nunca, estableciendo sistemas eficaces de gestión de voluntarios que se adecuan al contexto de su propio país.

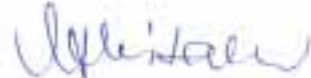
Queremos dar las gracias y felicitar a todos aquellos, en las Sociedades Nacionales y la Federación Internacional, que han contribuido a este informe, convirtiéndolo en una fuente de información para futuras actividades de desarrollo del voluntariado. Un especial agradecimiento al grupo de trabajo de la Junta de Gobierno sobre el voluntariado y a la Cruz Roja Sueca por el apoyo prestado.

Les recomendamos leer este informe y difundirlo entre sus colegas, ya que pone de relieve la buena labor realizada y la necesidad de aumentar los esfuerzos en el ámbito del desarrollo del voluntariado en los próximos años.



**Bengt Westerberg**

*Presidente del Grupo de Trabajo sobre el Voluntariado, Vicepresidente de la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja*



**Markku Niskala**

*Secretario General de la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja*



# Resumen

Los voluntarios de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja están en el corazón mismo de la eficaz asistencia humanitaria que se presta a millones de personas vulnerables. Los voluntarios son nuestro punto fuerte. Son el elemento que nos define y que hace de nosotros una fuerza humanitaria única en el mundo. Una de nuestras tareas prioritarias en tanto federación de las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja es apoyar a nuestros voluntarios y proporcionarles las herramientas y los recursos que necesitan para responder las elevadas expectativas que nosotros, y quienes nos apoyan, depositamos en ellos.

De conformidad con la Política de Voluntariado aprobada por la Federación Internacional en 1999 y en cumplimiento de las decisiones y promesas formuladas posteriormente por las Sociedades Nacionales en conferencias internacionales y regionales, se ha llevado a la práctica gran parte de lo acordado, aunque en diverso grado. Dar seguimiento a esas decisiones será fundamental en los próximos años. Se han puesto en marcha iniciativas eficaces e innovadoras en todo el mundo con el objeto de promover un entorno favorable al voluntariado. La gestión de voluntarios se incluye cada vez más en los planes estratégicos, habiendo sido reconocida como un área importante para el desarrollo de las Sociedades Nacionales.

Alrededor de la mitad de las Sociedades Nacionales cuentan con una política de voluntariado, mientras que el número de las que tienen un plan de desarrollo del voluntariado es ligeramente menor. Muchas más han asignado recursos humanos para la gestión de voluntarios y el desarrollo del voluntariado a nivel nacional.

¿Cuántos voluntarios tenemos en las Sociedades Nacionales? Resultó difícil encontrar una respuesta a esta pregunta clave. La existencia de un abanico de ci-

fras hace difícil responder con certeza la pregunta acerca del número total de voluntarios. Las estimaciones sugieren que hay aproximadamente 20 millones de voluntarios activos en todo el mundo. Para obtener una cifra exacta es, sin embargo, indispensable disponer de informes precisos de las Sociedades Nacionales.

Las prácticas de gestión de voluntarios han mejorado en todo el mundo, tanto en las actividades corrientes como en las situaciones de emergencia. Diversas Sociedades Nacionales ensayan actualmente nuevos enfoques para mejorar la diversidad y promover la participación de los voluntarios en la toma de decisiones y la ejecución de actividades. Reforzar el desarrollo del voluntariado en general, y del voluntariado en emergencias en particular, permite aprovechar al máximo las capacidades de nuestra base permanente de voluntarios.

Distintos factores externos e internos en constante evolución influyen en la gestión de los voluntarios, complicando el entorno en el que trabajan las Sociedades Nacionales. Además, dado el carácter transversal del desarrollo del voluntariado, suele ocurrir que una iniciativa en este ámbito abre una caja de Pandora, poniendo de relieve cuestiones de desarrollo organizacional más amplias que es preciso abordar. Aun así, hay que desplegar mayores esfuerzos para mejorar y establecer sistemas eficaces de gestión de los voluntarios. Movilizar a voluntarios para servir a personas vulnerables debe ser una de las competencias clave de las Sociedades Nacionales. Esta capacidad de las Sociedades Nacionales para movilizar y retener a los voluntarios se cuestiona cada vez más. El presente informe se centra en los principales avances y problemas que han determinado las Sociedades Nacionales con respecto al desarrollo del voluntariado tras la aprobación de la Política de Voluntariado de la Fede-

ración, y aborda los temas siguientes: diversidad y captación, retención y reconocimiento, capacitación, salud y seguridad, participación, nuevas formas de voluntariado, trabajo en red y apoyo entre pares.

*La Estrategia 2010* y el proceso “Nuestra Federación del Futuro” reafirman el voluntariado como elemento fundamental de la visión y los valores de la organización. Cada Sociedad Nacional deberá aspirar a ser una de las organizaciones líderes en la movilización y gestión de voluntarios para ayudar a las personas vulnerables de su país en sus programas corrientes y en situaciones de crisis. El voluntariado podrá ser gratuito, pero la gestión de los voluntarios no lo es. Si las Sociedades Nacionales realmente quieren desarrollar el voluntariado para atender mejor a necesidades cambiantes, es indispensable que adopten un compromiso como organización y aseguren la asignación de recursos a largo plazo.

Los objetivos de la Agenda Global refuerzan el compromiso de la Federación Internacional y sus Sociedades Nacionales miembros de apoyar la consecución de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) de las Naciones Unidas. La Conferencia Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja de 2007 hace hincapié en cuatro áreas críticas que el Movimiento debe abordar:

- peligros ambientales, incluido el cambio climático
- migración
- violencia en las comunidades
- enfermedades emergentes y recurrentes, incluido el VIH y el SIDA

Frente a estos retos, todos los Gobiernos y demás interesados deben reconocer la valiosa contribución que los voluntarios prestan a la labor de desarrollo, como enlaces clave entre las comunidades y las autoridades nacionales y locales.

La asociación entre la Federación Internacional y el Programa de Voluntarios de las Naciones Unidas (VNU) ha contribuido mucho a revalidar el voluntariado y a concertar esfuerzos para fomentar un entorno que facilite y optimice su pleno potencial. En este ámbito se ha avanzado positivamente, y es necesario seguir trabajando. La manera como los Gobiernos y los legisladores actúan con respecto al voluntariado y las organizaciones voluntarias tiene fuertes repercusiones en la viabilidad y eficacia de éstas.

El voluntariado es, sin duda, una fuerza fundamental para que las Sociedades Nacionales puedan atender las necesidades de las personas vulnerables. Por consiguiente, la gestión de los voluntarios y el desarrollo del voluntariado deben estar integrados y estrechamente vinculados con los programas corrientes y el desarrollo organizacional de las Sociedades Nacionales.

La Federación Internacional planea hacer frente a los retos actuales y futuros señalados en el presente informe mediante actividades de desarrollo del voluntariado en los próximos cuatro años (2008–2011). De este modo se procura ayudar a las Sociedades Nacionales a establecer condiciones internas y externas favorables, que alienten y faciliten el trabajo de los voluntarios y fomenten la acción voluntaria en todos los sectores de la sociedad.

En 2008–2011, las actividades programadas de desarrollo del voluntariado apuntan a:

- asegurar que las Sociedades Nacionales dispongan de sistemas, procedimientos y prácticas de gestión de los voluntarios, y apoyarlas en sus esfuerzos al efecto, con el fin de apoyar y gestionar mejor a los voluntarios
- desarrollar y difundir conocimientos sobre el voluntariado en emergencias
- promover, celebrar y reconocer los logros de los voluntarios

- abogar y trabajar por el establecimiento de condiciones favorables al voluntariado

En un mundo de retos globales, cada vez más vulnerable a desastres y enfermedades, esta capacidad es esencial para cumplir la misión de la Federación Internacional y la Agenda Global, que se centran en promover la autosuficiencia de las comunidades vulnerables para responder a situaciones que ponen en peligro sus vidas y sus medios de subsistencia. ■

# 1. Mirada retrospectiva y valor del voluntariado

## Valor añadido de la política de voluntariado

Cuando la Política de Voluntariado de la Federación fue aprobada en 1999, una de las recomendaciones de la Asamblea General fue que todas las Sociedades Nacionales examinasen sus políticas y procedimientos existentes. La política insta a las Sociedades Nacionales a formular sus propias políticas de trabajo, y se elaboró la *Guía para la aplicación de la Política de Voluntariado* (2002) para apoyar ese proceso. Desde entonces las Sociedades Nacionales han adoptado muchas medidas para desarrollar el voluntariado. De la autoevaluación de las Sociedades Nacionales se desprende que aquellas que han aprobado una política de voluntariado presentan una mejor captación y retención de voluntarios. La segunda ronda de autoevaluación mostró un incremento significativo en el porcentaje de Sociedades Nacionales que contaban con una política de voluntariado; cerca de la mitad de ellas dijeron tener una política de voluntariado, mientras que el 43,5% disponía de un plan de desarrollo del voluntariado. Estos datos indican que las Sociedades Nacionales están adoptando medidas eficaces para hacer frente a los retos que plantean la captación y la retención de voluntarios.

La guía sugiere que se necesita contar con sistemas para reunir estadísticas precisas acerca de las actividades de los voluntarios de las Sociedades Nacionales y los efectos de su labor. Entre las herramientas desarrolladas figuran la autoevaluación de las Sociedades Nacionales 2000–2003 y 2004–2005, y la Consulta Mundial de la Juventud 2005–2006. Aunque ninguno de estos instrumentos es capaz de ofrecer un cuadro completo del voluntariado en la Cruz Roja y la Media Luna Roja, no todas las Sociedades Nacionales han respondido, y muchas de las cifras son estimaciones, resulta interesante examinar los resultados de estas herramientas basadas en cuestionarios.

Las respuestas de la autoevaluación de las Sociedades Nacionales indican que los dos principales problemas a los que éstas se enfrentan en el ámbito del voluntariado son la falta de voluntarios calificados y la captación y/o retención en el sector del voluntariado, que está cada vez más sujeto a la competencia.





La Cruz Roja y la Media Luna Roja es una de las mayores organizaciones humanitarias del mundo, con 185 Sociedades Nacionales reconocidas y redes nacionales de filiales y grupos en las comunidades locales. Tenemos un radio de acción mayor que cualquier otra organización, pero nos resulta difícil demostrar lo que vale esto. Contar el número de voluntarios y la cantidad de horas que éstos trabajan no ofrece un cuadro completo, pero es una manera de demostrar de modo tangible la capacidad del Movimiento.

### ¿Cuántos voluntarios y miembros tenemos?

Esta pregunta podría parecer sencilla, pero resultó difícil encontrar una respuesta a este interrogante clave. Las respuestas varían dependiendo del contexto y de cómo se planteó la pregunta. Los números no bastan para ofrecernos un cuadro completo del voluntariado en la Cruz Roja y la Media Luna Roja, pero pueden servir de ayuda. Por lo tanto, es importante examinar cuidadosamente los resultados de las consultas antes mencionadas.

Un total de 161 Sociedades Nacionales han respondido a por lo menos una de las rondas de autoevaluación. El análisis de las últimas respuestas arroja un total de 71,9 millones de miembros y 11,5 millones de voluntarios. En 41 Sociedades Nacionales no existe una definición clara para diferenciar a los miembros de los voluntarios, de modo que podría haber cierta superposición. En total fueron captados 410.000 nuevos voluntarios en el año precedente al del cuestionario. Cerca de la mitad de las Sociedades Nacionales señalaron que su número de voluntarios había aumentado en los últimos tres años, el 20% dijo que había permanecido constante, y otro 20% indicó que había disminuido.

Según el análisis de la Consulta Mundial de la Juventud, se estima el total en aproximadamente 22 millones, de los cuales al menos el 40% son jóvenes voluntarios, sobre la base de las respuestas recibidas de 92 Sociedades Nacionales.

La variedad de cifras hace que sea difícil determinar la cantidad exacta de voluntarios. Si queremos tener estadísticas fiables, las Sociedades Nacionales deben establecer bases de datos y registros sobre voluntarios. De acuerdo con la autoevaluación,

sólo el 59,6% de las Sociedades Nacionales dispone actualmente de una base de datos sobre el voluntariado. La Cruz Roja de la Côte d'Ivoire es una sociedad que ha tomado las primeras medidas para mejorar la gestión de los voluntarios estableciendo una base de datos de sus voluntarios.

Dedicarse a bases de datos y estadísticas tal vez no parezca ser el uso más eficiente que una organización voluntaria pueda hacer de su tiempo. Sin embargo, las estadísticas pueden ayudar a medir la eficiencia de los programas y suministrar herramientas sencillas para demostrar el valor del trabajo voluntario.



## Principales hitos 1999-2007

Este calendario describe los principales hitos en la historia del voluntariado en el Movimiento, desde la aprobación de la Política de Voluntariado de la Federación en 1999. En los últimos ocho años han progresado el desarrollo del voluntariado y los sistemas de gestión de voluntarios.

▶ **1999:** la Asamblea General aprueba la Política de Voluntariado y reconfirma la Política de la Juventud de la Federación (1991)

▶ **1999:** promesa de la Federación relativa al voluntariado ante la XXVII Conferencia Internacional

▶ **2000–2001:** la Federación hace gestiones para obtener apoyo para la Resolución 56/38 de las Naciones Unidas, *Recomendaciones relativas al apoyo al voluntariado*

▶ **2000:** la Presidenta de la Federación habla sobre el voluntariado en la Asamblea General de las Naciones Unidas, con motivo del Año Internacional de los Voluntarios 2001

▶ **2000:** se funda la Red de Europa Occidental para el Desarrollo del Voluntariado (WENDOV, más tarde Red Europea de Desarrollo del Voluntariado, END OV)

▶ **2001:** Año Internacional de los Voluntarios: se establecen asociaciones y se celebra por primera vez el Día Internacional de los Voluntarios (5 de diciembre)

▶ **2001:** se crea el plan *Voluntarios 2005* de la Federación

▶ **2001–2003:** responsable del desarrollo del voluntariado en África, destacado en Nairobi

- ▶ **2001:** el voluntariado ocupa un lugar muy prominente en la Asamblea General
- ▶ **2002:** se publica la *Guía para la aplicación de la Política de Voluntariado*
- ▶ **2002:** se crea la coalición para mejorar el entorno del voluntariado, integrada por la Federación, el Programa de Voluntarios de las Naciones Unidas (VNU) y la Unión Interparlamentaria (UIP), que aboga ante los Gobiernos en favor del voluntariado
- ▶ **2002:** se incluye la gestión de los voluntarios en las actividades de formación de dirigentes de las SN que llevan a cabo la Federación y el CICR
- ▶ **2002:** se crea una sección sobre el voluntariado en el sitio web de la Federación
- ▶ **2004:** se establece la Red de Voluntariado en América del Sur
- ▶ **2004:** se elabora *El servicio voluntario – Ciclo de gestión de los voluntarios*
- ▶ **2004:** se establece el Centro de Voluntariado europeo
- ▶ **2004:** la coalición para el entorno del voluntariado elabora *El Voluntariado y la Legislación: Nota de Orientación*
- ▶ **2004:** se establece un grupo de trabajo especial sobre el voluntariado
- ▶ **2005:** la Asamblea General adopta una decisión de carácter general sobre el desarrollo del voluntariado
- ▶ **2005:** responsable del desarrollo del voluntariado en Asia y el Pacífico, destacada en Kuala Lumpur
- ▶ **2005:** la Asamblea General establece el grupo de trabajo permanente sobre el voluntariado
- ▶ **2005:** iniciativa para el desarrollo del voluntariado en emergencias
- ▶ **2005:** se crea el plan Voluntarios Plus (2006-2007) de la Federación
- ▶ **2007:** la Federación Internacional inaugura un plan de seguro mundial contra accidentes para los voluntarios de las Sociedades Nacionales
- ▶ **2007:** el voluntariado es por primera vez un punto obligatorio del orden del día de la Asamblea General

## VIVA: medir el valor de los voluntarios

En toda organización humanitaria, es necesario hacer el mejor uso posible de los recursos para llegar al mayor número posible de personas vulnerables. Los programas de voluntarios deben, por consiguiente, ser lo más eficientes posible. Aunque los voluntarios realizan su trabajo gratuitamente, los programas en que participan pueden ser costosos.

La auditoría de la inversión y el valor de los voluntarios (VIVA) es un modo de evaluar el valor del tiempo dedicado por los voluntarios en relación con los recursos utilizados para ejecutar el programa. Varias Sociedades Nacionales han comenzado a usar esta sencilla herramienta. Aunque no aborda cuestiones tan importantes como la calidad, el impacto del programa de voluntarios o el valor real del trabajo realizado, es una manera de medir el rendimiento del dinero dedicado al desarrollo del voluntariado. ■



### VIVA mide la eficiencia de los programas

La Cruz Roja Nepalesa ha utilizado la auditoría VIVA en dos programas: uno de prevención del VIH y otro de preparación para terremotos. El programa de prevención del VIH se lleva a cabo en un distrito, y cuenta con más de 20.000 beneficiarios y 774 voluntarios. Su costo total es de 250.000 rupias nepalesas, y los voluntarios aportan más de 57.000 horas, cuyo valor se estima en aproximadamente 2,25 millones de rupias. Esto da una relación VIVA de casi 1:9. En otras palabras, la sociedad obtiene nueve rupias en forma de horas de trabajo voluntario por cada rupia que invierte. En el caso del programa de preparación para desastres, la relación VIVA arroja un rendimiento mucho menor. Ello no debe sorprender, ya que este programa comprende un reducido volumen de trabajo voluntario en circunstancias normales, aunque la preparación es esencial para aliviar el sufrimiento cuando se producen desastres.

La Cruz Roja Nepalesa utilizará el instrumento VIVA como base de referencia para otros programas de voluntarios, para iniciar el debate interno respecto de cómo mejorar la eficiencia de los programas, y para demostrar al público y a los donantes cuál es la contribución financiera de los voluntarios.

## 2. Decisiones internacionales y regionales relativas al voluntariado

En 1999, la Asamblea General de la Federación Internacional aprobó la Política de Voluntariado, en su duodécimo período de sesiones. En ella se definen los conceptos de voluntario y miembro y se establece un conjunto de derechos y res-

### Promesa de la Federación ante la XXVII Conferencia Internacional (Ginebra, 1999)

La Asamblea General, reconociendo la importancia de los voluntarios para las Sociedades Nacionales y la atención que la Estrategia 2010 concede al desarrollo del voluntariado, confirma la siguiente promesa:

Los voluntarios son la pieza clave de toda Sociedad Nacional; ellos son “el poder de la humanidad” y los defensores a ultranza de los valores humanitarios de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja. La Federación Internacional promete, por tanto, lo siguiente:

- revisar la situación actual de los voluntarios e identificar aquellas áreas en que es necesario introducir cambios para mejorar los servicios a los beneficiarios, el prestigio de los voluntarios y su papel en la organización;
- elaborar unas políticas, unas directrices y unas prácticas de gestión claras para los voluntarios, que presten la atención debida al desarrollo de los recursos humanos;
- garantizar la igualdad de oportunidades para los hombres y mujeres de todas las edades que prestan servicio como voluntarios, así como para los directivos de las Sociedades Nacionales, favorecer la mayor participación de los grupos marginados y velar por que el personal remunerado preste el apoyo necesario;
- cooperar con los Gobiernos para ampliar las bases jurídicas, fiscales y políticas existentes para el voluntariado y movilizar un mayor apoyo público;
- incrementar la cooperación con otras organizaciones voluntarias a todos los niveles y desempeñar un papel significativo en el Año Internacional de los Voluntarios en 2001.

ponsabilidades de los voluntarios. Mediante la política, las Sociedades Nacionales y la Secretaría de la Federación se comprometen a promover, reconocer y valorar el voluntariado, y a apoyar su desarrollo.

Desde 1999, el tema del voluntariado ha sido objeto de debate en las Asambleas Generales y en muchas conferencias re-

gionales. Se han adoptado y formulado diversas decisiones y compromisos. Entre las decisiones puestas en práctica figuran el establecimiento de un grupo de trabajo permanente sobre el voluntariado y la inclusión del voluntariado como punto fijo del orden del día de la Junta de Gobierno, la Asamblea General y las conferencias regionales. ¿Cuál es la situación en lo que respecta a las demás decisiones? ■

A nivel global y regional se han formulado compromisos en las siguientes áreas:	Asamblea General	África	América	Asia y el Pacífico	Europa	MENA
Promover iniciativas regionales, desarrollar la comunicación y evaluar el impacto	●					
Examinar, llevar adelante y aplicar las políticas existentes a nivel de Sociedad Nacional	●	●				
Desarrollar directrices, reunir información sobre prácticas recomendadas y hacer un seguimiento de su aplicación	●					
Asegurar el conocimiento y la aplicación de las políticas para mejorar la gestión y crear un entorno favorable al voluntariado		●		●		●
Adoptar un enfoque integrador y abierto a todas las personas, promover el servicio voluntario para todos los grupos, de modo que la base de voluntarios refleje la composición de la población			●		●	●
Desarrollar estrategias de reclutamiento claras y gestionar a los voluntarios de manera más eficaz		●	●		●	
Garantizar oportunidades de formación apropiadas y actividades de desarrollo de competencias para los voluntarios	●			●		●
Realizar programas para movilizar, desarrollar y fortalecer el compromiso de los voluntarios		●				
Establecer mecanismos para involucrar a todos los voluntarios en los procesos de toma de decisiones	●	●				●
Involucrar a los jóvenes, los voluntarios y las comunidades en el diseño y la ejecución de los programas		●			●	
Desarrollar programas y competencias para movilizar a las comunidades e involucrar a voluntarios comunitarios	●	●	●			
Fortalecer a los voluntarios para trabajar mejor con las comunidades		●				
Examinar la protección jurídica de los voluntarios y velar por que existan seguros adecuados	●					
Asegurar el reembolso de los costos directos relacionados con la acción voluntaria				●		
Hallar soluciones creativas, no financieras, para reconocer el trabajo voluntario y recompensar y motivar a los voluntarios	●	●	●	●		●
Establecer redes regionales de la juventud y apoyarlas mediante la movilización de recursos						●



## 3. En pos de una sociedad favorable al voluntariado

El voluntariado es un fenómeno antiguo y universal, y existe un consenso relativamente amplio acerca de sus beneficios sociales y económicos. No obstante, ciertas cuestiones en torno al voluntariado y los voluntarios ya se consideran habituales. El Año Internacional de los Voluntarios (AIV) 2001, las actividades del Programa de Voluntarios de las Naciones Unidas.



### Legislación en Colombia

La ley colombiana sobre voluntariado fue elaborada en 2001, a raíz del Año Internacional de los Voluntarios. La ley reconoce jurídicamente la acción voluntaria informal y proporciona una política estándar de voluntariado para organizaciones que carecen de una política propia. Asimismo, exige que se establezca un mecanismo para cuantificar el aporte de los voluntarios al producto interno bruto (PIB). Se ha iniciado un proceso de revisión con el objeto de reconocer a los voluntarios extranjeros en el país y desarrollar una guía para la aplicación de la política.

La Cruz Roja Colombiana desempeña un papel activo en este proceso y, entre otras cosas, ha contribuido al ciclo de gestión de voluntarios en el marco de la guía para la aplicación de la política.

Además, el Gobierno puso en marcha un plan nacional de seguro para los voluntarios, a raíz de un desastre ocurrido en 1999 que provocó un elevado número de víctimas entre los socorristas (incluidos voluntarios de la Cruz Roja).

(VNU) y la asociación entre la Federación Internacional y el VNU han contribuido mucho a la revalorización del voluntariado y han concertado esfuerzos para fomentar un entorno que facilite y optimice su pleno potencial.

Las condiciones jurídicas, socioculturales y económicas pueden también influir fuertemente en la consecución de una sociedad favorable al voluntariado.

### 3.1. Entorno jurídico

Del marco jurídico para el voluntariado depende en gran medida el que el voluntariado crezca y se convierta en una fuerza eficaz para mejorar las vidas de las personas. El Año Internacional de los Voluntarios aclaró la función de los Gobiernos en la creación de un entorno propicio para el voluntariado. Con respecto a los voluntarios, esto implica asegurar que exista un derecho jurídico y la protección necesaria para realizar trabajo voluntario, y que el valor del voluntariado sea públicamente reconocido y promovido.

En relación con las organizaciones voluntarias, se trata de crear un entorno propicio que asegure la base jurídica apropiada para su establecimiento y operación, disposiciones fiscales adecuadas, la eliminación de cargas reglamentarias innecesarias y el apoyo en materia de infraestructura. Sin embargo, algunos Gobiernos aún no han comprendido que el voluntariado es un concepto delicado y frágil.

En la Conferencia Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja de 1999, los Estados se comprometieron a revisar la legislación sobre el voluntariado y promulgar normas o actualizar la legislación cuando fuese necesario para facilitar la labor eficaz de las organizaciones voluntarias pertinentes. En 2001, el Consejo de la Unión Interparlamentaria aprobó una resolución en que se exhorta a los parlamentarios de todo el mundo a

determinar y aprobar políticas que alienen el voluntariado y a establecer un marco legislativo que contribuya a crear un entorno propicio para el voluntariado.

Desde entonces, la Federación ha pedido a Gobiernos, parlamentos, empresas y el sector voluntario de muchos países que examinen los aspectos legislativos y reglamentarios que puedan influir en el desarrollo del voluntariado. Entre las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y la Media Luna Roja que trabajan en este sentido se cuentan las de Chile, Colombia, Marruecos, México, Nicaragua y Túnez. En *El Voluntariado y la Legislación: Nota de Orientación*, publicado conjuntamente por la Unión Interparlamentaria, la Federación Internacional y el Programa de Voluntarios de las Naciones Unidas en 2004, se recalca también la importancia de la participación de múltiples partes interesadas.

Además, el programa de la Federación Internacional sobre normas, leyes y principios aplicables en las acciones internacionales en casos de desastre (IDRL) ha procurado abordar lagunas existentes en el marco jurídico para esas operaciones. Los estudios realizados revelan que el personal humanitario –incluidos los voluntarios– que participa en acciones internacionales en casos de desastre enfrenta numerosas dificultades jurídicas. Como consecuencia, el programa IDRL ha empezado a elaborar orientaciones para los legisladores, con miras a fortalecer o mejorar las leyes nacionales para anticipar y resolver estas cuestiones antes de que ocurra un desastre.

En los últimos años se han adoptado muchas leyes, resoluciones y medidas de apoyo para el voluntariado en todo el mundo. A nivel nacional, son cada vez más los países que, además de reconocer públicamente al voluntariado, establecen las condiciones jurídicas para la acción voluntaria mediante el desarrollo, revi-

sión y/o promulgación de leyes y políticas nacionales. Por ejemplo, Mozambique ha sancionado leyes que abordan la relación entre los voluntarios y las organizaciones con una base de voluntarios. Argentina, Brasil, Colombia, Nicaragua y Perú han adoptado una legislación específica sobre el voluntariado. En Benin, la ley de descentralización alienta la promoción del voluntariado y las iniciativas comunitarias. En Australia, el Gobierno busca introducir desgravaciones fiscales para las personas que forman parte de la fuerza laboral general y realizan trabajo voluntario en emergencias. En el marco de las actividades preparatorias de los Juegos Olímpicos 2008 en Pekín y con miras a promover el voluntariado, China está elaborando también una ley que define los derechos y obligaciones de los voluntarios.

En este ámbito se ha avanzado positivamente, y es necesario seguir trabajando. La manera como los Gobiernos y los legisladores actúan frente al voluntariado y las organizaciones voluntarias tiene fuertes repercusiones en su viabilidad y eficacia.

### 3.2. Entorno sociocultural y económico

Además de los factores jurídicos y políticos, influyen fuertemente en el voluntariado las características socioculturales, las estructuras económicas y la distribución de la riqueza, las divisiones institucionales del trabajo, las creencias, los valores, las tradiciones y otras normas. En un mundo de cambios rápidos y nuevos retos, la naturaleza del entorno sociocultural y económico para el voluntariado también evoluciona. Muchos de estos cambios presentan nuevas vías para las organizaciones voluntarias.

Ante la XII Asamblea General, en 1999, la Federación Internacional prometió revisar la actual situación y condición de los voluntarios e identificar las áreas en los que sería necesario introducir cambios para mejorar los servicios a los beneficiarios. Desde entonces la Secretaría de la Federación ha conducido diversos estudios sobre el voluntariado con el objeto de evaluar la situación en los distintos países y regiones. Las repercusiones de los cambios socioculturales y económicos sobre el voluntariado varían de un país a otro. Cada Sociedad Nacional debe analizar su propio contexto y adoptar las medidas que convengan.

#### Opciones flexibles de voluntariado

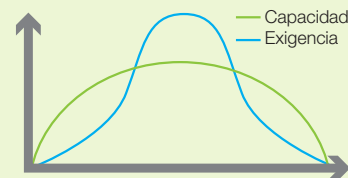
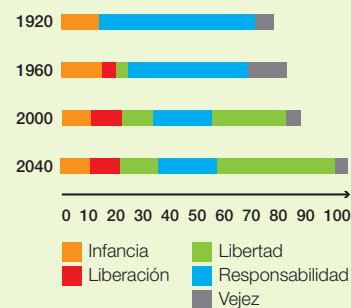
El tiempo disponible para el trabajo voluntario es limitado, debido a la movilidad de los voluntarios y a otras condiciones socioeconómicas. Los jóvenes tienden a dedicar más horas a la acción voluntaria que las familias con hijos pequeños, los trabajadores de mediana edad o las personas próximas a la jubilación. En el mundo en desarrollo, el esfuerzo por ganarse la vida lleva a que el tiempo disponible para la acción voluntaria formal sea limitado; no obstante, el voluntariado no estructurado o episódico es importante en muchas de estas sociedades. La disponibilidad de opciones de voluntariado flexibles, que ofrezcan tareas específicas, limitadas en el tiempo, así como la posibilidad de realizar dichas tareas en familia o con amigos, puede ayudar a asegurar la captación de voluntarios de diversos grupos sociales. Un concepto que se está desarrollando rápidamente es el voluntariado virtual.<sup>1</sup> Esta modalidad permite a voluntarios de los países desarrollados y en desarrollo realizar tareas por medio de la comunicación electrónica, y a los responsables del voluntariado conectarse con expertos de todo el mundo. El reconocimiento debería basarse en la eficiencia y el desempeño, más que en la permanencia.

#### Cambios demográficos

El envejecimiento de la población y la jubilación a temprana edad en la mayoría de los países desarrollados han llevado a adaptar el diseño de los programas a fin de involucrar a los jubilados y las personas de edad. Al mismo tiempo, habida cuenta de

#### Nuevas fases vitales y cambios demográficos

Las fases tradicionales que caracterizaban la vida en el siglo XX –la infancia, los años de responsabilidad en la adultez y los años de vejez– se sitúan hoy en un nuevo contexto. En el siguiente gráfico se ilustra que, en Suecia, la fase de los años de responsabilidad se ha reducido de 50 años a aproximadamente 25 años. En la práctica, los suecos se incorporan al mercado laboral y fundan una familia al mismo tiempo. La edad media de jubilación ronda los 60 años, mientras que la población vive cada vez más años y goza de cada vez mejor salud.



La primera fase de libertad en los años de adulto se ha ampliado en las últimas décadas, y el momento de fundar familia y de entrar en la adultez tradicional se ha retrasado. El período entre los 20 y los 35 años se destina a probar diferentes estilos de vida, círculos sociales y experiencias. Como la sociedad impone menos exigencias para los adultos jóvenes, los compromisos de largo plazo en las organizaciones podrían ceder terreno a la participación en proyectos de corta duración.

No obstante, muchos jóvenes sienten la necesidad imperiosa de hacer algo que sea relevante y contribuir a un mundo mejor. El futuro de las ONG suecas depende en gran medida de su capacidad de aprovechar este deseo.

(Fuente: ASDI)

<sup>1</sup> El voluntariado virtual se conoce también como voluntariado en línea, cibervoluntariado y e-mentoría



que en los países en desarrollo 1.300 millones de personas tienen menos de 25 años, el *Informe sobre el Desarrollo Mundial 2007* afirma que no ha existido jamás un mejor momento para dar a los jóvenes una formación más eficaz para que sean ciudadanos activos. A veces ocurre que algunos voluntarios veteranos se resisten a abandonar roles tradicionales o puestos directivos clave, por lo cual en muchas organizaciones se hace ahora hincapié en modalidades como la rotación obligatoria de los miembros del comité nacional, a fin de permitir a los nuevos voluntarios ir “creciendo” en sus funciones, al mismo tiempo que se brinda a los voluntarios activos de edad avanzada la posibilidad de hacer una contribución significativa.

### **Diversificación de la población**

El voluntariado puede potenciar la cohesión social y reducir la exclusión. Los retos que enfrentan las sociedades multiculturales ilustran la necesidad de que el sector voluntario tenga en cuenta el aspecto de la diversidad en la captación y la gestión de los voluntarios. En muchas sociedades los inmigrantes, grupos indígenas, refugiados y otros grupos marginados constituyen fuentes de voluntarios desaprovechadas. Mediante programas con voluntarios expatriados se puede contribuir a la integración y la inclusión social de los refugiados y migrantes que acaban de llegar o regresar.

### **Voluntariado empresarial**

Cada vez más empresas consideran que les corresponde asumir una función activa en la comunidad, no sólo a través de actividades caritativas, sino también mediante la participación en la planificación, el desarrollo y la ejecución de actividades comunitarias. En la actualidad, muchas empresas cuentan con una política de responsabilidad social empresarial y programas de voluntariado de los empleados vinculados a sus estrategias operativas. Estas medidas permiten a los empleados adquirir nuevas competencias y elevar su autoestima. Asimismo, potencian la cohesión en la comunidad y los servicios comunitarios. Los efectos positivos para el empleador son una mayor retención del personal y una mejor imagen pública. Un informe del Programa de Voluntarios de las Naciones Unidas (VNU) muestra que, aunque la evolución es positiva, se necesita más apoyo organizacional para establecer un vínculo entre las empresas y las comunidades, y facilitar la comprensión mutua.

## **3.3. Asociación estratégica**

El éxito de un entorno favorable al voluntariado, que se fundamenta en la cultura y las condiciones locales, depende en gran medida de los esfuerzos y el compromiso conjuntos de todos los sectores de la sociedad civil. La promesa de la Federación Internacional ante la XXVII Conferencia Internacional en 1999 prefiguró la intensificación de las actividades de establecimiento de asociaciones con otras organizaciones que comparten el mismo compromiso, que se renovó con ocasión del Año Internacional de los Voluntarios. En el marco de esta labor, se ha fortalecido la asociación con la Unión Interparlamentaria. Desde 1901, cuando el primer Premio Nobel de la Paz fue entregado de forma conjunta a Henri Dunant, fundador de la Cruz Roja, y Frédéric Passy, uno de los fundadores de la Unión Interparlamentaria, este precedente histórico ha inducido a ambas organizaciones a trabajar juntas en pro de la paz y la armonía entre los pueblos, comunidades y naciones. La Federación Internacional ha desarrollado también una larga y fructífera relación con el Programa de Voluntarios de las Naciones Unidas (VNU), con el fin de movilizar el poder del voluntariado en áreas de interés común. Asimismo, la Federación Internacional ha establecido relaciones con el Foro Internacional de Líderes Empresarios (IBLF). Este vínculo refleja el creciente interés de la comunidad empresarial en promover el voluntariado como parte integral de la responsabilidad social de la empresa. ■

## 4. Hacer que las Sociedades Nacionales sean propicias al voluntariado

### 4.1. Introducción

La acción voluntaria ha estado en el centro de la labor del Movimiento desde sus inicios. Aunque el entorno en que se inscribe el voluntariado está en evolución, las acciones de los voluntarios tras la Batalla de Solferino continúan inspirando y orientando gran parte de la acción del Movimiento encaminada a mejorar la vida de las personas vulnerables. Movilizar voluntarios para servir a las personas vulnerables debe ser, por consiguiente, una de las competencias clave de las Sociedades Nacionales. Esta capacidad se está cuestionando cada vez más.

El secretario general de la Cruz Roja Británica, Sir Nicholas Young, hizo hincapié en la Asamblea General de 2001 en la necesidad de que las Sociedades Nacionales mejorasen su gestión de voluntarios. Dijo:

*“No podemos dar por sentado que vamos a captar voluntarios simplemente porque somos la Cruz Roja, ni podemos esperar que los voluntarios se queden por el mero hecho de que queremos que lo hagan. Tenemos que ofrecerles liderazgo e inspiración, como Henri Dunant en Solferino, además de lo mejor de las modernas técnicas de gestión y desarrollo, para que sigan con nosotros y continúen ayudando a las personas que lo necesitan.... ¡Abordemos seriamente la cuestión del voluntariado!”*

Ofrecer un entorno favorable al voluntariado significa velar por que las políticas, los programas y el personal remunerado garanticen una experiencia positiva, acogedora y gratificante para los voluntarios existentes y potenciales. Las Sociedades Nacionales deben desarrollar y establecer políticas adecuadas de ges-

ción de los voluntarios, así como sistemas que sean ampliamente compartidos y abiertamente discutidos por los órganos de gobierno, el personal remunerado y los voluntarios.

Después de la aprobación de la Política de Voluntariado por la Federación Internacional en 1999 y de las posteriores decisiones y promesas de las Sociedades Nacionales en conferencias internacionales y regionales, se han puesto en marcha en todo el mundo iniciativas eficaces e innovadoras que tienen por objeto promover un entorno favorable al voluntariado.

Alrededor de la mitad de las Sociedades Nacionales cuentan con una política de voluntariado, mientras que el número de las que poseen un plan de desarrollo del voluntariado es ligeramente menor. Muchas más han asignado recursos humanos para la gestión de voluntarios y el desarrollo del voluntariado a nivel nacional. Las Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja empeñadas en promover el voluntariado se encuentran ante grandes potenciales, enormes capacidades y realidades muy diversas a la hora de movilizar voluntarios para suplir deficiencias de salud, luchar contra el cambio climático y llegar a los jóvenes y las personas de edad, establecer sistemas de gestión de voluntarios, reformar las organizaciones y su imagen pública, atraer a empleados de empresas que quieran prestar servicios voluntarios, prepararse para emergencias, y explorar las nuevas posibilidades creadas por Second Life en la Internet.

La aprobación de políticas de voluntariado por parte de las Sociedades Nacionales constituye un paso importante hacia el desarrollo de una comprensión coherente de la función y el valor de los voluntarios. Sin embargo, esto por sí solo no es capaz de cambiar muchos de los retos y realidades.

Los estudios realizados muestran que las prácticas de gestión de los voluntarios han mejorado, tanto en las actividades corrientes como en las situaciones de emergencia. Diversas Sociedades Nacionales ensayan actualmente nuevos enfoques para mejorar la diversidad y participación de los voluntarios en los niveles de decisión y ejecución. Algunas están también promoviendo activamente ante el Gobierno la adopción de legislación sobre el voluntariado. Varias formas de redes regionales y de apoyo entre responsables del voluntariado de las Sociedades Nacionales han mejorado el intercambio de conocimientos y experiencia.

Por otra parte, se han identificado algunos problemas, incluida la falta de un análisis de la motivación de los voluntarios, el desconocimiento de la política de voluntariado y la falta de difusión de esta política, y apremios financieros. Además, el desarrollo del voluntariado es de carácter transversal; por ello, entraña el riesgo de sacar a la luz problemas más generales de desarrollo organizacional. Esta realidad a veces disuade a la dirección de las Sociedades Nacionales de impulsar el desarrollo del voluntariado. Por último, a veces está socavado el potencial para establecer relaciones de cooperación y asociación con los Gobiernos y otras organizaciones para hacer un uso eficaz de los recursos y lograr un mayor impacto.

La *Estrategia 2010* y el proceso “Nuestra Federación del Futuro” refuerzan el voluntariado como elemento fundamental de la visión y los valores de la organización. Cada Sociedad Nacional deberá aspirar a ser una organización líder en la movilización y la gestión de voluntarios para ayudar a las personas vulnerables en su país. El voluntariado podrá ser gratuito, pero la gestión de los voluntarios no lo es. Si las Sociedades Nacionales realmente quieren desarrollar el voluntariado para atender mejor a necesidades

cambiantes, es indispensable que adopten un compromiso organizacional y aseguren la disponibilidad de recursos a largo plazo.

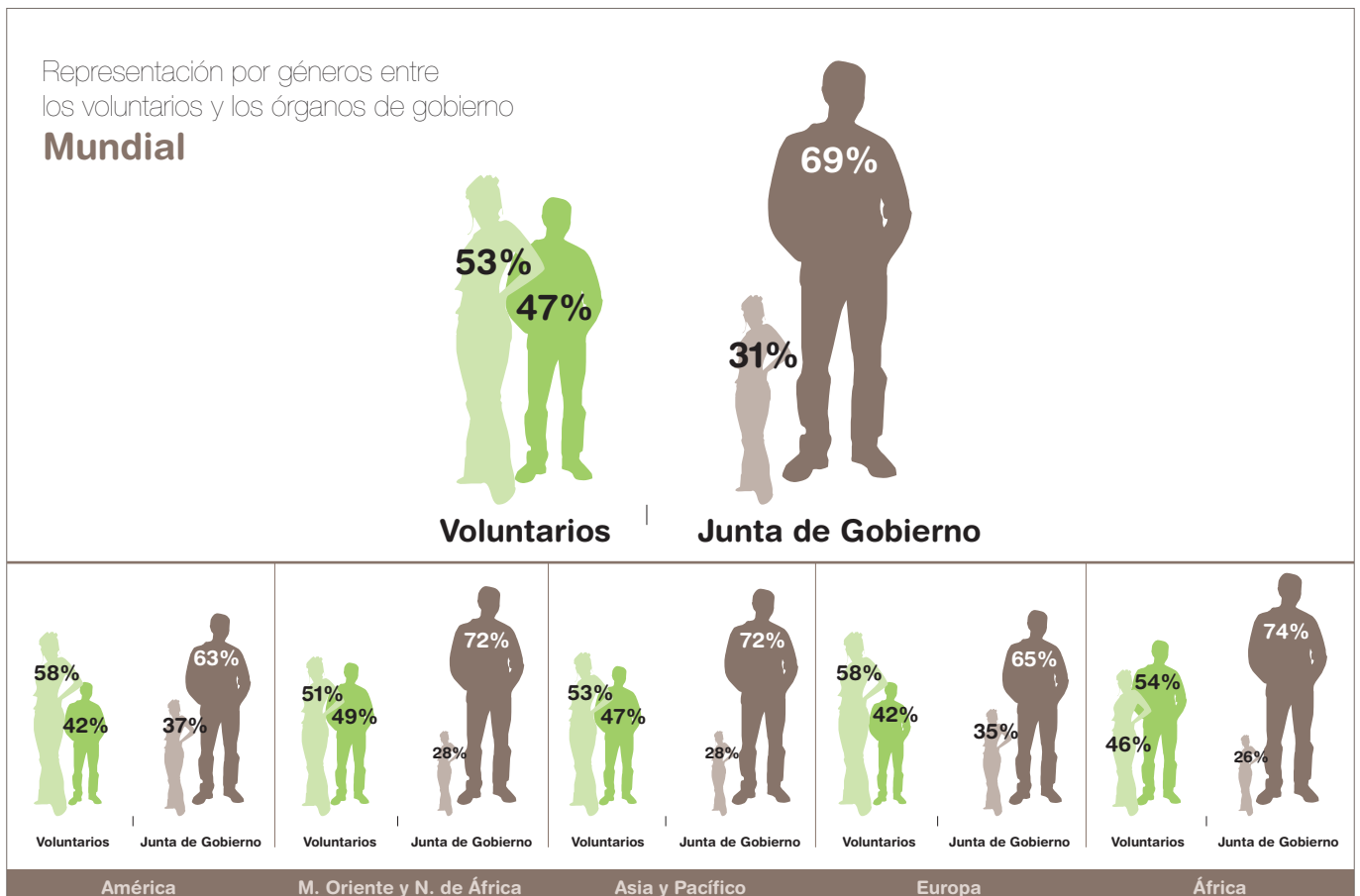
A continuación se examinan en detalle algunas cuestiones relativas al voluntariado, incluidos los progresos y retos identificados por las Sociedades Nacionales.

## 4.2. Diversidad y captación

Las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja:

- captarán voluntarios para funciones o tareas específicas y descritas explícitamente (Política de Voluntariado, 5.1.2)
- captarán voluntarios sobre la base de su compromiso y posibilidades (Política de Voluntariado, 5.1.3)
- tratarán activamente de captar voluntarios, sin distinción de raza, etnia, sexo, convicciones religiosas, discapacidad o edad (Política de Voluntariado, 5.1.4)
- velarán por que haya una participación adecuada de hombres y mujeres en los programas de voluntariado de las Sociedades Nacionales a fin de que la prestación de los servicios y las actividades se desarrollen de forma eficaz y siguiendo el criterio de igualdad de oportunidades (Política de Voluntariado, 5.1.5)

La participación de voluntarios de ambos sexos, de distintas edades y de diversos grupos étnicos y religiosos reafirma los Principios Fundamentales del Movimiento de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja y es ventajosa para la prestación de servicios. En la política de la Federación Internacional sobre refugiados y otras personas desplazadas también se señala claramente que ha de velarse por la adecuada representación de los refugiados y personas desplazadas entre los voluntarios y el personal. Las investigaciones realizadas muestran que una organización voluntaria en la que participan



personas de todos los estratos de la sociedad, incluidos aquellos a los que se quiere servir, tiene mayores probabilidades de alcanzar el éxito.

## Progresos

En los últimos años ha aumentado la conciencia de la diversidad, así como la creatividad en la captación de voluntarios. Las Sociedades Nacionales se han comprometido a captar más voluntarios, fortaleciendo la base de voluntarios para reflejar la composición de la población e incrementando la participación de voluntarios de orígenes muy diversos en el proceso de toma de decisiones.

En la captación de voluntarios se procede de modo cada vez más sistemático, relacionando las tareas específicas con las competencias e intereses de los voluntarios. Gracias a un mejor sistema de gestión de voluntarios, la Cruz Roja Togolesa ha incrementado el número de voluntarios de 210 en el año 2000 a 5.600 en 2006. Los estatutos y el código de ética de la Cruz Roja Argentina proporcionan una orientación clara sobre la captación y diversidad de los voluntarios. Las nuevas actividades de promoción del comercio justo en favor de un desarrollo sostenible que ha puesto en marcha la Cruz Roja Sueca han atraído a más jóvenes dispuestos a hacerse voluntarios.

Muchas Sociedades Nacionales utilizan nuevos enfoques de captación para responder a la competencia cada vez mayor y al cambio de las expectativas de los voluntarios. La base de voluntarios se está ampliando con el uso de tecnologías modernas y una vinculación más estrecha con la responsabilidad social de las empresas. Numerosas Sociedades Nacionales han comenzado a captar voluntarios por Internet.

Las Sociedades Nacionales se empeñan para mejorar la diversidad en la captación de voluntarios. La Cruz Roja Búlgara lleva a cabo actividades en las que trabajan juntos voluntarios de comunidades gitanas y turcas. La Cruz Roja Británica, en cooperación con la Media Luna Roja de Bangladesh, realiza actividades destinadas a la comunidad bangladeshí en Inglaterra. La Cruz Roja Noruega involucra a grupos de voluntarios más diversos a través de centros comunitarios urbanos. En la región de Medio Oriente y el Norte de África, varias Sociedades Nacionales disponen de un sistema de cuotas para velar por el equilibrio de género y de edad en los órganos de gobierno. Los nuevos estatutos de la Cruz Roja de Uganda estipula nueve escaños para representantes de la juventud en la junta de gobierno.

Se recurre cada vez más a medidas de selección para mejorar la gestión del riesgo y proteger a los beneficiarios, los voluntarios y las Sociedades Nacionales. Entre estas medidas pueden mencionarse programas mejor diseñados, estrategias de captación, la verificación de antecedentes penales, entrevistas, la observación de la dinámica de grupo en actividades de formación, y testimonios de la comunidad o filial.

## Retos

Los retos identificados incluyen nociones erróneas de la población acerca de la Cruz Roja y la Media Luna Roja, el poco conocimiento del voluntariado, una insuficiente diversidad, la falta de sensibilidad a las cuestiones de género, y las limitaciones en materia de recursos y capacidad organizacional.

Numerosas Sociedades Nacionales en diversas regiones son percibidas por la población como organizaciones gubernamentales, elitistas, anticuadas o centradas en operaciones de respuesta, lo cual restringe la captación a determinados segmentos de la sociedad.



### Captación de voluntarios por Internet

La Cruz Roja de la República de Corea ha puesto en marcha un programa de reclutamiento de voluntarios por Internet. La página web funciona como una base de datos con perfiles de usuarios, con lo cual facilita encontrar las oportunidades de voluntariado que se adecuan a los recursos disponibles. Los voluntarios son entrevistados por la filial más próxima. La Sociedad Nacional proyecta incrementar la participación de los voluntarios en la toma de decisiones y ofrecer en línea algunas actividades y medidas de formación a distancia.



### Gestión de riesgos: selección

*Conforme al principio jurídico de la 'responsabilidad de actuar con diligencia' que existe en Canadá, todas las organizaciones son responsables de seleccionar a sus voluntarios. La Cruz Roja Canadiense cuenta con una política de selección de voluntarios. El abuso sexual es uno de los riesgos identificados, y la verificación de los antecedentes penales forma parte del ciclo de gestión del riesgo en la captación de voluntarios.*

*La Media Luna Roja Sudanesa utiliza testimonios de la comunidad o filial local para seleccionar a los voluntarios.*

Algunas Sociedades Nacionales tienen una capacidad limitada para integrar nuevos voluntarios. Su apertura a distintos grupos sociales varía. La falta de recursos financieros y de estrategias de captación, las estructuras débiles o distantes de las filiales, y, en algunos casos, la existencia de requisitos muy estrictos para las personas que desean realizar trabajo voluntario, limitan la captación y la diversidad de los voluntarios. Los problemas de seguridad y de carácter cultural que existen en algunos países, como Afganistán, son también un factor que hacen desistir a las mujeres de prestar servicios voluntarios. En África, la pobreza generalizada hace que muchos voluntarios sean jóvenes y estén desempleados, y los incentivos financieros se convierten en un factor a tener en cuenta.

Las tecnologías modernas, el personal de las empresas, las tradiciones locales de voluntariado y los grupos marginados de la población siguen siendo recursos infrautilizados. En muchas Sociedades Nacionales, la elevada proporción de mujeres en los programas sigue estando en franco contraste con la elevada proporción de hombres en los órganos de gobierno.

Evidentemente, se necesitan esfuerzos adicionales para abordar la diversidad y la captación de los voluntarios en todas las Sociedades Nacionales. Es indispensable establecer sistemas de gestión de los voluntarios y promover la labor de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, así como los Principios Fundamentales. La población debe ser consciente que necesitamos voluntarios y para qué, y saber que estamos abiertos a todos.

### 4.3. Retención y reconocimiento

Las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja recompensarán y reconocerán el trabajo de los voluntarios cada vez que sea posible y apropiado, y brindarán suficientes oportunidades de desarrollo personal. (Política de Voluntariado, 5.1.8)

La retención de voluntarios guarda estrecha relación con la manera en que se los gestiona y apoya. Los voluntarios permanecen en la organización cuando se identifican con ella, cuando se sienten satisfechos y sienten que se reconoce su trabajo, y cuando aprenden cosas nuevas o perciben oportunidades de crecimiento. Se retiran cuando no hay actividades que sean relevantes, cuando no se sienten apreciados o cuando consideran que no reciben apoyo. También pueden incidir factores externos, como la movilidad de los voluntarios por motivos personales o profesionales, y la competencia de otras organizaciones.

Los voluntarios tienen necesidades y expectativas diferentes. Es importante comprender cuál es su motivación y qué competencias y experiencias aportan. El reconocimiento es uno de los factores clave de motivación y, por consiguiente, debe ser un proceso continuo. Además de las formas materiales de reconocimiento, hay otras formas cotidianas, no formales, como decir "gracias", que repercuten en la satisfacción en el trabajo y el desempeño de los voluntarios.

### Progresos

La mayoría de las Sociedades Nacionales consideran que la retención y la captación son cuestiones prioritarias del voluntariado y han incrementado los esfuerzos para mejorar su desempeño. Se hace más hincapié en la asignación de tareas adecuadas a los voluntarios.

En América del Sur, la retención ha sido identificada como un problema y varias Sociedades Nacionales están llevando a cabo estudios sobre el particular. La Cruz Roja Británica también está sometiendo su sistema a un examen similar, con el objeto de modernizarlo.



Brindar oportunidades de formación es una manera eficaz de captar y retener voluntarios. En África Meridional, las oportunidades de formación que ofrece la Cruz Roja atraen a voluntarios que consideran que esas nuevas competencias pueden contribuir a su avance profesional. En Trinidad y Tobago, la Sociedad Nacional comparte recursos de formación con otras organizaciones y ensaya nuevos enfoques para retener a los voluntarios. Muchas Sociedades Nacionales estudian también nuevas formas de capacitación, como la enseñanza a través de Internet, para estar a la altura de los nuevos perfiles y expectativas de los voluntarios.

Cada vez más Sociedades Nacionales reconocen que la retención de los voluntarios guarda relación con la cultura de la organización. De manera creciente, se invita a los voluntarios a expresar su opinión, asumir más responsabilidad y participar en la toma de decisiones.

Las Sociedades Nacionales utilizan recursos tanto formales como no formales para reconocer la labor de los voluntarios. Estas medidas varían de una Sociedad Nacional a otra, y también pueden variar de una filial a otra. Es común entregar distinciones o certificados a los voluntarios por los servicios prestados. Otras prácticas incluyen cartas de agradecimiento, uniformes, representación en eventos regionales o internacionales, oportunidades de empleo, nombramiento como candidato a la junta de gobierno y otorgamiento de la categoría de miembro vitalicio por servicios distinguidos en situaciones de emergencia.

Algunas Sociedades Nacionales tienen políticas o normas de reconocimiento para asegurar la debida coordinación y coherencia entre las filiales. Los estatutos de la Cruz Roja Serbia y de la Cruz Roja de Montenegro, de reciente aprobación, prevén también el posterior desarrollo de sistemas de reconocimiento.

Algunas Sociedades Nacionales están ensayando instrumentos, como la auditoría de la inversión y el valor de los voluntarios (VIVA), para valorar y reconocer los insumos y el producto en el sector de voluntariado, como modo de mejorar la eficiencia de los programas, incrementar el reconocimiento, la captación y la retención de voluntarios, y atraer financiación.

## Retos

Aparte de las dificultades financieras, son problemas comunes para la retención y el reconocimiento de los voluntarios la escasez de personal para la gestión de voluntarios, la insuficiente capacitación de los voluntarios y la deficiente planificación del voluntariado, el desconocimiento de lo que motiva a los voluntarios, y la lenta aplicación de las políticas de voluntariado. Muchas Sociedades Nacionales carecen de un plan claro de trabajo o capacitación para los voluntarios. Cuando los voluntarios no se sienten debidamente reconocidos o involucrados en su Sociedad Nacional, se retiran.

El reconocimiento se basa a menudo en la cantidad de horas prestadas, más que en el desempeño y la eficiencia. Se necesita contar con sistemas de registro y seguimiento coherentes y coordinados para asegurar oportunidades equitativas para los voluntarios. Para ello resulta muy útil contar con una sólida base de datos del voluntariado a todos los niveles.

Las Sociedades Nacionales que dependen de recursos externos para incentivos financieros hacen frente también al reto de la sostenibilidad. Las estrategias de captación y retención se deben examinar periódicamente a fin de responder a la competencia y las expectativas cambiantes de los voluntarios.



Lars Berntsen/Cruz Roja Dinésia

### Retención

*La filial de la Cruz Roja de Filipinas en Laguna reconoce que una buena relación entre el personal y los voluntarios es un factor esencial para retener a sus voluntarios. Los voluntarios reciben capacitación básica en primeros auxilios y tienen reuniones periódicas de intercambio de experiencias con el personal remunerado. Asimismo, son alentados a expresar su opinión y participar en la toma de decisiones. Esto ha dado un fuerte impulso a su motivación.*

*Cuando el tifón Milenio arrasó la región en 2006, los voluntarios de la filial respondieron en tiempo récord.*



Jéssica Delacruz/Fiji Dinésia

### Reconocimiento

*La Media Luna Roja Palestina reconoce el aporte de voluntarios destacados a través de su revista de voluntarios, Hisadouna (Nuestra Cosecha). La revista ofrece también a los voluntarios la oportunidad de exponer sus ideas y reflexiones. A fines de 2006, la Sociedad Nacional publicó un póster con las fotos de los voluntarios distinguidos del año y envió copias a todas las filiales.*

*La Cruz Roja de Guyana entrega distinciones en el lugar de trabajo de los voluntarios. Esta acción inesperada, en presencia del personal y de clientes, fue apreciada por una peluquería que ofrece cortes de cabello a niños de un hogar de la Cruz Roja.*

## 4.4. Formación de los voluntarios y de los responsables del voluntariado

Las Sociedades Nacionales impartirán una formación adecuada que permita a los voluntarios cumplir con sus responsabilidades hacia el Movimiento y llevar a cabo las tareas o funciones específicas para las que fueron incorporados, así como cualquier actividad de intervención de emergencia que se les pida que ejecuten. (Política de Voluntariado, 5.1.6)



### Curso de capacitación por Internet para responsables del voluntariado

*El Centro de Voluntariado europeo ejecutó con carácter experimental un curso de formación por Internet sobre gestión de voluntarios, en asociación con la Universidad Abierta de Cataluña (España). El curso, elaborado inicialmente en español, fue muy bien acogido por los participantes, quienes lo consideran pertinente para su trabajo. La versión en inglés se pondrá en marcha a título experimental en 2007.*

### Mejorar la gestión de los voluntarios

*La filial de ultramar de la Cruz Roja Holandesa en Curaçao utilizó la guía didáctica para la gestión del voluntariado en el Caribe para impartir formación a todos los voluntarios e identificar a personas que pudiesen asumir las funciones de responsables del voluntariado. La filial considera que este proceso, impulsado por la nueva estructura y la voluntad decidida de incorporar a voluntarios capacitados en los órganos de gestión, es el cambio más importante de los últimos 40 años.*

La mayoría de los voluntarios requieren algún tipo de formación. Puede tratarse de una introducción a la Cruz Roja y la Media Luna Roja, y a tareas y procedimientos específicos, o de capacitación técnica en primeros auxilios, movilización comunitaria, estimación de las necesidades, prestación de apoyo psicológico, etc. Las Sociedades Nacionales tienen la obligación jurídica y moral para con los voluntarios y los beneficiarios de determinar las competencias requeridas antes de reclutar voluntarios, planificar la formación y asegurar la financiación.

Los responsables del voluntariado desempeñan una función clave. En ellos recae la responsabilidad de captar, entrevistar, seleccionar, asignar, reasignar, orientar, capacitar, supervisar y evaluar a los voluntarios, y de reconocer el trabajo voluntario. Es importante que comprendan y aprecien el Movimiento. Asimismo, deberían poseer experiencia en gestión de recursos humanos, saber trabajar con individuos y grupos diversos, estar capacitados en gestión de programas y dominar los principios básicos de marketing. Es evidente que los propios responsables del voluntariado requieren formación adecuada.

### Progresos

La formación de los voluntarios ha sido promovida mediante políticas y directrices aprobadas en Asambleas Generales y conferencias regionales. Las Sociedades Nacionales ofrecen cursos de introducción, capacitación en primeros auxilios y educación entre pares. Regularmente se llevan a cabo diversos otros cursos. Algunas Sociedades Nacionales realizan también cursos de actualización para voluntarios. En muchas Sociedades Nacionales, los voluntarios se reúnen periódicamente y asisten a cursos varios. La formación para los responsables del voluntariado es más esporádica y, a menudo, inexistente.

Los cursos de formación básica destinados a nuevos voluntarios son a menudo de carácter general, cubriendo una variedad de temas. Las Sociedades Nacionales

en la región de América buscan estandarizar sus cursos de introducción. Se están desarrollando cursos regionales para instructores con el objeto de incrementar la capacidad de las Sociedades Nacionales. En el Norte de África, la Secretaría de la Federación Internacional apoya a las Sociedades Nacionales en el desarrollo de módulos de formación que se centran en la creación una cantera de formadores en los países, con el fin de alcanzar un efecto más duradero.

Existen cada vez más oportunidades de formación para los voluntarios. En Europa sudoriental, se observa un aumento del número de manuales para la formación de instructores, así como una mayor racionalización de las medidas de formación. Un ejemplo es la Cruz Roja Serbia, que ha puesto en marcha un sistema modular de formación, con una sesión de cuatro horas para principiantes, seguida de actividades de formación especializada. Cada vez más Sociedades Nacionales comparten también los manuales de formación a nivel regional y suprarregional.

Muchas Sociedades Nacionales han establecido departamentos de formación y cuentan con directrices para la formación de los voluntarios. La Cruz Roja Colombiana y la Cruz Roja Búlgara aplican enfoques sistemáticos para velar por que se sigan currículos similares en toda la Sociedad Nacional. Las Sociedades Nacionales también hallan maneras de involucrar a los voluntarios con experiencia en la formación de nuevos voluntarios. En el curso de introducción de la Cruz Roja de Armenia se asigna a algunos voluntarios experimentados una función práctica, al invitarlos a compartir sus experiencias y las enseñanzas que han extraído de ellas con los nuevos voluntarios.

Mientras que las actividades de formación para voluntarios son habituales, los cursos para los responsables del voluntariado son aún una novedad en la mayoría de las regiones. Tras la aprobación de la Política de Voluntariado y del ciclo de gestión de los voluntarios, se han desplegado más esfuerzos en este sentido. No

obstante, la mayoría de las Sociedades Nacionales ni siquiera cuentan con responsables del voluntariado a quienes capacitar. Las Sociedades Nacionales deben responder a muchas necesidades simultáneamente; deben captar voluntarios y al mismo tiempo desarrollar estructuras que fortalezcan la gestión del voluntariado.

Las Sociedades Nacionales solicitan a la Secretaría de la Federación Internacional que se realicen más actividades de formación sobre gestión de voluntarios. En África Meridional, el último curso regional de formación para responsables del voluntariado se llevó a cabo en 2002. En la región de Asia y el Pacífico, se han desarrollado sesiones de formación estandarizadas para ayudar a las Sociedades Nacionales a hacer frente a las complejidades de una organización basada en el voluntariado. En el Caribe, se ha prestado mayor atención a la formación de responsables del voluntariado, que se complementó con el desarrollo de una guía didáctica para la gestión de los voluntarios, elaborada en 2005, que se sustenta en el ciclo de gestión de los voluntarios. Muchas Sociedades Nacionales de la región señalan que han incrementado las actividades de formación desde entonces, pero que desearían obtener formación sobre cuál sería el mejor modo de utilizar la guía. El ciclo de gestión de los voluntarios sirvió también de base para el curso de formación en gestión de voluntarios de la Cruz Roja Británica, desarrollado hace algunos años.

## Retos

El reto más evidente relacionado con la formación es el establecimiento de programas regulares de formación en gestión de voluntarios y sistemas eficientes de gestión del voluntariado en todas las regiones. Ello está vinculado a la necesidad de disponer de estructuras apropiadas a nivel nacional y de filiales en materia de recursos humanos (responsables del voluntariado), así como políticas y estrategias para mejorar la gestión de los voluntarios. Las actividades de formación se ven limitadas también por la escasez de fondos. Resulta difícil hallar financiación y, en algunos casos, los pro-

prios voluntarios tienen que correr con los gastos de su capacitación.

En algunas Sociedades Nacionales, la rigidez de los sistemas de formación también limita la captación de voluntarios y el desarrollo del voluntariado. Muchas Sociedades Nacionales necesitan nuevos voluntarios, pero éstos a veces se sienten desalentados si los currículos de formación son muy largos. Las Sociedades Nacionales deben ser más flexibles a la hora de involucrar a profesionales y miembros de la comunidad.

Algunas operaciones de emergencia recientes ponen de relieve también dos aspectos a considerar: el ciclo de gestión de los voluntarios debe poder adaptarse a las situaciones de emergencia para asegurar la captación, formación y asignación eficiente de voluntarios, así como el registro de dichos procesos; y los delegados internacionales deben desarrollar una actitud que tenga en cuenta las necesidades de formación de los voluntarios y las apoye.

## 4.5. Salud y seguridad de los voluntarios

Las Sociedades Nacionales:

- impartirán una formación adecuada que permita a los voluntarios cumplir con sus responsabilidades hacia el Movimiento y llevar a cabo las tareas o funciones específicas para las que fueron incorporados, así como cualquier actividad de intervención de emergencia que se les pida que ejecuten (Política de Voluntariado, 5.1.6)
- suministrarán a los voluntarios el equipo adecuado para la tarea o función que se les encomiende (Política de Voluntariado, 5.1.7)
- establecerán una póliza de seguro apropiada para amparar a los voluntarios (Política de Voluntariado, 5.1.11)

Los voluntarios trabajan en situaciones en que son vulnerables. Cada año hay voluntarios que resultan lesionados o traumatizados, y hay algunos que pierden la vida. Además, los voluntarios pue-

### Apoyo entre pares

*La Cruz Roja Austríaca puso en marcha una iniciativa de apoyo entre pares para los voluntarios y el personal en 1998. La Sociedad Nacional cuenta actualmente con 1.187 personas capacitadas. Los pares son capacitados junto a profesionales de salud mental. Ofrecen intervenciones individuales semanales en todas las filiales, así como intervenciones grupales, que realizan entre 30 y 40 veces por año en cada filial. Los voluntarios se muestran satisfechos con el sistema. Se están elaborando nuevas formas de intervención psicosocial para voluntarios y miembros del personal que han estado expuestos a acontecimientos traumáticos.*

den causar algún daño a personas o propiedades, especialmente si no se los ha preparado, equipado o gestionado debidamente.

Es importante, por consiguiente, que las Sociedades Nacionales contraten pólizas de seguros apropiadas. Esto se subrayó en la Asamblea General de la Federación en 2005, donde se instó a las Sociedades Nacionales a asegurar una adecuada cobertura de seguro en caso de accidente para los voluntarios.

Además, es preciso que los voluntarios reciban capacitación apropiada y dispongan de equipo adecuado para ejecutar su trabajo, y tengan acceso a apoyo psicosocial.

## Progresos

Mientras que en la mayoría de las Sociedades Nacionales se vela por que los voluntarios cuenten con la formación y el equipo apropiados, se llevan a cabo ejercicios de simulación y actividades regulares de formación para mantener las técnicas pertinentes de los voluntarios, y se presta cada vez más apoyo psicosocial, el seguro para los voluntarios está resultando ser un tema más difícil. En la región de Medio Oriente y el Norte de África, la cuestión del seguro fue debatida en la conferencia regional de 2005, y las Sociedades Nacionales acordaron trabajar sobre el tema. Aunque la falta de seguro sigue sin solucionarse, la cuestión es ahora objeto de más debate y seguimiento. Mu-



ch as Sociedades Nacionales no poseen seguros o disponen de una cobertura muy limitada. En todas las regiones ha habido manifestaciones de interés en el plan mundial de seguro contra accidentes para los voluntarios, y la Cruz Roja de Zambia ha sido una de las primeras Sociedades Nacionales que se han inscrito.

La Cruz Roja de Mozambique ha concertado un acuerdo con las autoridades locales y ha establecido un seguro colectivo para un cierto número de voluntarios. En el Caribe falta el seguro, no sólo para los voluntarios, sino en ocasiones también para el personal. Sin embargo, el tema adquiere cada vez más importan-

#### El Fondo Masambo: brindar asistencia a los voluntarios

*Consciente de los retos sin precedentes que el VIH y el SIDA plantean para la continuidad y supervivencia organizacionales, la Federación Internacional ha creado el Fondo Masambo. El fondo, que lleva el nombre de una voluntaria con muchos años de servicio en la Cruz Roja de Zimbabwe que no tuvo acceso a medicamentos antirretrovíricos, facilita el acceso a estos medicamentos a miembros del personal y voluntarios de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja que viven con el VIH. El Fondo Masambo se financia mediante contribuciones voluntarias de todas las Sociedades Nacionales y por medio de donaciones privadas.*

cia, en parte debido a que las leyes nacionales están cambiando. En Trinidad y Tobago, la legislación sobre salud y seguridad promulgada en 2006 estipula que las organizaciones deberán responder de las personas asociadas a ellas. Como resultado, el seguro ha adquirido más importancia para la Sociedad Nacional.

Muchas Sociedades Nacionales ofrecen un seguro “basado en actividades” para sus voluntarios. En estos casos facilitan a la compañía aseguradora una lista de los voluntarios a ser asegurados por el período de duración de una actividad concreta. La Cruz Roja de Croacia y la Cruz Roja de la ex República Yugoslava de Macedonia han suscrito sendos contratos con agencias de seguros que cubren hasta 100 voluntarios por día, además de acuerdos por separado para acciones en las que participa un número mayor de voluntarios. La Cruz Roja Venezolana también posee un seguro para un cierto número de voluntarios. La mayoría de las Sociedades Nacionales sudamericanas necesita contar con una base de datos para poder contratar un seguro. La Cruz Roja Boliviana tiene una base de datos en línea que es actualizada por las filiales, mientras que otras sociedades aún deben desarrollar este instrumento.

Algunas Sociedades Nacionales poseen seguros que cubren actividades de alto

riesgo. La Cruz Roja Búlgara, por ejemplo, sólo cuenta con un seguro para voluntarios involucrados en actividades de alto riesgo, como los equipos de rescate de montaña. La Cruz Roja Serbia y la Cruz Roja de Montenegro también están desarrollando un seguro para los voluntarios, utilizando el presupuesto del proyecto para cubrir los costos.

#### Retos

Los principales problemas que se plantean en materia de salud y seguridad, en particular en lo relativo al seguro para los voluntarios, son: carencia de fondos, falta de conocimiento y de comprensión de estas cuestiones, y falta de una gestión adecuada de los riesgos. Estas cuestiones están interrelacionadas, ya que si no se comprende bien la necesidad de contar con un seguro, tampoco se van a emprender muchos esfuerzos para obtener fondos para ese fin. La movilización de recursos es un problema en la mayoría de las regiones, aunque en diverso grado. En África Meridional, es un problema general que afecta a otras áreas. Asia y América también afrontan dificultades para obtener fondos para seguros. Muchas Sociedades Nacionales carecen también de normas de seguridad apropiadas para el trabajo en situaciones de conflicto y de peligro.



# Necesidades psicosociales y crecimiento postraumático de los voluntarios

Aumentar las actividades con comunidades vulnerables en los ámbitos de la promoción de la salud, la prevención de enfermedades y la reducción del riesgo de desastres, así como reducir los efectos de los desastres y las emergencias de salud pública, ocupan un lugar central en la Agenda Global de la Federación Internacional. Los voluntarios asumen una función fundamental en este contexto. Lo que los voluntarios ven y experimentan en situaciones difíciles puede afectarlos, y muchas Sociedades Nacionales están cada vez más preparadas y dispuestas a brindar apoyo a sus voluntarios. Aunque las emergencias constituyen a menudo el punto de entrada para la captación y participación de los voluntarios, es poco lo que se sabe de sus necesidades durante y después de los desastres, y de los efectos a largo plazo sobre su salud y bienestar psicosocial. Comprender esta cuestión permitiría atender mejor a los voluntarios y mejorar su retención.

## ¿Corren peligro los voluntarios?

El tsunami del Océano Índico en 2004 puso de relieve que las políticas y procedimientos tenían lagunas. Una recomendación es reforzar el apoyo psicosocial en la fase de recuperación y para el número cada vez mayor de voluntarios que prestan servicios en situaciones de emergencia.

Las investigaciones muestran que si bien entre el 30–40% de las mujeres y el 8–13% de los hombres expuestos a acontecimientos traumáticos acaban presentando un síndrome de estrés postraumático o un trastorno depresivo mayor y/o problemas de uso indebido de sustancias, la mayoría de las personas expuestas a acontecimientos potencialmente traumáticos no presentan estos problemas. De hecho, muchas

personas reportan un “crecimiento postraumático”, que ocurre cuando una persona obtiene y mantiene como mínimo un cambio percibido como positivo que pueda atribuirse directamente a un acontecimiento traumático, y considera que el acontecimiento le ha dado más fuerzas para hacer frente a otros retos en la vida. La labor humanitaria entraña la perspectiva de crecer cuando se presta ayuda a personas vulnerables. Podría suponerse, por lo tanto, que muchos voluntarios de la Cruz Roja y la Media Luna Roja experimentan un crecimiento postraumático. Hasta la fecha no se ha realizado ningún estudio sobre el particular.

Es fundamental reconocer el amplio espectro de la labor voluntaria y los aspectos positivos de prestar servicio voluntario en una situación de desastre, sin por ello ignorar la realidad de los problemas de salud mental que pueden persistir en una fracción minoritaria de los voluntarios.

## Dar un paso hacia adelante

Se puede mejorar la Política de Voluntariado de la Federación haciendo hincapié en la salud física y mental de los voluntarios. Sin embargo, una política por sí sola no cambia la realidad. La sección 5.1.15 de la política se refiere a la “formulación de prácticas recomendadas”. Un buen método es cuantificar la evidencia a través de la investigación. La política estipula que la Secretaría de la Federación debe señalar y apoyar proyectos de investigación que ayuden a fortalecer las actividades de las Sociedades Nacionales y promover el voluntariado. Una manera de mejorar la promoción del voluntariado y la captación de voluntarios es comprender qué factores contribuyen al bienestar de los voluntarios.

El Centro de Traumas Psicológicos de la Universidad de Amsterdam, en cooperación con la Cruz Roja Indonesia, está dirigiendo un proyecto de investigación que tiene por objeto determinar los factores que contribuyen a la salud, el bienestar y el crecimiento postraumático de los voluntarios. El proyecto es apoyado por la Secretaría de la Federación y por las Sociedades Nacionales de Austria, Francia e Islandia.

## Resultados previstos

Un objetivo central es desarrollar directrices sobre cómo captar, seleccionar, formar, apoyar y recompensar a los voluntarios a fin de fomentar su capacidad de recuperación, crecimiento postraumático y bienestar psicosocial, y comprender los factores que ayudan a prevenir efectos adversos. Esto constituirá un importante paso hacia una mejor gestión de los voluntarios en el Movimiento.

**Sirry B Thormar,**  
enfermera y psicóloga



## 4.6. Participación en la gestión del programa y la toma de decisiones

Las Sociedades Nacionales velarán por que en todas las etapas de la concepción, desarrollo, ejecución y evaluación del programa se recaben activamente las opiniones e ideas de los voluntarios y se actúe en consecuencia. (Política de Voluntariado, 5.1.9)

Los voluntarios conocen mejor que nadie a sus beneficiarios y clientes. Es importante que se los consulte en el diseño del programa y que se los incluya en el proceso de toma de decisiones. Es también una manera de reconocer su aporte y, de ese modo, asegurar su retención, y de facilitar que se identifiquen con las decisiones adoptadas.

Cuando se examina la participación de los miembros y los voluntarios, se observa que existen dos paradigmas organizacionales dentro del Movimiento. En el modelo basado en la iniciativa de los miembros, éstos se reúnen en torno a una idea, forman filiales y eligen a sus dirigentes. Los miembros activos actúan bajo dirección o autogestionados. El concepto del voluntariado puede ser débil en este modelo. En el modelo de prestación de servicios, se captan voluntarios para que lleven a cabo tareas explícitamente definidas. Las filiales locales prestan servicios, más que organizar a miembros. Cada Sociedad Nacional debe determinar cuál de estos modelos es apropiado para su situación particular.

### Progresos

Aquí se examinan dos formas de participación de los voluntarios: en la gestión del programa y en la toma de decisiones. La importancia de la participación ha sido recalada en diversas decisiones regionales e internacionales, incluidas las decisiones sobre juventud y voluntariado adoptadas por la Asamblea General de 2005. En la mayoría de las Sociedades Nacionales, los voluntarios participan hasta cierto grado en la gestión de programas, aunque menos en las situaciones de desastre. La participación de los voluntarios en la toma de decisiones, en cambio, es reducida, en particular a nivel nacional.

La gestión de los programas nacionales suele estar a cargo del personal, mientras que los programas comunitarios son gestionados en mayor grado por voluntarios. La mayoría de las Sociedades Nacionales consideran que es necesario involucrar a los voluntarios en la planificación a la hora de trabajar con sus comunidades y, de manera creciente, también en el diseño de los programas a nivel nacional. La Cruz Roja Británica está encomendando a los voluntarios más responsabilidades en los programas diseñados por el personal. En Medio Oriente y el Norte de África, los voluntarios asumen una función cada vez más importante en la planificación. Las Sociedades Nacionales más pequeñas, que tienen poco personal remunerado, dan en general mayor participación a los voluntarios. Los voluntarios determinan las necesidades, llevan a cabo programas y, a veces, son incorporados como personal de proyecto.

La participación de los voluntarios en la toma de decisiones a nivel nacional suele ser reducida. Muchas Sociedades Nacionales informan de que el hecho de dar participación a los voluntarios es bueno tanto para los voluntarios (porque los motiva) como para los programas (porque el aporte de los voluntarios es valioso). Sin embargo, aunque los miembros de los órganos de gobierno suelen realizar su trabajo a título voluntario, los voluntarios que trabajan en los programas a menudo no tienen voz en los foros de toma de decisiones. La participación de los voluntarios ha figurado en la agenda desde que se aprobó la Política de Voluntariado, y cada vez más voluntarios son elegidos por sus pares para ocupar cargos en los órganos de gobierno. La Media Luna Roja Afgana es una de muchas Sociedades Nacionales que adoptan medidas para in-



#### Incrementar la participación de los voluntarios

*Bajo la nueva constitución y política de recursos humanos de la Cruz Roja Argentina, los voluntarios son reconocidos como asociados de la Sociedad Nacional en las asambleas. Anteriormente sólo se clasificaban como asociados a las personas que abonaban una cuota de socio. Ahora, los voluntarios que aportan un mínimo de 100 horas anuales poseen los mismos derechos a votar y a ser votados que los miembros cotizantes. Hasta la fecha ha tenido lugar sólo una elección, pero ya pueden apreciarse resultados: se han elegido presidentes de filiales y miembros de la junta de gobierno más jóvenes. De modo similar, la Cruz Roja Libanesa ha introducido reformas en su base jurídica y ha otorgado a los voluntarios el derecho a votar y a ser votados a todos los niveles.*

cluir a los voluntarios en la planificación de los programas y la toma de decisiones.

En todas las regiones, los voluntarios tienen más participación en los foros de toma de decisiones a nivel local y de filial que a nivel nacional. En África Meridional, al igual que en otras regiones, los voluntarios que se involucran en la toma de decisiones a este nivel continúan realizando su labor voluntaria habitual. Los voluntarios a nivel de filial pueden, por consiguiente, participar en los órganos de gobierno, al tiempo que planifican y ejecutan programas.

Por otro lado, no se da la misma participación a todos los voluntarios. Con frecuencia se excluye a los jóvenes voluntarios de ciertos procesos por considerarse que no poseen los conocimientos necesarios para realizar un aporte. Muchas Sociedades Nacionales se han propuesto mejorar esta situación mediante la inclusión de los jóvenes en los órganos de gobierno y el establecimiento de juntas y comités de la juventud. La Cruz Roja Australiana está desarrollando estructuras y políticas apropiadas para mejorar la participación de la juventud.

La participación de los voluntarios no implica sólo que las Sociedades Nacionales les permitan tomar parte, sino que los propios voluntarios sean conscientes de que pueden hacerlo. En el Norte de África, a través de diversas actividades, los voluntarios han tomado conciencia de su derecho a participar en la toma de decisiones. Como resultado, cada vez más voluntarios piensan que pueden influir en la Sociedad Nacional.

## Retos

Es necesario incrementar en general la participación de los voluntarios, especialmente a nivel nacional y en situaciones de desastre. Los voluntarios son a menudo agentes ejecutores y tienen poco que decir en los procesos que afectan a su trabajo. En algunos casos tal vez prefieran no involucrarse, pero existen muchas otras barreras. Puede ocurrir que los voluntarios jóvenes o desempleados no sean

considerados capaces de añadir valor a los procesos. En algunas Sociedades Nacionales, los puestos en los órganos de gobierno son cargos prestigiosos y los voluntarios de las comunidades locales quizás no sean aceptados. En ocasiones no se incluye a los voluntarios por que no se dispone de estructuras y capacidad para dar cabida a nuevos puntos de vista. En algunos casos, los dirigentes y el personal quizás consideren que la participación de los voluntarios es una amenaza, porque los voluntarios plantearán preguntas y exigirán cambios. Las estructuras de las filiales locales y la formación de dirigentes quizás impulsen un cambio de actitud. Otro problema se relaciona con la falta de definiciones claras de lo que se entiende por voluntarios y miembros, y de la superposición de las funciones entre los órganos de gobierno y de gestión.

Los apremios financieros limitan la participación de los voluntarios, porque no todas las Sociedades Nacionales pueden reembolsar a los voluntarios los costos originados por la participación en asambleas y procesos de planificación. Por último, el escaso conocimiento de la Política de Voluntariado y de los beneficios que se derivan de la participación de los voluntarios tal vez sea la causa de que algunas Sociedades Nacionales no lleven adelante estos procesos.

## 4.7. Reembolso

Las Sociedades Nacionales reembolsarán los gastos razonables en que incurran los voluntarios durante la ejecución de tareas de voluntariado aprobadas. (Política de Voluntariado, 5.1.10)

Las Sociedades Nacionales velarán por que, cuando las personas necesiten estar remuneradas para desempeñar una tarea o trabajo, se les reconozca la calidad de empleados, trabajadores contratados o mano de obra ocasional. Como tales, deberán estar amparados y protegidos por la legislación laboral aplicable, por ejemplo en cuanto a salario mínimo, protección contractual y otros derechos y responsabilidades jurídicas. (Política de Voluntariado, 5.1.13)

Los voluntarios no deben ni beneficiarse ni perjudicarse financieramente como consecuencia de su actividad voluntaria. Cuando una Sociedad Nacional cubre los gastos de los voluntarios, debe hacerlo de una manera inequívoca que no haga pensar erróneamente que podría tratarse de un salario. De acuerdo con la definición de la Federación Internacional, el voluntariado no es una actividad remunerada. Cuando se pague una remuneración, las personas que la reciban deben ser consideradas como personal –no voluntarios– y ser empleadas con todas las garantías jurídicas. El hecho de que se llame voluntarios a trabajadores remunerados es uno de los obstáculos para el desarrollo del voluntariado.

## Progresos

El reembolso de gastos y el pago a los voluntarios plantea un reto mayor en algunas regiones y Sociedades Nacionales que en otras. Mientras que el reembolso de los gastos depende principalmente de las finanzas y prácticas internas, el pago a los voluntarios es afectado por las prácticas de otras organizaciones humanitarias. Disponer de sistemas que aporten armonía y coherencia es de igual importancia para ambas cosas.

Muchas Sociedades Nacionales reembolsan los gastos de los voluntarios o pagan una dieta adecuada para cubrir los costos relacionados con su trabajo. La práctica varía entre las Sociedades Nacionales y dentro de ellas, de una región a otra, así como de un programa a otro. Sin embargo, muchos voluntarios tienen que correr con sus gastos de comida, viaje, uniforme, capacitación, etc., por diversos motivos. El acuerdo general debería ser que se deben reembolsar los gastos razonables en que incurran los voluntarios.

En 2005, la Conferencia Regional de Medio Oriente y Norte de África recomendó mejorar las prácticas en la región, donde actualmente hay casos en los que el reembolso de los gastos en que incurren los voluntarios es adecuado, otros en que es excesivo y algunos en que es nulo. Esta cuestión es también objeto de



### Un sistema claro

*En Afganistán, se reembolsan los gastos de comida, viaje y alojamiento de los voluntarios a quienes se solicita participar en campamentos para jóvenes, actividades de formación y talleres, la celebración de días internacionales y otros eventos similares. El pago se efectúa de manera clara y transparente, de modo que los voluntarios no puedan confundirlo con un salario o sueldo.*

### Competencia con otras organizaciones

*En África Meridional, la pobreza y la competencia con otras organizaciones han llevado a la situación de que las Sociedades Nacionales se ven forzadas a pagar dietas para captar y retener voluntarios, dado que en algunos casos se utilizan incentivos financieros para atraer a voluntarios de otras organizaciones.*

debate en todas las demás regiones, en particular en el contexto de emergencias. La Cruz Roja de Kiribati es una de muchas Sociedades Nacionales que observan que los voluntarios están más dispuestos a realizar una tarea cuando saben que les serán reembolsados los gastos en que incurran.

Muchas Sociedades Nacionales cuentan con políticas o notas de orientación que establecen disposiciones relativas al reembolso. Un ejemplo de ello es el nuevo reglamento para los jóvenes voluntarios de la Cruz Roja de Serbia, en el que se especifican las prácticas de reembolso.

No existe una distinción clara entre el reembolso de gastos y el pago de dietas a los voluntarios. En algunas regiones, está claro que un voluntario jamás recibe una remuneración y que se sólo se le reembolsan los gastos. En otros casos, los voluntarios reciben dietas que superan sus gastos reales, o son pagados y trabajan casi como si fuesen miembros del personal.

En África Meridional, el pago a los voluntarios se ha convertido en práctica usual en algunos programas, con lo cual se ha cambiado el espíritu del voluntariado. Los voluntarios aportan varias horas por día y se les pagan dietas mensuales.

El establecimiento de políticas y leyes ha facilitado en muchos casos el manejo del pago y de estipendios para los voluntarios. En África Oriental, muchas Sociedades Nacionales han elaborado políticas y directrices para distinguir entre empleados y voluntarios. Los estatutos y directrices de la Cruz Roja Argentina establecen también la diferencia entre unos y otros, de conformidad con la legislación nacional y las políticas de la Federación.

## Retos

Una cuestión importante es la necesidad de establecer una clara distinción entre el reembolso de gastos y el pago de un salario. El reto en relación con el reembolso y el pago a los voluntarios es de carácter financiero. Otros problemas se relacionan con las prácticas de otras organizaciones, las diferencias entre programas y las definiciones de voluntariado.

Muchas Sociedades Nacionales no pueden reembolsar la totalidad de los gastos de los voluntarios y, por consiguiente, vacilan en establecer un sistema que no van a estar en condiciones de mantener financiera y administrativamente. A veces se utilizan estipendios para compensar a voluntarios seleccionados en lugar de proceder a un reembolso general. La falta de fondos afecta también a la práctica del pago a voluntarios. Las Sociedades Nacionales de África Oriental y Meridional que no tienen los recursos para establecer cargos asalariados tienden a contratar y pagar a voluntarios para que realicen actividades propias del personal. Esto conduce a una segunda preocupación, de que muchas personas consideren que el voluntariado es meramente un peldaño para llegar a formar parte del personal.

El reembolso y el pago pueden variar de un programa a otro, en especial cuando hay algunos proyectos financiados por asociados del Movimiento y donantes externos. Los voluntarios prefieren trabajar en los proyectos mejor financiados. Esto lleva a que los voluntarios sean reacios a permanecer en proyectos sin financiación o en cargos no remunerados o de retornar a proyectos o cargos de estas características. En casos en que algunos voluntarios reciben un pago y otros no, los voluntarios no remunerados a veces reaccionan retirándose de los programas. Cuando se financian programas básicos pero no nuevos proyectos, ello limita las iniciativas de voluntariado de desarrollar nuevos programas comunitarios. Algunas Sociedades Nacionales tratan de asegurar que los donantes permitan que los fondos para proyectos beneficien a todos los volun-

tarios, por ejemplo, mediante formación gratuita o uniformes gratuitos para todos los voluntarios y no sólo para aquellos que trabajan en el proyecto financiado.

Cuando las definiciones de voluntario y voluntariado varían, es difícil establecer prácticas claras. El principio de voluntariado es también un factor limitante en algunos casos, ya que el reembolso de gastos es considerado como 'ganancia'. A menudo, los propios voluntarios están dispuestos a cubrir sus gastos y lo consideran como una contribución al Movimiento. El problema surge cuando los voluntarios no pueden contribuir financieramente; en estos casos, la falta de reembolso limita la captación de voluntarios.

#### 4.8. Nuevas formas de voluntariado a través de la potenciación de la autosuficiencia de las comunidades

Las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja miembros de la Federación Internacional y la Secretaría de la Federación:

- se comprometen a promover el voluntariado como una contribución significativa y positiva al mejoramiento de la vida de las personas vulnerables y al fortalecimiento de las comunidades y la sociedad civil (Política de Voluntariado, 4.1.1)
- conocen y valoran el voluntariado no estructurado en las comunidades, fuera de los programas y actividades organizados formalmente por las Sociedades Nacionales (Política de Voluntariado, 4.1.4)

Los voluntarios forman parte de la comunidad y tienden un puente entre las comunidades y las organizaciones. El voluntariado a nivel comunitario conduce a que la comunidad se identifique con las soluciones a sus problemas comunes, ayuda a las personas a ser autosuficientes y desarrolla la sociedad civil.

#### Progresos

La *Estrategia 2010* coloca a la excepcional red mundial de voluntarios de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja en un lugar preponderante para hacer frente a los retos humanitarios emergentes. Entre tanto, muchas Sociedades Nacionales han adaptado mejor sus planes estratégicos, concentrándolos cada vez más en la vulnerabilidad y la capacidad local. Gracias a su función complementaria de la acción de los Gobiernos y a su posición privilegiada de poder alcanzar a comunidades a las que a otros tal vez les resulte difícil llegar, la mayoría de las Sociedades Nacionales están ampliando la escala de los servicios que prestan en las comunidades.

Las herramientas de programación comunitaria –como el análisis de la vulnerabilidad y de la capacidad (AVC) y el desarrollo comunitario participativo–, han incrementado en gran medida la participación de las comunidades en el análisis, el diseño y la ejecución de los programas. Se han identificado tres enfoques comunitarios típicos, dependiendo del mandato y la capacidad de la Sociedad Nacional:

- La Cruz Roja/Media Luna Roja se acerca a la comunidad para prestar servicios
- La Cruz Roja/Media Luna Roja involucra a la población en actividades comunitarias
- La Cruz Roja/Media Luna Roja apoya actividades organizadas por la comunidad

Dado que las Sociedades Nacionales trabajan día a día con voluntarios de salud comunitarios, personas que prestan atención domiciliaria y dirigentes locales, estas herramientas y enfoques tienen el potencial de desarrollar grupos de voluntarios y/o miembros, promover el desarrollo de las filiales de abajo hacia arriba y fortalecer la capacidad de gestión de voluntarios. En Ecuador, una de las comunidades locales que apoyaron las operaciones de respuesta de la Cruz Roja a una erupción volcánica

#### Enfoques comunitarios de la Cruz Roja/Media Luna Roja



*La CR/MLR se acerca a la comunidad para prestar servicios*

#### Enfoques comunitarios de la Cruz Roja/Media Luna Roja



*La CR/MLR involucra a la población en actividades comunitarias*

#### Enfoques comunitarios de la Cruz Roja/Media Luna Roja



*La CR/MLR apoya actividades organizadas por la comunidad*



### Potenciar la autosuficiencia de la comunidad

*La Media Luna Roja Egipcia trabaja desde hace años en proyectos de vivienda en los dos barrios de tugurios de Zenhom y Nahda. La Sociedad Nacional estableció alianzas con asociaciones locales, para complementar sus débiles recursos y estructuras locales. Los voluntarios comunitarios desempeñan una importante función para la sostenibilidad y el éxito de los proyectos. Hoy en día, las comunidades no sólo tienen apartamentos decentes, sino también un barrio más arreglado, un entorno más saludable y seguro, y escuelas para sus hijos.*

### Promoción de las filiales y el voluntariado

*Al no disponer de filiales en el país que faciliten el cumplimiento de su misión, la Cruz Roja de Kiribati ha iniciado un análisis de la vulnerabilidad y de la capacidad (AVC) para desarrollar su red. Sobre la base de AVC realizado por voluntarios, la Sociedad Nacional ha desarrollado proyectos de salud junto con la comunidad. A medida que se suman más voluntarios comunitarios, se han puesto de manifiesto ciertos problemas y prácticas incoherentes. Otras Sociedades Nacionales de la región del Pacífico aprovechan la experiencia de la Cruz Roja de Kiribati para desarrollar su propio modelo de gestión de voluntarios.*

anterior, se acercó a la Sociedad Nacional para pedirle que estableciera una filial local en la comunidad. En Marruecos, en respuesta a los problemas asociados a la migración que se empiezan a registrar en la región, la Sociedad Nacional trabaja en un proyecto en una comunidad rural para sensibilizar sobre el tema y ayudar a los migrantes que retornan a reintegrarse en la comunidad. La Media Luna Roja Marroquí reconoce que necesita contar con una sólida capacidad de gestión de voluntarios antes de ejecutar el proyecto a una escala más amplia. Se registran realidades similares en otras partes del mundo cuando se despliegan esfuerzos para potenciar los recursos comunitarios y los valores tradicionales del voluntariado.

Los voluntarios comunitarios tal vez tengan su propia opinión acerca de la identidad de su Movimiento. En Samoa, la Cruz Roja es una organización líder en la capacitación en primeros auxilios basados en la comunidad. Incluso cuando participan en actividades dirigidas por otras organizaciones, los voluntarios comunitarios se ven a sí mismos como voluntarios de la Cruz Roja y se movilizan como una unidad de intervención de la Cruz Roja cuando ocurre un desastre. En Gran Bretaña, la fuerte identidad de otras organizaciones comunitarias significa que sus miembros no asumen tan fácilmente su papel como Cruz Roja. Las Sociedades Nacionales hacen frente a una competencia cada vez mayor, y ven la posibilidad de incrementar su impacto a través de asociaciones con otras organizaciones.

## Retos

La Política de Voluntariado de la Federación define el voluntariado como una actividad que es organizada por representantes reconocidos de una Sociedad Nacional. Esta forma institucionalizada de voluntariado parece ser un obstáculo para el desarrollo del voluntariado en algunas comunidades. Se plantea la cuestión de si deberíamos reconocer a los voluntarios comunitarios como voluntarios de la Cruz Roja/Media Luna Roja. En América del Sur, las políticas de voluntariado de algunas Sociedades estipulan que los voluntarios comunitarios deben reunir requisitos específicos en términos de horas de servicio o formación antes de poder ser voluntarios de la Cruz Roja. El no cumplimiento de estos requisitos puede suponer un acceso restringido a equipo adecuado, reembolso o seguro.

Otro reto importante es que muchas Sociedades Nacionales se han hecho a la idea de que trabajan *en favor de* en vez de *con* las comunidades cuando ejecutan los programas. Se podría hacer más para incrementar la participación de los refugiados y personas desplazadas. Se ha observado que las filiales de las Sociedades Nacionales de algunos países desarrollados tienden a estar más cerca de las comunidades, mientras que las Sociedades Nacionales en países en desarrollo tienden a establecer sus filiales lejos de las comunidades rurales. Esto subraya la necesidad de tener en cuenta la estructura y capacidad de las filiales cuando se desarrollan programas comunitarios, a fin de abordar posibles cuestiones de voluntariado.

La definición del concepto de voluntario de la Cruz Roja/Media Luna Roja varía en diferentes contextos. Con todo, la realidad es que existen pocas organizaciones humanitarias que posean la capacidad de la Federación Internacional para lograr un cambio significativo.



## 4.9. Trabajo en red y apoyo entre pares

La Secretaría de la Federación tratará de promover la cooperación y asociación con organizaciones de la sociedad civil y los sectores público y privado que fomentan el voluntariado. (Política de Voluntariado, 5.4.3)

En cada región, la Secretaría de la Federación alienta a las Sociedades Nacionales a organizar redes de desarrollo del voluntariado, operadas por los propios participantes de acuerdo con sus necesidades. El propósito de estas redes es intercambiar conocimientos y experiencia y prestarse apoyo mutuo en la promoción de sistemas eficaces de voluntariado y de gestión de los voluntarios. Además, se debe facilitar la cooperación entre las Sociedades Nacionales con el objeto de ofrecer más oportunidades a los voluntarios y responsables del voluntariado para reunirse e intercambiar experiencias.

### Progresos

En todas las regiones se está realizando algún tipo de actividades de trabajo en red y de apoyo entre pares en el ámbito del desarrollo del voluntariado, sea de manera formal o no estructurada. Desde que se aprobó la Política de Voluntariado y se asignó más importancia al trabajo en red a nivel internacional, se han establecido diversas redes funcionales de desarrollo organizacional y del voluntariado y mecanismos de apoyo entre pares.

Actualmente existen dos redes regionales de voluntariado en el Movimiento. La primera, la Red Europea de Desarrollo del Voluntariado (ENDOV, originalmente Red de Europa Occidental para el Desarrollo del Voluntariado, WENDOV), fue establecida en 2000. Se creó el Centro de Voluntariado europeo de la Cruz Roja, para mantener el ímpetu del trabajo entre reuniones. El centro ofrece apoyo en línea a través de un sitio web. La Red Europea de la Juventud también trabaja en el desarrollo del voluntariado en la región.

La segunda de estas redes, la Red de Voluntariado en América del Sur, fue establecida en 2004. Sus miembros intercambian información por correo electrónico, por teléfono y en reuniones. La Secretaría de la Federación facilita las actividades de la red. El CD-ROM de la Cruz Roja Argentina y la base de datos de voluntarios de la Cruz Roja Boliviana son ejemplos de buenas prácticas compartidas.

Otras redes, como la red regional caribeña de desarrollo organizacional (RODNET), también se ocupan del desarrollo del voluntariado. Un producto de RODNET es la guía didáctica para la gestión del voluntariado. En las regiones de África, de Asia y el Pacífico, y de Medio Oriente y el Norte de África, no se han establecido redes formales de voluntariado, pero se han organizado diversas reuniones a nivel regional y subregional. Otras redes, como la red sobre cuestiones de género y la red de juventud en la región de Medio Oriente y el Norte de África, incluyen entre sus objetivos el desarrollo del voluntariado.

Las Sociedades Nacionales suelen estar interesadas en el apoyo mutuo y el intercambio de información. La modalidad más frecuente es el intercambio entre los programas. Esto contribuye también al desarrollo del voluntariado. El programa de VIH y SIDA en África Meridional es un ejemplo de varias Sociedades Nacionales que han desarrollado la gestión de voluntarios a través de actividades de formación conjuntas.

En África Oriental, el fortalecimiento de la capacidad mediante el apoyo entre pares es el método preferido para desarrollar el voluntariado. En la región de Asia y el Pacífico, se han realizado estudios de casos que han facilitado el intercambio de experiencias. En la región de Medio Oriente y el Norte de África, se han desarrollado



#### Apoyo en red

*La Cruz Roja Búlgara ha desarrollado una política de voluntariado, con el apoyo de la Cruz Roja Española y la Secretaría de la Federación. La Sociedad Nacional se hizo miembro de la red ENDOV en 2006 y ha participado en diversas otras reuniones internacionales. Actualmente, la política se aplica en diez filiales. El objetivo es que la Sociedad Nacional asuma una función líder a nivel subregional en el ámbito del desarrollo del voluntariado.*

#### Filiales de ultramar

*En el Caribe existen 16 filiales de ultramar de Sociedades Nacionales europeas. Por encontrarse lejos de la sede y ser agentes independientes en la región, a menudo saben poco sobre la labor que se realiza fuera de su territorio y participan poco en esas actividades, y no conocen bien a su Sociedad Nacional, la región y la Federación. La filial de la Cruz Roja Holandesa en Curaçao está ahora mucho mejor informada, gracias a su participación en RODNET. Esto ha incrementado la comprensión de cuestiones relacionadas con el desarrollo.*

programas y sistemas de gestión de voluntarios mediante apoyo entre pares. La Cruz Roja Libanesa y la Media Luna Roja Palestina han ayudado a la Media Luna Roja de Iraq a fortalecer su nuevo departamento de voluntariado. La Media Luna Roja Palestina y la Media Luna Roja de los Emiratos Árabes Unidos han ayudado a la Media Luna Roja de Arabia Saudita a establecer un departamento de voluntariado y procedimientos de gestión.

## Retos

El trabajo en red no se puede consolidar de un día para otro. Las redes de voluntariado, al igual que las redes en general, requieren tiempo, esfuerzo y recursos para funcionar satisfactoriamente. Entre los problemas identificados figuran la falta de estructuras formalizadas, la falta de recursos y la falta de iniciativa, interés y comprensión de parte de los miembros.

En todas las regiones es necesario desarrollar nuevas estructuras y fortalecer las estructuras existentes para facilitar el trabajo en red y el apoyo entre pares. En muchos casos, las redes funcionan por iniciativa personal, lo que significa que su éxito depende de personas concretas. Es preciso analizar el propósito, las estructuras y la funcionalidad de las redes a fin de obtener una orientación más clara.

La falta de tiempo, dinero y herramientas apropiadas crea restricciones obvias. Los apremios financieros limitan el número de reuniones y de visitas de apoyo entre pares, los recursos humanos y los canales de comunicación. La red RODNET en la región del Caribe es un ejemplo de ello. En su momento los miembros identificaron todas las competencias disponibles en la región y elaboraron una lista regional de expertos. Lamentablemente no ha habido fondos para organizar intercambios. De manera similar, a los nuevos miembros de la red ENDOV les es difícil participar de las reuniones sin apoyo financiero.

En ciertos casos ocurre que el escaso conocimiento de la Política de Voluntariado, el ciclo de gestión de los voluntarios y otros documentos y sistemas básicos les impide a algunas Sociedades Nacionales aprovechar plenamente las ventajas que ofrecen las redes y los mecanismos de apoyo entre pares. Incluso en los casos en que existen redes de voluntariado, el grueso de la información es redistribuido a través de la Secretaría de la Federación. Aunque esta modalidad permite difundir prácticas y documentos útiles, una mayor comprensión podría facilitar un intercambio más directo. La mejora de los mecanismos dentro de las Sociedades Nacionales para intercambiar los conocimientos adquiridos en reuniones internacionales puede ayudar a desarrollar tal comprensión. ■



## 5. Voluntariado en emergencias

Las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja miembros de la Federación y la Secretaría de la Federación reconocen y aprecian la labor de voluntariado como medio para crear una red de personas dispuestas trabajar para una Sociedad Nacional en un caso de emergencia y a apoyarlas. (Política de Voluntariado, 4.1.2)

Los voluntarios de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja están en el corazón mismo de la asistencia humanitaria que se presta con idoneidad a millones de personas vulnerables a causa de desastres naturales, conflictos y crisis ‘silenciosas’, como la pobreza y enfermedades. Esta red mundial incomparable de voluntarios capacitados y dedicados ha convertido a la Cruz Roja y la Media Luna Roja en una organización líder y el asociado privilegiado en el ámbito de la respuesta a desastres. No obstante, el voluntariado

en emergencias continúa planteando un reto a la capacidad de gestión y coordinación de las Sociedades Nacionales.

Cuando se produce un desastre de evolución rápida se suelen acercar muchas personas de la propia comunidad o del extranjero para ofrecer voluntariamente su tiempo, energía y conocimiento. Puede ocurrir que esas personas sean víctimas ellas mismas. Los actos espontáneos pueden salvar, y cobrar, vidas. Como se señala en el *Informe Mundial sobre Desastres 2001*, la ayuda espontánea quizás no siempre sea útil, pero ignorarla puede aumentar la confusión y el caos.

Al producirse el tsunami del Océano Índico, el terremoto en Asia meridional, los huracanes Iván y Katrina, las inundaciones en Gran Bretaña en 2007, y numerosos otros desastres de evolución rápida en todo el mundo, se acercaron miles de voluntarios dispuestos a ayudar. Según la encuesta inicial de la Federación Internacional, a la que respondieron 105 Sociedades Nacionales, cerca de 1,3 millones de voluntarios participaron en la realización de programas de preparación y respuesta a desastres en sus países en 2005. En 2006, más de 35.000 voluntarios apoyaron directamente 430 operaciones de emergencia. Suministraron alimentos, refugios, agua potable, asistencia médica y apoyo psicosocial a aproximadamente 4,8 millones de personas afectadas por inundaciones, terremotos, tormentas, movimientos de población, inseguridad alimentaria, olas de calor y otros tipos de emergencias. Sin duda, estas manifestaciones de trabajo voluntario no están exentas de retos.

Para gestionar a los voluntarios durante una emergencia es necesario estar preparados y velar por que se observen debidamente todos los elementos del ciclo de gestión de los voluntarios antes, durante y después de la respuesta en la situación de emergencia.



### ¿Qué hacer con la afluencia de voluntarios espontáneos?

En Pakistán, tras el terremoto de 2005, la Sociedad Nacional se vio abrumada por los voluntarios espontáneos. Uno de los responsables del banco de sangre de la sede asumió la tarea de gestionar a los voluntarios que llegaban sobre la marcha. La Sociedad Nacional también recurrió a un experto en gestión de voluntarios de la Media Luna Roja de Bangladesh, ya que faltaban expertos en la materia en la zona afectada por el desastre.

Los mecanismos de respuesta a desastres de la Cruz Roja Americana incluyen un sistema de captación de voluntarios. En caso de desastre, se establece rápidamente un centro de recepción de voluntarios para el manejo de las personas que se acercan espontáneamente para ofrecer su ayuda. El centro es responsable de entrevistar, asignar y capacitar a los voluntarios. La Cruz Roja de Armenia ha adoptado una medida similar como parte de su conjunto de instrumentos de intervención en caso de emergencias

### ¿Cómo hacer para evitar el agotamiento de los voluntarios?

En Indonesia, los equipos de Satgana —los equipos de respuesta rápida de la Cruz Roja Indonesia— se despliegan habitualmente durante un máximo de diez días. Toda prolongación debe ser acordada entre el voluntario y la Sociedad Nacional. Esta medida hace más fácil que los empleadores concedan la dispensa de trabajo necesaria. Otra de las lecciones extraídas del tsunami del Océano Índico fue que es tan necesario brindar apoyo psicológico a los voluntarios como a los supervivientes. Los voluntarios no recibieron ningún apoyo psicológico durante las intervenciones, ni aun tras meses de recuperar cadáveres y cuerpos en descomposición. Desde entonces, en las operaciones de socorro, los voluntarios de la Cruz Roja Indonesia pueden asistir a reuniones de intercambio de experiencias al final de las operaciones y, si lo necesitan, reciben apoyo psicológico de larga duración.

### ¿Qué hacer con los voluntarios una vez que la emergencia ha pasado?

La Cruz Roja de Filipinas entrega a todos los voluntarios una constancia en que se confirma su experiencia, competencias y desempeño, así como el número de horas trabajadas. Al final de las operaciones en respuesta a un ciclón reciente, la Sociedad Nacional integró a algunos voluntarios en un proyecto de preparación y respuesta a desastres a más largo plazo. El nuevo manual de gestión de los voluntarios de la Cruz Roja de Sri Lanka incluye también una sección sobre la continuación y la finalización de la actividad voluntaria tras la fase de emergencia de un desastre.

### ¿Reembolso de costos, compensación financiera o algo más?

En las operaciones de emergencia de las Sociedades Nacionales, el reembolso a los voluntarios raramente excede el nivel de los "gastos de bolsillo". Pero cuando las operaciones reciben gran atención de los medios de comunicación y cuentan con financiación externa en gran escala, esta práctica puede cambiar, a riesgo de socavar el verdadero espíritu del voluntariado. La dieta inicial de los voluntarios de la operación del terremoto de Asia meridional fue triplicada en el transcurso de la fase de socorro; más tarde, durante la fase de recuperación, se introdujeron varios tipos de dietas. Muchos recibían un salario de Sociedades Nacionales participantes, pero seguían siendo calificados de voluntarios.

### ¿Habría que considerar a los voluntarios afectados por el desastre como beneficiarios ordinarios?

Las Sociedades Nacionales del Caribe no siempre prestan a sus voluntarios el mismo tipo de apoyo que a otras personas afectadas por desastres, para evitar que se crea que los voluntarios actúan en provecho propio o de modo abusivo. Aunque suscriben el principio de que el voluntariado es de carácter desinteresado, los voluntarios ven en general la necesidad de contar con asistencia coherente cuando han sido damnificados.

En Papua Nueva Guinea, los voluntarios de la Cruz Roja que han sido afectados por desastres son considerados como beneficiarios ordinarios.

Tras la aprobación de la Política de Voluntariado en 1999 se han puesto en marcha diversas iniciativas y debates con el objeto de incluir la cuestión del voluntariado en emergencias en la agenda de los encargados de la formulación de políticas y los responsables del voluntariado de las Sociedades Nacionales. Según el informe sobre la autoevaluación de las Sociedades Nacionales bien preparadas 2002-2004, el 78% de las Sociedades Nacionales captan voluntarios para los programas de preparación y respuesta a desastres, mientras que el 62% somete a sus voluntarios a ejercicios periódicos para comprobar si están adecuadamente preparados. Las recientes experiencias de respuesta a desastres indican que las prácticas de gestión de los voluntarios han mejorado. Aun así hay que intensificar la labor para gestionar eficazmente a los voluntarios como un recurso potencial durante desastres. Análisis recientes señalan a la atención de todas las Sociedades Nacionales la estrecha relación que existe entre la calidad de la respuesta en casos de emergencia y los sistemas de gestión de los voluntarios antes, durante y después de un desastre. Además, se requiere una estrecha cooperación y coordinación entre diferentes departamentos y organizaciones asociadas para desarrollar y mantener un sistema de voluntariado que funciona bien. A partir de las recomendaciones del informe y los resultados de foros regionales y mundiales recientes sobre voluntariado, se ha propuesto un nuevo ciclo integral de gestión de voluntarios para emergencias.

Reforzar el desarrollo del voluntariado en general, y del voluntariado en emergencias en particular, permite aprovechar al máximo las capacidades de nuestra base permanente de voluntarios. En un mundo de retos globales, cada vez más vulnerable a desastres y enfermedades, esta capacidad es indispensable para cumplir la misión de la Federación Internacional de promover la autosuficiencia de las comunidades vulnerables para responder a situaciones que ponen en peligro sus vidas y sus medios de subsistencia. ■



## 6. Voluntariado en programas corrientes

Las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja miembros de la Federación y la Secretaría de la Federación se comprometen a promover el voluntariado como una contribución significativa y positiva al mejoramiento de la vida de las personas vulnerables y al fortalecimiento de las comunidades y la sociedad civil. (Política de Voluntariado, 4.1)

La *Estrategia 2010* y el proceso “Nuestra Federación del Futuro” reconocen que el voluntariado contribuye de forma significativa al desarrollo de las comunidades y las Sociedades Nacionales y que es fundamental para la propia existencia de la Federación Internacional. La Federación Internacional ha respondido a los retos humanitarios en los últimos años con diversas políticas específicas dentro del marco de los programas de la *Estrategia 2010*. Todas estas políticas ponen en el centro a las personas y la acción voluntaria. Además de aplicarse en los ámbitos de juventud y género, pueden integrarse en diversas actividades humanitarias pertinentes para los programas de preparación y respuesta a desastres, recuperación y rehabilitación, salud en emergencias y desarrollo, por ejemplo proyectos de salud comunitaria, lucha contra el VIH/SIDA y bienestar social.

“El objetivo 3 de la Agenda Global es aumentar la capacidad de las comunidades locales, la sociedad civil y la Cruz Roja y la Media Luna Roja para abordar las situaciones de vulnerabilidad más urgentes. Esto exige coordinar la planificación y las actividades de fortalecimiento de la capacidad en todos los componentes del Movimiento, y disponer de una red de filiales locales y estructuras de apoyo para aprovechar al máximo las posibilidades que ofrece el voluntariado. La gestión eficaz de los voluntarios y los programas permite a las Sociedades Nacionales escuchar las inquietudes

*de los voluntarios y el personal, aprovechar su experiencia y hacer que se sientan bienvenidos e involucrados en todos los niveles de la Federación Internacional.*”

Los objetivos de la Agenda Global reafirman el compromiso de la Federación Internacional de apoyar el logro de los Objetivos de Desarrollo del Milenio de las Naciones Unidas. La Conferencia Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja en 2007 subraya cuatro áreas críticas que el Movimiento debe abordar:

- peligros ambientales, incluido el cambio climático
- migración
- violencia en las comunidades
- enfermedades emergentes y reemergentes, incluido el VIH y el SIDA

Estos retos exigen que todos los Gobiernos y otras partes interesadas reconozcan la valiosa contribución que los voluntarios prestan a la labor de desarrollo, asumiendo una función clave de puente entre las comunidades, las autoridades nacionales y las autoridades locales.

Sin duda, el voluntariado es fundamental para satisfacer las necesidades de las personas vulnerables. Por consiguiente, la gestión de los voluntarios y el desarrollo del voluntariado deben estar integrados y estrechamente vinculados con los programas corrientes y el desarrollo organizacional de las Sociedades Nacionales.

Aunque el objetivo 3 de la Agenda Global se relaciona directamente con el desarrollo del voluntariado, el voluntariado es también fundamental para alcanzar los otros tres objetivos y cumplir la misión de la Federación Internacional. ■

*La Federación aspira, a través de la acción voluntaria, a un mundo con comunidades más fuertes, capaces de hacer frente al sufrimiento humano y situaciones de crisis, impulsadas por la esperanza, el respeto a la dignidad y la búsqueda de equidad.*

*Para ello es fundamental la idea de que la Federación trabaja con las comunidades vulnerables y no meramente para ellas. Nuestros voluntarios –nuestra gente– son nuestro punto fuerte.*

## Objetivo 1: Reducir el número de muertes, heridas y daños causados por los desastres.

### Preparación y respuesta a desastres

Las condiciones climáticas extremas provocan desastres más frecuentes y más intensos. Los pobres, los ancianos y los discapacitados constituyen los grupos más vulnerables. Un desastre puede destruir de una vez el producto de la labor de desarrollo de muchos años. Una buena preparación, sobre la base de un desarrollo sostenible a nivel comunitario, es más eficaz para reducir los efectos de los desastres que cualquier actividad de respuesta o recuperación. Se ha establecido como prioridad mejorar la capacidad local, regional e internacional de respuesta a desastres y a emergencias de salud pública.

El programa de preparación para ciclones de la Media Luna Roja de Bangladesh comprende una red de 33.000 voluntarios capacitados que sensibilizan a la población sobre la preparación para ciclones, divulgan las señales de alarma y asisten a las comunidades vulnerables en la evacuación y en la prestación de primeros auxilios y socorro. El cambio climático ha inducido a muchas Sociedades Nacionales de todo el mundo a concentrarse en sistemas de alerta temprana, la construcción de viviendas resistentes a los desastres, la plantación de árboles y planes de evacuación. Hay también cada vez más cooperación y asociaciones con los Gobiernos y otras partes interesadas para sensibilizar acerca de crisis humanitarias desatendidas a diferentes niveles.

## Objetivo 2: Reducir el número de muertes, dolencias y perjuicios relacionados con enfermedades y emergencias de salud pública.

### Salud y asistencia

Ningún factor amenaza más la sostenibilidad de las comunidades que las repercusiones de las enfermedades. La

epidemia del VIH y la gripe aviar forman parte de las crisis sanitarias mundiales. Se ha establecido como prioridad ampliar las actividades con comunidades vulnerables en los ámbitos de la promoción de la salud, la prevención de enfermedades y la reducción del riesgo de desastres. Nuestra red de voluntarios en las comunidades constituye nuestro valor añadido para abordar la vulnerabilidad, en nuestra función de auxiliares, a través de asociaciones con ministerios de salud y otras autoridades. La Estrategia Mundial de Salud y Asistencia de la Federación Internacional guía a las Sociedades Nacionales en la captación y formación de voluntarios. Los voluntarios comunitarios realizan actividades que salvan vidas, incluso si son sencillas, como transmitir mensajes de salud. Por ejemplo, las iniciativas de preparación y prevención de la gripe aviar de la Cruz Roja de Viet Nam han permitido a sus voluntarios hacer llegar mensajes a 2,3 millones de personas en el país. La Federación Internacional ha iniciado recientemente una nueva asociación con el profesor Jeffrey Sachs, director del Instituto de la Tierra de la Universidad de Columbia, y el Proyecto del Milenio de las Naciones Unidas, que se centra en voluntarios comunitarios para abordar la brecha de salud en las aldeas en África.

## Objetivo 4: Promover el respeto a la diversidad y la dignidad humana y reducir la intolerancia, la discriminación y la exclusión social.

### Promover los Principios Fundamentales y los valores humanitarios

En un mundo en el que aumentan el aislamiento, la tensión y el uso de la violencia, la Cruz Roja y la Media Luna Roja deben propugnar los valores individuales y comunitarios que propician el respeto por los demás seres humanos y la voluntad de trabajar juntos para encontrar soluciones a los problemas de la comunidad. Se ha establecido como prioridad reforzar la labor de sensibilización sobre problemas humanitarios prioritarios, en particular en lo que se refiere a la lucha contra la intolerancia, el estigma y la discriminación, y promover la

reducción del riesgo de desastres. A este respecto, las Sociedades Nacionales del África Meridional han desarrollado un programa intensivo, utilizando recursos comunitarios, voluntarios y apoyo de las autoridades. El programa conjuga la prevención, la atención en la comunidad para personas que viven con VIH, y una campaña de sensibilización contra el estigma y la discriminación. El objetivo del programa es brindar un entorno en que inclusive sus hijos y los miembros de sus familias puedan recibir apoyo y protección, y ejercer sus derechos.

Objetivos

## 7. ¿Hacia dónde nos dirigimos?

La gestión de los voluntarios es una cuestión fundamental para el Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja. La Política de Voluntariado de la Federación fue aprobada en 1999. Desde entonces las Sociedades Nacionales han adoptado muchas medidas para desarrollar el voluntariado. La gestión de los voluntarios se incluye con creciente frecuencia en los planes estratégicos, lo que da la pauta de que es considerada un área importante para el desarrollo de las Sociedades Nacionales. Aun así, hay que desplegar mayores esfuerzos para mejorar en este ámbito y establecer sistemas eficaces de gestión de voluntarios. Además, para tener una idea cabal de la situación actual del voluntariado en la Cruz Roja y la Media Luna Roja, es necesario y urgente recabar datos estadísticos fiables sobre el número de voluntarios.

Distintos factores externos e internos en constante evolución influyen en la gestión de los voluntarios, complicando el entorno en el que trabajan las Sociedades Nacionales. Un sistema eficaz de gestión de los voluntarios en una Sociedad Nacional contribuye a realizar los programas de manera más efectiva, a mejorar la gestión del riesgo y a mejorar la utilización de los recursos. El rostro del voluntariado está en constante evolución, y la legislación sobre el voluntariado adquiere cada vez mayor importancia. Establecer un entorno favorable al voluntariado tanto dentro como fuera de las Sociedades Nacionales contribuye a mejorar la realización de las actividades y, de ese modo, beneficia a las personas vulnerables.

### El desarrollo mundial del voluntariado en la Federación Internacional

La Federación Internacional planea abordar los retos actuales y futuros señalados en el presente informe mediante actividades de desarrollo del voluntariado en los próximos cuatro años (2008–2011). De

este modo se procura ayudar a las Sociedades Nacionales a proporcionar un entorno interno y externo favorable, que aliente y facilite el trabajo de los voluntarios y fomente la acción voluntaria en todos los sectores de la sociedad.

Teniendo esto en cuenta, el desarrollo del voluntariado puede considerarse como un medio que brinda a las personas la posibilidad de modificar la situación en su comunidad y mejorar la vida de las personas más vulnerables.

Entre 2008 y 2011, las actividades programadas de desarrollo del voluntariado apuntarán a:

asegurar que las Sociedades Nacionales dispongan de sistemas, procedimientos y prácticas de gestión de los voluntarios, y apoyarlas en sus esfuerzos al efecto, con el fin de apoyar y gestionar mejor a los voluntarios

- desarrollar y difundir conocimientos sobre el voluntariado en emergencias
- promover, celebrar y reconocer los logros de los voluntarios
- abogar y trabajar por el establecimiento de condiciones favorables al voluntariado

### Establecer sistemas eficaces de gestión de los voluntarios en las Sociedades Nacionales

Muchas Sociedades Nacionales han hecho progresos en el establecimiento de sistemas, procedimientos y prácticas eficaces de gestión de los voluntarios. Sin embargo, algunas Sociedades Nacionales aún afrontan dificultades y requieren apoyo.

El intercambio de conocimientos y el apoyo entre pares –por ejemplo, un experto en desarrollo del voluntariado de una Sociedad Nacional que ayuda y apoya a un colega de otra Sociedad Nacional– constituyen un enfoque práctico para apoyar el desarrollo del volun-

tariado. A nivel regional el Centro de Voluntariado europeo es otro ejemplo de intercambio de conocimientos.

La Federación Internacional apoya diversas iniciativas en relación con el desarrollo del voluntariado, conectando, formando y apoyando a las personas y las Sociedades Nacionales que comparten las mismas metas y hacen frente a los mismos retos. La región de Asia y el Pacífico fue la primera región en la que se amplió el apoyo, y las experiencias reunidas allí pueden ser aplicadas ahora en otras regiones. Le seguirán África y después las demás regiones.

### **Voluntariado en emergencias**

En las últimas décadas, muchas Sociedades Nacionales han desarrollado sus conocimientos técnicos relativos a la gestión de la respuesta a desastres. Según la encuesta inicial de 2006, a la que respondieron 105 Sociedades Nacionales, alrededor de 1,3 millones de voluntarios participaban anualmente en la realización de programas de preparación y respuesta a desastres en sus países.

La gestión de los voluntarios antes, durante y después de las emergencias es una tarea fundamental para toda Sociedad Nacional. La Federación Internacional ha iniciado la labor para apoyar el desarrollo y la divulgación de buenas prácticas para lograrlo, incorporándolo al sistema habitual de gestión de los voluntarios.

### **Celebrar y reconocer los logros de los voluntarios**

Hay muchas historias de voluntarios que nunca fueron contadas. Con frecuencia, los logros de los voluntarios sólo son reconocidos por las personas que tratan con ellos cuando realizan su trabajo. La Secretaría de la Federación alienta a las Sociedades Nacionales a que informen a la opinión pública y den a conocer estas historias, identificando y valorando el aporte de los voluntarios. El Premio del Voluntariado de la Asamblea General de la Federación constituye un reconocimiento a los voluntarios. Otra iniciativa consiste en presentar perfiles de voluntarios en sitios web. Cada vez más, las Sociedades Nacionales otorgan distinciones y elaboran perfiles propios.

Estamos a pocos años del décimo aniversario del Año Internacional de los Voluntarios 2001, que será el momento de celebrar juntos con otras organizaciones y asociados. La Federación Internacional ya ha comenzado a prepararse para este importante evento.

### **Establecer condiciones favorables al voluntariado en cada país**

El voluntariado es una parte esencial de toda sociedad. El voluntariado permite a los ciudadanos contribuir de manera significativa al desarrollo de su comunidad local. Los Gobiernos son cada vez más conscientes de la importancia del marco jurídico como factor que repercute en la promoción y facilitación del voluntariado. Algunos países han puesto en marcha iniciativas para promover una reforma legislativa.

La Federación Internacional colabora con asociados tales como el Programa de Voluntarios de las Naciones Unidas para alentar y apoyar a las Sociedades Nacionales para que trabajen por el establecimiento y la adopción de un marco jurídico que promuevan el voluntariado. ■



## Referencias

**Ellis, Susan J.** ‘Tracking Volunteer Trends’ en *Association Management*, volumen 57, número 1, pp 72–75, enero de 2005.

**Hadzi-Miceva, Katerina.** ‘Comparative Analysis of the European Legal Systems and Practices Regarding Volunteering’ en *The International Journal of Not-for-Profit Law*, volumen 9, número 3. The International Center for Not-for-Profit Law, julio de 2007.

**Institute for Volunteering Research.** *Volunteering for All? Exploring the link between volunteering and social exclusion.* Boletín de investigación. Institute for Volunteering Research.

**Federación Internacional.** *Revisión de mitad de período: Estrategia 2010.* Ginebra: Federación Internacional, 2005.

**Federación Internacional.** *Report of the Volunteering in Emergencies Workshop in Kuala Lumpur.* Federación Internacional, 2007.

**Federación Internacional.** *Report on volunteer management assessment in southern Africa.* Federación Internacional, 2007.

**Federación Internacional.** *Estrategia 2010.* Ginebra: Federación Internacional, 1999.

**Federación Internacional.** *Nuestra Federación del Futuro: Trabajar juntos por un mañana mejor.* Ginebra: Federación Internacional, 2006.

**Federación Internacional.** *Volunteering project: status report.* (Primer borrador). Federación Internacional, 2000.

**Federación Internacional.** *El servicio voluntario – Ciclo de gestión de los voluntarios* Federación Internacional, 2004.

**Federación Internacional.** *Volunteer Investment and Value Audit, Nepal Red Cross Society.* Nueva Delhi: Federación Internacional, 2005.

**Federación Internacional.** *Volunteering in Emergencies: a review of four emergency operations in Asia and Pacific.* Kuala Lumpur: Federación Internacional, 2007.

**Federación Internacional.** *Volunteering in South Asia and South East Asia.* Federación Internacional, 2004.

**Federación Internacional.** *Política de Voluntariado.* Federación Internacional, 1999.

**Federación Internacional.** *Guía para la aplicación de la Política de Voluntariado.* Federación Internacional, 2002.

**Federación Internacional.** *Una Sociedad Nacional bien preparada.* Autoevaluación 2002–2004. Federación Internacional, 2005.

**Federación Internacional.** *Women volunteers in South Asia.* Nueva Delhi: Federación Internacional, 2006.

**Federación Internacional.** *Informe Mundial sobre Desastres 2001: La recuperación.* Ginebra: Federación Internacional, 2001.

**Federación Internacional, UIP, VNU.** *El Voluntariado y la Legislación: Nota de Orientación.* Federación Internacional, UIP, VNU, 2004.

**Merrill Associates.** *Five emerging patterns of volunteerism.* 2005. Disponible en <http://www.merrillassociates.com/topic/2005/09/five-emerging-patterns-of-volunteerism>

**Merrill, Mary V.** 'Global Trends and the Challenges for Volunteering' en *The International Journal of Volunteer Administration*, volumen 24, número 1, pp. 9–14, julio de 2006.

**Nelson, Taryn.** *Legislación Nacional del Voluntariado: Una Mirada Comparativa.* Banco Interamericano de Desarrollo, 2005.

**Patel, Leila, Perold, Helene, Mohamed, Salah Elzein y Carapinha, René.** *Five-Country Study on Service and Volunteering in Southern Africa.* St. Louis, Missouri, USA: Center for Social Development, Washington University in St. Louis, 2007.

**SIDA Civil Society Center.** *Future Leadership in Swedish Civil Society.* Stockholm: Agencia Sueca de Cooperación Internacional para el Desarrollo (ASDI), 2006.

**Naciones Unidas.** *Informe del Secretario General – Seguimiento de la observancia del Año Internacional de los Voluntarios.* Naciones Unidas, 2005.

**Programa de Voluntarios de las Naciones Unidas (VNU) y New Academy of Business.** *Enhancing Business–Community Relations: The Role of Volunteers in Promoting Global Corporate Citizenship.* VNU y New Academy of Business, 2004.

**Wilson, Ruth y Lewis, Hannah.** *A part of society: Refugees and asylum seekers volunteering in the UK.* Leeds, Reino Unido: Tandem, 2006.

**World Volunteer Web** – <http://www.worldvolunteerweb.org>



# Los Principios Fundamentales del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de 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 e ideológico.

## **Independencia**

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



La Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja promueve las actividades humanitarias de las Sociedades Nacionales en favor de las personas vulnerables.

Mediante la coordinación del socorro internacional en casos de desastre y el fomento de la asistencia para el desarrollo, se propone prevenir y aliviar el sufrimiento humano.

La Federación Internacional, las Sociedades Nacionales y el Comité Internacional de la Cruz Roja constituyen, juntos, el Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja.