



Cruz Roja
Costarricense

Política sobre Servicio Voluntario

Aprobada según el acuerdo II-1-A de la sesión ordinaria 10/2016 del Consejo Nacional realizada el 28 de mayo de 2016

Número de la versión: 1.0
Fecha de autorización: 28-5-2016
Clasificación del documento: Interno

Versiones:

Los usuarios del presente documento deben ser conscientes de que el ejemplar impreso tal vez no corresponda a la versión más actual existente. La última versión, que sustituye a todas las anteriores, estará disponible en el sitio web institucional.

1.- Introducción

La Cruz Roja Costarricense es por definición una organización promotora del servicio voluntario de hombres y mujeres en todas las actividades y acciones de mitigación del sufrimiento humano que desarrolla; en cumplimiento de su mandato universal, su rol auxiliar de los poderes públicos y como agente promotor del desarrollo sostenible territorial, la participación comunal y la incidencia generadora de la resiliencia frente a los riesgos y vulnerabilidades existentes o emergentes en su entorno, contribuyentes inequívocos para la reducción de la pobreza; en los niveles local, regional y nacional.

En el marco de los principios y valores humanitarios que profesa, el servicio voluntario que brindan miles de personas a lo largo y ancho del país, se constituye en uno de sus activos más preciados, consecuencia que ese aporte es una directa contribución y compromiso al fomento y protección de la dignidad humana y el estímulo a la comprensión mutua, el liderazgo de base local y la solidaridad para co-crear y mantener una cultura de paz precursora en todos sus extremos de la acción contra la inequidad y la discriminación en cualquiera de sus manifestaciones, la pobreza y el deterioro socio-ambiental.

La Sociedad Nacional al reconocer la relevancia y el valor agregado de su voluntariado, fortalece la calidad de sus servicios y de su estructura organizacional y procedimental, acepta y respeta en todos los niveles institucionales la diversidad cultural, educativa, étnica, etaria y de género de sus miembros, así como adapta la normativa, instrumentos de gestión y sus recursos a fin de garantizar el constante reclutamiento, motivación, retención, protección, vinculación institucional, participación activa, toma de decisiones y desarrollo integral de sus voluntarios, instrumentos válidos para abordar las realidades, dilemas y retos de un mundo globalizado, complejo, diverso y cambiante.

2.- Fundamento y bases conceptuales

El voluntariado de la Cruz Roja es un principio fundamental del Movimiento, de la misma manera nuestra Organización se reconoce como una institución de carácter voluntario y desinteresado, auxiliar de los Poderes Públicos en su labor Humanitaria.

El servicio voluntario en la Cruz Roja son todas las acciones desarrolladas por un grupo diverso de personas, quienes al amparo de los principios fundamentales del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja, de forma altruista, libre y solidaria, contribuyen colectivamente a reducir el sufrimiento, sustentar la vida y la dignidad de las personas expuestas a calamidades, conflictos armados o a sus propios entornos de riesgo y vulnerabilidad, primando el imperativo humanitario y el derecho que les asiste a recibir protección y asistencia.

Dadas las particularidades de los espacios operacionales y comunitarios en que se desarrollan sus actividades humanitarias, ser voluntario en la Cruz Roja Costarricense implica la afiliación y adhesión de la persona interesada a los principios, programas y actividades por libre voluntad y sin que medie ningún tipo de presión externa, tampoco intereses materiales o económicos particulares. Considerando el análisis de los comentarios de Jean Pictet a los Principios

Fundamentales¹ La particularidad de este servicio trasciende el clásico concepto derivado del idioma francés “Caractère bénévolé” (carácter benevolente) que se refiere a las personas que donan sus servicios, sin cobrar, por el de una persona realizando actividades de forma ocasional o regular en favor de otros y por su propia voluntad, sin coacción externa, caracterizado no necesariamente por la condición de no recibir “remuneración” exclusivamente.

Los voluntarios de la Cruz Roja Costarricense realizan actividades en circunstancias diversas y complejas en una sociedad en constante evolución y adaptación, en donde las tendencias sociales, demográficas, económicas y medioambientales, así como los avances tecnológicos, transforman la estructura y la vida de las comunidades al igual que la forma en la que las personas prestan su labor.

En la *Estrategia 2020* de la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja se reconoce que el servicio voluntario es uno de los ejes centrales del fortalecimiento de la comunidad y un factor que contribuye al desarrollo humano sostenible. Asimismo, el Marco de Acción Interamericano (MAI) 2015-2018 hace el llamado a ser una organización basada en el aprendizaje y enfocada en la calidad donde se fortalezca y diversifique la base de voluntarios. De igual forma el compromiso de Houston del 2015 motiva a valorar al voluntariado como un pilar de la sostenibilidad de las acciones humanitarias, asegurando su formación continua y el desarrollo de sus capacidades de liderazgo, garantizando su participación en la toma de decisiones, promoviendo la diversidad, mejorando sus condiciones de trabajo y su seguridad en todo momento, reconociendo el especial carácter transformador de la juventud.

3.- Tipos de voluntariado

Considerando las diversas actividades habituales y extraordinarias que desarrolla la Organización, la estructura del voluntariado es también diversa, adaptable a las circunstancias y congruente con la disponibilidad, aceptación y competencias (conocimientos, habilidades y destrezas) de la persona voluntaria.

En concordancia con los cambios por los que atraviesa la sociedad en la llamada era del conocimiento, la Organización entiende y favorece la incorporación de voluntarios no tradicionales a sus actividades operativas tradicionales, en concordancia a las demandas de profesionalización y especialización holística que dicha sociedad demanda y en función de la reducción de los riesgos y vulnerabilidades emergentes que la urbanización acelerada, la degradación ambiental, el cambio climático y la sobrepoblación, entre otros, así demandan.

Siendo que la organización es un ente *mutatis mutandi*, en abierta adaptación e interacción al medio en que se circunscribe, los y las voluntarias de la Cruz Roja Costarricense pueden optar por los siguientes tipos de servicio voluntario; sin perjuicio de que personas interesadas puedan trascender entre las categorías acorde a sus predilecciones y al cumplimiento de las condiciones y competencias requeridas en cada una o de que las necesidades contextuales requieran la creación de otras:

- Voluntariado operativo: relacionado directamente con los servicios de atención prehospitalaria de personas traumatizadas o casos médicos de emergencia, transporte

¹ International Federation of Red Cross (1979). The Fundamental Principles of Red Cross: Commentary by Jean Pictet,

intrahospitalario de pacientes, búsqueda y rescate, equipos nacionales e internacional de respuesta a desastres o conflictos, unidades especializadas acuáticas, terrestres o aéreas, miembros de unidades especializadas de respuesta a desastres, miembros de servicios de soporte al sistema de respuesta tales como telecomunicaciones, logística o evaluación de daños y análisis de necesidades, entre otras categorías.

- Voluntariado social: personas trabajando en la reducción de los riesgos emergentes o las condiciones de vulnerabilidad de la sociedad en su conjunto y que por su dinámica y abordaje no califican en la tradicional definición operativa de acciones de emergencia o respuesta, pero que complementan y expanden su accionar previo, inmediato o futuro. La categoría voluntariado social puede incluir entre otras subcategorías, personas realizando *voluntariado comunitario* favorecedor de la reducción de riesgo a desastres y la promoción de la resiliencia comunitaria, *voluntariado trabajando en condiciones de exclusión social* para la promoción y defensa de derechos de colectivos en situación o riesgo de exclusión (personas con discapacidad, inmigrantes, personas mayores, jóvenes, mujeres, reclusos/as, minorías étnicas, etc.), *voluntariado para el desarrollo* vinculados a la promoción de acciones conducentes al cumplimiento de los objetivos de Desarrollo Sostenible 2015-2030 de las Naciones Unidas, *voluntariado técnico-profesional* quienes brindan su servicio en actividades específicas relacionadas con sus competencias, niveles de formación o grados de especialización o el voluntariado en salud comunitaria, quienes aunque facultados, no realizan habitualmente acciones operativas y más bien favorecen el desarrollo de iniciativas nacionales o internacionales de promoción de la salud y el bienestar social o el voluntariado en reserva y veteranos que incluyen miembros que por su edad, condiciones de salud o disponibilidad no pueden asumir requerimientos operativos pero que por su trayectoria institucional, experiencia o formación brindan apoyos diversos en cualquiera de las iniciativas de voluntario social descritas.
- Voluntariado en dirección y gobierno: miembros directivos cuya misión implica la dirección estratégica, administrativa y funcional de las unidades organizacionales en la que se divide el sistema sustantivo de la Sociedad Nacional, como el Consejo Nacional, los órganos superiores, las juntas regionales y los comités auxiliares.
- Voluntariado espontáneo: personas que realizan actividades voluntarias sin vincularse a la organización formalmente, por periodos cortos de tiempo, en complemento de iniciativas operativas o sociales en curso pero que son de riesgo reducido.

Sin perjuicio del tipo de servicio voluntario escogido, las personas que han aceptado oficialmente las condiciones de afiliación que estipulan los estatutos o reglamentos de cada sección de servicio, se comprometen a cumplir con las actividades ordinarias o extraordinarias a las que sean convocados o que sean indispensables para cumplir con la tarea que individual o colectivamente se les ha encomendado.

4.- Promoción de los voluntarios y su servicio

La Organización reconoce el valor de contar con una amplia diversidad de voluntarios y promueven su adhesión con independencia de la raza, origen étnico, sexo, orientación sexual, religión, discapacidad, edad de las personas u otra condición discriminante. Elimina toda barrera a la participación de índole física, económica, social o cultural y capta a los voluntarios en función de su capacidad eventual, además les reembolsa aquellos gastos previamente autorizados que se deriven de sus actividades voluntarias.

Asimismo, esta Sociedad Nacional trabaja con el Gobierno de la República de Costa Rica, el sector empresarial y otros asociados para promover un ambiente propicio al servicio voluntario en la esfera nacional, en el marco de su rol auxiliar.

5.- Protección y apoyo para los voluntarios

La Cruz Roja Costarricense cuenta con sistemas de gestión y con prácticas adecuadas para aceptar, capacitar, supervisar, apoyar y motivar a los y las voluntarias. Ambas herramientas están adaptadas al contexto específico en el que éstos se desempeñan y tienen en cuenta las nuevas tendencias en su servicio que, en ocasiones pueden ir más allá de las estructuras establecidas de la Sociedad Nacional e incluyen, por ejemplo, el de forma extraoficial, en línea, a nivel empresarial y/o institucional.

Asimismo, esta Institución vela para que los voluntarios dispongan de una debida preparación para desempeñar su trabajo, mediante información pertinente y oportuna, disseminación de buenas prácticas, formación continua y equipo, retroalimentación relativa a su desempeño, y medidas de salud y seguridad. En este sentido, los voluntarios deberán seguir los lineamientos de políticas de acceso seguro y seguridad institucional así como otras directrices relacionadas. Además, la Cruz Roja Costarricense se responsabiliza de proteger a sus voluntarios por medio de una póliza contra accidentes y les brinda apoyo psicosocial apropiado según proceda.

En ciertas circunstancias, los voluntarios pueden encontrarse directamente en situación de vulnerabilidad; en tales casos esta Sociedad Nacional vela para se atiendan debidamente sus necesidades en materia de asistencia y protección.

En tanto formación continua, la Sociedad Nacional les facilita el acceso a oportunidades de formación acreditada y desarrollo personal, aprovechando la plataforma educativa institucional y de otras en modalidad presencial o en línea , para así ayudarlos a que cumplan, en mejores condiciones, las responsabilidades y funciones acordadas, además alentarlos a fortalecer sus habilidades y su capacidad y a asumir ulteriormente otras labores en la Sociedad Nacional.

Cuando surge la necesidad o la oportunidad de que un voluntario de la Cruz Roja Costarricense lleve a cabo un trabajo remunerado, ya sea de forma ocasional o bajo contrato, la Sociedad Nacional reconoce ese cambio de condición y vela para que el empleo se ajuste a la legislación nacional pertinente, sin que ello signifique una desvinculación en el cumplimiento de los Principios Fundamentales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja y su espíritu humanitario de servir a la sociedad costarricense, manteniendo y respetando la identidad institucional. Cuando exista este cambio de estado, de pasar de ser voluntario a colaborador remunerado, se aceptarán las condiciones que se establecen en materia de recursos humanos dentro de la Institución.

De igual manera, Cruz Roja Costarricense dará la oportunidad a los colaboradores que finalicen satisfactoriamente una relación laboral de regresar a su estatus de miembro voluntario.

6.- Reconocimiento de los voluntarios y de sus logros

Se reconoce la importante función que desempeñan los voluntarios en la organización; así, aprovecha toda oportunidad oficial y oficiosa, para hacer valer de forma individual y colectiva, el trabajo y su consiguiente incidencia, utilizando diferentes mecanismos de reconocimiento.

A la vez, se alienta a los voluntarios a involucrarse activamente en los procesos institucionales de adopción de decisiones, no sólo a nivel local, sino también a nivel nacional, así como en la planificación y la mejora de las actividades en las que participan. Los voluntarios tienen derecho a convertirse en asociados activos de Cruz Roja Costarricense, siempre y cuando hayan aceptado formalmente las condiciones de adhesión conforme a lo dispuesto en el Estatuto.

7.- Acuerdo respecto de los derechos y las responsabilidades de los voluntarios

La Cruz Roja Costarricense facilita a los voluntarios orientaciones y normas por escrito en las que se establece los derechos y las responsabilidades tanto de esta Benemérita Institución como de sus voluntarios. De igual forma, les suministrará información de las diferentes opciones o programas donde puedan realizar su servicio y las condiciones de su participación para que de esta manera puedan escoger libremente el programa de su elección de acuerdo a sus intereses y capacidades.

Se espera que los voluntarios de esta Institución actúen en todo momento de conformidad con los Principios Fundamentales del Movimiento Internacional; deben además, respetar las normas relativas al uso del emblema y evitar el uso indebido de éste. En caso de emergencia, deberán ponerse a disposición de la Cruz Roja Costarricense, en función de sus capacidades, disponibilidad y habilidades.

En su trabajo con las personas vulnerables, se espera que los voluntarios se esfuercen para que los servicios que presten se adhieran a las más elevadas normas de calidad. En el cumplimiento de sus deberes, los voluntarios se abstienen de toda discriminación y responden a los requerimientos de las personas más necesitadas con sentido humanitario y respeto, además que mantienen absoluta discreción respecto a quienes brinden su atención.

8.- Métodos de resolución de conflictos

Contribuir por todos los medios posibles a la construcción y consolidación de una cultura de paz, es un imperativo fundamental de la Cruz Roja. En paralelo, la construcción conjunta de modelos de reducción, prevención o mitigación de los grandes problemas de la sociedad global contemporánea, no la exime de que sucedan conflictos entre sus miembros, con los sistemas de gestión administrativa u operativa o con miembros del contexto a los que sirve. Por esta razón, la Organización favorece la utilización de los métodos de resolución alterna de conflictos; antes que la aplicación del sistema disciplinario institucional para solucionarlos, en la medida de los alcances que la reglamentación interna y el sistema jurídico costarricense, así lo permitan.

9.- Incidencia de la política

El resultado esperado de la aplicación con éxito de la presente política es un aumento en la participación de la Cruz Roja Costarricense en el ámbito del servicio voluntario, que se medirá a la

luz del incremento del número de personas que opten por iniciar y continuar la prestación del servicio por conducto de la Sociedad Nacional. Ese aumento se calculará en función de la línea base de referencia correspondiente al 2016, a través del sistema de información general interno de esta Organización.

El servicio voluntario ocupa un lugar central en la consolidación de la comunidad. Alienta a las personas a comportarse como ciudadanos responsables y les proporciona un entorno en el que pueden participar y contribuir a mejorar la situación y la calidad de vida en una sociedad; fomenta la solidaridad entre las personas, aumenta el capital humano. Puede servir como medio de inclusión y de integración social, es por ello que se espera que esta política nacional incida en todas las áreas y así, de igual forma, optimice nuestro accionar humanitario.

10.- Revisión de la política

Esta política deberá revisarse y difundirse anualmente, en el mes de marzo, sin perjuicio que revisiones previas cuando las condiciones así lo ameriten. La aprobación de las modificaciones es una atribución del Consejo Nacional. El responsable de revisar y actualizar ésta política es Coordinador de Voluntariado.