



# ESTÁNDARES DE VOLUNTARIADO

---

HERRAMIENTA DE AUTOEVALUACIÓN  
DE LAS CAPACIDADES PARA EL  
DESARROLLO DEL VOLUNTARIADO  
EN LAS SOCIEDADES NACIONALES





La **Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (IFRC)** es la red humanitaria más grande del mundo, integrada por 191 Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja y alrededor de 16 millones de personas voluntarias. Nuestros voluntarios y voluntarias están presentes en las comunidades antes, durante y después de una crisis o desastre. Trabajamos en algunos de los contextos más complejos y de más difícil acceso del mundo, salvando vidas y promoviendo la dignidad humana. Apoyamos a las comunidades para que se fortalezcan y sean más resilientes, de modo que las personas puedan vivir de forma segura y saludable y tengan oportunidades para prosperar.

Cualquier parte de esta publicación puede ser citada, reproducida, traducida a otros idiomas o adaptada para responder a las necesidades locales sin autorización previa de la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, siempre que se indique claramente la fuente.

**Contáctenos:**

Las solicitudes de reproducción con fines comerciales deberán dirigirse a la Secretaría de la IFRC:

**Dirección:** Chemin des Crêts 17, Petit-Saconnex, 1209 Ginebra, Suiza

**Dirección postal:**

Apartado postal 303, 1211 Ginebra 19, Suiza

**T** +41 (0)22 730 42 22 | **F** +41 (0)22 730 42 00 | **E** [secretariat@ifrc.org](mailto:secretariat@ifrc.org) | **W** [ifrc.org](http://ifrc.org)

# ESTÁNDARES DE VOLUNTARIADO HERRAMIENTA DE AUTOEVALUACIÓN DE LAS CAPACIDADES PARA EL DESARROLLO DEL VOLUNTARIADO EN LAS SOCIEDADES NACIONALES 2026

## Introducción

La **Herramienta de Autoevaluación de los Estándares de Voluntariado para las Capacidades de Desarrollo del Voluntariado en las Sociedades Nacionales** ha sido elaborada para apoyar a las Sociedades Nacionales en el fortalecimiento de sus estrategias, sistemas y procesos de voluntariado. La herramienta permite a las Sociedades Nacionales (SN) evaluar sus capacidades actuales, identificar prioridades y avanzar en el desarrollo del voluntariado en toda la organización.

La elaboración de estos estándares es el resultado de un proceso amplio y colaborativo en el que participaron Sociedades Nacionales de la Región de las Américas, puntos focales de voluntariado y colegas de toda la red de la IFRC. Además de las contribuciones de las Sociedades Nacionales de las Américas, el proceso de redacción y revisión se enriqueció con los aportes de colegas de la Secretaría de la IFRC en Ginebra, representantes de otras regiones de la IFRC y personal técnico de diferentes departamentos de la Oficina Regional para las Américas de la IFRC. A través de talleres, intercambios y sucesivos procesos de revisión, las partes interesadas identificaron colectivamente la necesidad de contar con un mecanismo práctico para medir los avances y orientar las mejoras en áreas clave del desarrollo del voluntariado.

Los estándares complementan y están alineados con los mecanismos existentes de evaluación organizacional y fortalecimiento de capacidades, incluidos **OCAC, BOCA, PER, SAF, los 13 Estándares sobre Seguridad, Protección y Bienestar**, así como otros enfoques relevantes utilizados dentro de la red de la IFRC. Si bien estos mecanismos abordan importantes capacidades institucionales, las Sociedades Nacionales identificaron varias áreas relacionadas con el desarrollo del voluntariado que no estaban plenamente cubiertas por las herramientas existentes. Por ello, los Estándares de Voluntariado fueron desarrollados para complementar estos mecanismos y atender las brechas identificadas.

## 4 | Herramienta de autoevaluación para el desarrollo del voluntariado

Las Sociedades Nacionales reconocieron que el desarrollo del voluntariado va más allá de la gestión del ciclo de la persona voluntaria. Si bien la gestión del voluntariado sigue siendo fundamental, el desarrollo sostenible del voluntariado también depende de condiciones institucionales más amplias y de la creación de un entorno favorable que apoye a las personas voluntarias y al voluntariado en todos los niveles de la organización.

Esta herramienta está alineada con la **Política de Voluntariado de la IFRC, la Estrategia 2030 y la Agenda para la Renovación**. Asimismo, promueve una comprensión común del desarrollo del voluntariado y fomenta el aprendizaje continuo, el intercambio entre pares y el fortalecimiento institucional entre las Sociedades Nacionales.

Mediante la implementación de estos estándares, las Sociedades Nacionales buscan fortalecer el voluntariado como un activo estratégico para la acción humanitaria. Los estándares tienen como propósito contribuir a tres resultados clave:

- Ampliar y diversificar la participación de las personas voluntarias;
- Fortalecer **las capacidades lideradas localmente y la acción basada en la comunidad**; y
- Reforzar la seguridad, la protección y el bienestar de las personas voluntarias.

En última instancia, estos esfuerzos buscan contribuir a impactos más amplios en las Sociedades Nacionales y en las comunidades a las que sirven mediante:

- El fortalecimiento de la **experiencia social** del voluntariado;
- El empoderamiento de las personas voluntarias locales y de las personas jóvenes como **agentes de cambio**; y
- La promoción de una **acción humanitaria adaptativa** y liderada localmente, capaz de responder a las necesidades cambiantes de las comunidades.

Los estándares están concebidos principalmente como una herramienta de **autoevaluación**. Las Sociedades Nacionales pueden realizar la evaluación de manera independiente o con el apoyo de personas facilitadoras externas de la IFRC o de Sociedades Nacionales pares. Independientemente de la metodología utilizada, la apropiación, la participación y el seguimiento por parte de la Sociedad Nacional son esenciales para garantizar resultados significativos.

El valor de esta herramienta no reside en la puntuación final en sí misma, sino en el diálogo, la reflexión y el aprendizaje colectivo que se generan durante el proceso de evaluación. Los resultados están destinados a orientar la toma de decisiones y apoyar la elaboración de **planes de acción** orientados al fortalecimiento de las capacidades para el desarrollo del voluntariado.

Una autoevaluación por sí sola no genera cambios. Los avances significativos requieren **compromiso del liderazgo**, seguimiento y la asignación de recursos adecuados para abordar las prioridades identificadas. Por esta razón, se alienta a las Sociedades Nacionales a utilizar la evaluación como parte de un proceso más amplio de mejora continua y a repetir periódicamente el ejercicio para monitorear los avances, identificar nuevas brechas y adaptar las prioridades a lo largo del tiempo.

En última instancia, esta herramienta no solo constituye un mecanismo de evaluación, sino también un marco práctico para revisar los avances en el desarrollo del voluntariado, fortalecer las prácticas de gestión del voluntariado y las capacidades institucionales, así como promover una cultura de aprendizaje y mejora continua en las Sociedades Nacionales.



## Contenido y Organización

La herramienta está estructurada en torno a cuatro áreas clave de capacidades para el desarrollo del voluntariado:

### 1. **POR QUÉ - Alinear el voluntariado con las necesidades y capacidades humanitarias.**

Esta área se centra en el propósito, el valor y las bases estratégicas del voluntariado. Examina cómo la acción voluntaria está alineada con las necesidades humanitarias, las prioridades organizacionales, las capacidades existentes y la misión y los principios del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja.

### 2. **CÓMO - Atraer, gestionar y empoderar a las personas voluntarias.**

Esta área se centra en los sistemas, procesos y prácticas que apoyan a las personas voluntarias a lo largo de su trayectoria de voluntariado. Aborda la participación, el desarrollo, la inclusión, la protección, el bienestar y el empoderamiento de las personas voluntarias.

### 3. **QUÉ - Generar un impacto a través de la acción voluntaria.**

Esta área se centra en la acción humanitaria llevada a cabo por las personas voluntarias y en su contribución a los programas, servicios, operaciones y al fortalecimiento de la resiliencia comunitaria. Hace énfasis en la calidad, pertinencia, escalabilidad e impacto de la acción voluntaria.

### 4. **ENTORNO FAVORABLE - Fortalecer el entorno favorable para el voluntariado.**

Esta área se centra en las condiciones institucionales, estructuras, sistemas, políticas, alianzas y cultura organizacional que hacen posible y sostienen el desarrollo del voluntariado en toda la Sociedad Nacional.

En conjunto, estas cuatro áreas proporcionan un enfoque integral para el desarrollo del voluntariado al abordar por qué el voluntariado es importante, cómo se apoya y empodera a las personas voluntarias, qué acción humanitaria llevan a cabo y cuáles son las condiciones institucionales necesarias para que el voluntariado prospere.

## 6 | Herramienta de autoevaluación para el desarrollo del voluntariado

La herramienta consta de 27 atributos, cada uno acompañado de indicadores progresivos organizados en estas cuatro áreas de capacidades. Cada atributo incluye una definición seguida de indicadores de evaluación presentados mediante una matriz de puntuación. Los indicadores representan niveles crecientes de madurez y tienen como propósito promover la reflexión, el aprendizaje y la mejora continua.

## Metodología y Proceso

Esta herramienta está diseñada para ser implementada como un ejercicio interno, voluntario y participativo, liderado por las propias Sociedades Nacionales. Las Sociedades Nacionales pueden invitar a actores externos para apoyar el proceso de evaluación; sin embargo, el liderazgo, la apropiación y la participación activa de la Sociedad Nacional y de sus integrantes siguen siendo fundamentales.

### Paso 1 – Autoevaluación por consenso

La autoevaluación debe realizarse de manera colectiva, con calificaciones acordadas por **consenso** entre las personas participantes. Durante esta etapa, cada atributo y sus indicadores se revisan utilizando la escala A-E descrita a continuación. Tras analizar las afirmaciones, las personas participantes deberán seleccionar la opción que mejor refleje la situación **actual** de la Sociedad Nacional y registrar la calificación acordada en la columna de resultados ubicada en el lado derecho de la matriz de evaluación. Este proceso debe repetirse para todos los atributos hasta obtener una visión integral de las capacidades de desarrollo del voluntariado de la Sociedad Nacional.

A primera vista, la matriz de autoevaluación puede parecer extensa. Sin embargo, se basa en atributos e indicadores ampliamente reconocidos como fundamentales para el desarrollo del voluntariado dentro de la Cruz Roja. El ejercicio está concebido para ser práctico y sustentarse en la experiencia institucional y en una comprensión compartida, más que en la complejidad técnica.

Si surgen dificultades al momento de seleccionar una calificación, se recomienda que las personas participantes aborden la cuestión de manera colectiva y soliciten el apoyo de una persona facilitadora, ya sea de la propia Sociedad Nacional o de la IFRC, con el fin de aclarar dudas y facilitar la construcción de **consensos**.

El propósito del ejercicio no es generar debates prolongados ni centrarse excesivamente en detalles técnicos, sino desarrollar una comprensión compartida de las capacidades institucionales, las aspiraciones y la capacidad de la organización para traducirlas en la práctica.

Se recomienda que el grupo de evaluación incluya:

- La persona responsable nacional de voluntariado o su equivalente;
- Representantes del voluntariado en los órganos de gobernanza, cuando corresponda;
- Responsables de programas o departamentos que involucren a personas voluntarias;
- Representantes del liderazgo y la gobernanza de la Sociedad Nacional;
- Personas voluntarias y personal remunerado de diferentes filiales y niveles de la organización; y
- Otras personas que la Sociedad Nacional considere pertinentes.

### Paso 2 – Priorización

Una vez alcanzado el consenso sobre todos los atributos, la Sociedad Nacional deberá **identificar y priorizar** aquellas áreas que requieren un mayor desarrollo. Para cada atributo que se encuentre por debajo del nivel de referencia deseado, la Sociedad Nacional deberá determinar su nivel de prioridad en un horizonte de un año, utilizando una escala del 1 al 4:

1. No constituye actualmente una prioridad;
2. Prioridad baja;
3. Prioridad alta; y
4. Prioridad crítica que requiere atención inmediata.

## 7 | Herramienta de autoevaluación para el desarrollo del voluntariado

El nivel de prioridad acordado deberá registrarse posteriormente en la columna de prioridad correspondiente de la matriz de evaluación. Este proceso ayuda a las Sociedades Nacionales a identificar y concentrar sus esfuerzos en las prioridades de desarrollo más importantes.

### Paso 3 – Elaboración de un Plan de Voluntariado

Con base en las prioridades identificadas, la Sociedad Nacional deberá elaborar un Plan de Voluntariado que defina las acciones, responsabilidades, plazos y recursos necesarios para fortalecer las capacidades para el desarrollo del voluntariado. Se deberá prestar especial atención al seguimiento posterior a la autoevaluación para garantizar que los planes de acción se implementen y que los avances sean monitoreados a lo largo del tiempo.

## Aplicación de la Escala (A-E)

La escala de evaluación es progresiva. Cada nivel representa un mayor grado de desarrollo en comparación con el nivel anterior.

Para seleccionar un determinado nivel, también deben cumplirse todos los requisitos de los niveles precedentes. Además, cada condición debe cumplirse de manera consistente en toda la organización.

- Si la Sociedad Nacional no cumple con todos los requisitos del nivel B, se clasifica en el nivel A.
- Si se cumplen todos los requisitos del nivel B, puede evaluarse el nivel C.
- Si se cumplen todos los requisitos del nivel C, puede evaluarse el nivel D, y así sucesivamente hasta el nivel E.
- Si se cumplen todos los requisitos de los niveles B, C, D y E, la Sociedad Nacional se clasifica en el nivel E.

**NOTA:** La selección de un nivel superior implica que se cumplen plenamente todos los requisitos establecidos en ese nivel y en todos los niveles precedentes, salvo en aquellos casos en que determinados requisitos sean mutuamente incompatibles.





## Consideraciones Adicionales

Aunque esta herramienta ha sido diseñada para ser utilizada por todas las Sociedades Nacionales, su mayor valor reside en las discusiones, la reflexión, el aprendizaje y las acciones que se generan a lo largo del proceso. Dependiendo del tiempo y los recursos disponibles, la evaluación puede involucrar a un grupo más amplio de participantes con el fin de enriquecer el análisis y fortalecer la apropiación de los resultados.

La herramienta también puede utilizarse periódicamente como un mecanismo de seguimiento para monitorear los avances a lo largo del tiempo y comparar los resultados con evaluaciones anteriores. Esto permite a las Sociedades Nacionales hacer seguimiento a su desarrollo institucional, identificar áreas que requieren mayor atención y utilizar los hallazgos para orientar planes nacionales de mejora destinados a fortalecer sus capacidades y desempeño generales.

## Relación con OCA (anteriormente OCAC) y la certificación

Esta herramienta complementa el nuevo proceso de **Evaluación de Capacidades Organizacionales (OCA)** de la IFRC. Mientras que el OCA proporciona una evaluación general del funcionamiento organizacional de la Sociedad Nacional —incluida la certificación—, esta herramienta ofrece una evaluación más profunda y específica del área de desarrollo del voluntariado.

Puede utilizarse de manera complementaria al proceso OCA:

- Antes del OCA, para preparar los aportes relacionados con el voluntariado.
- Después del OCA, para profundizar en los atributos vinculados al desarrollo del voluntariado.

A diferencia del OCA, esta herramienta **no** forma parte de un sistema de certificación y su aplicación es completamente autogestionada por la Sociedad Nacional.



## POR QUÉ

# Alinear el Voluntariado con las Necesidades Humanitarias y las Capacidades Institucionales

Esta área se centra en el propósito, el valor y las bases estratégicas del voluntariado. Examina cómo las Sociedades Nacionales comprenden las necesidades humanitarias, reconocen la contribución y el valor de las personas voluntarias y garantizan que la acción voluntaria esté alineada con las necesidades humanitarias, las capacidades institucionales, la misión y los principios del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, así como con las realidades de las comunidades a las que sirven.

La dimensión **POR QUÉ** invita a las Sociedades Nacionales a reflexionar sobre las razones que motivan el voluntariado, la contribución que las personas voluntarias realizan a las comunidades y a la sociedad, y la importancia de comprender tanto las necesidades humanitarias como las capacidades existentes en materia de voluntariado. También pone de relieve la importancia de la satisfacción y la motivación de las personas voluntarias, así como la necesidad de demostrar el valor económico y social generado a través del voluntariado.

Al promover la toma de decisiones basada en evidencia y una mejor comprensión de las capacidades y del impacto del voluntariado, esta área contribuye a garantizar que la acción voluntaria siga siendo pertinente, eficaz y esté alineada con las prioridades institucionales y las necesidades de las comunidades.

En última instancia, esta área busca responder a la siguiente pregunta:

**¿Por qué hacemos voluntariado y cómo garantizamos que la acción voluntaria responda a las necesidades humanitarias y genere valor para las comunidades y para la Sociedad Nacional?**



---

## Atributos en el POR QUÉ

1. Aplicar los Principios Fundamentales de la Cruz Roja.
  2. Evaluar las necesidades y los desafíos humanitarios.
  3. Analizar las capacidades actuales de voluntariado.
  4. Fortalecer la satisfacción y la motivación de las personas voluntarias.
  5. Medir el valor del voluntariado.
-

ATRIBUTO	Estado Actual					A-E	1-4
	INDICADORES						
	A	B	C	D	E		
1. Aplicar los Principios Fundamentales de la Cruz Roja		<p>Los Principios Fundamentales se incluyen en los procesos de inducción de las personas voluntarias.</p> <p>Se realizan periódicamente actividades de sensibilización o sesiones de actualización sobre los Principios Fundamentales para las personas voluntarias.</p>	<p>Las personas voluntarias demuestran conocimiento de los Principios Fundamentales y los aplican en sus actividades.</p> <p>Se utilizan materiales y actividades de comunicación para promover los Principios entre las personas voluntarias y el personal remunerado.</p>	<p>Existen mecanismos formales para abordar incumplimientos o preocupaciones relacionadas con los Principios Fundamentales.</p> <p>Se dispone de orientación y apoyo para ayudar a las personas voluntarias a aplicar los Principios en la práctica.</p>	<p>La Sociedad Nacional revisa periódicamente cómo se comprenden y aplican los Principios Fundamentales.</p> <p>La Sociedad Nacional promueve la comprensión de los Principios Fundamentales entre actores externos relevantes, como autoridades públicas, servicios de emergencia, actores de seguridad u organizaciones socias.</p>		
2. Evaluar las necesidades y los desafíos humanitarios		<p>Las actividades de voluntariado se diseñan con base en las necesidades humanitarias identificadas mediante el conocimiento de las comunidades, la experiencia operativa previa o la información contextual disponible a nivel de filial o de Sociedad Nacional.</p> <p>Las personas voluntarias contribuyen a actividades alineadas con la misión humanitaria de la Sociedad Nacional, incluso cuando no se realizan evaluaciones formales de necesidades de manera periódica.</p>	<p>Se llevan a cabo evaluaciones básicas de necesidades humanitarias, como los Análisis de Vulnerabilidad y Capacidad (AVC) u otras metodologías similares, antes de diseñar las actividades de voluntariado.</p> <p>Las personas voluntarias participan en la recopilación de información, consultas comunitarias, encuestas u otros mecanismos utilizados para identificar las necesidades humanitarias.</p> <p>Las actividades de voluntariado se ajustan periódicamente con base en</p>	<p>Las necesidades humanitarias se evalúan mediante procesos sistemáticos, participativos y documentados que involucran a las personas voluntarias y a las comunidades, y se dispone de registros, informes o resultados de las evaluaciones.</p> <p>Las intervenciones realizadas por las personas voluntarias se revisan y ajustan periódicamente con base en los resultados del monitoreo, las lecciones aprendidas, la retroalimentación de las</p>	<p>La Sociedad Nacional utiliza análisis del contexto, información de monitoreo o mecanismos de alerta temprana para anticipar necesidades humanitarias emergentes y futuros desafíos.</p> <p>Las personas voluntarias participan activamente en la identificación, el análisis y la priorización de las necesidades humanitarias y contribuyen, cuando corresponde, a espacios de coordinación, redes locales o plataformas multisectoriales.</p>		

**12** Herramienta de autoevaluación para el desarrollo del voluntariado

			las necesidades identificadas y la retroalimentación recibida de las comunidades.	comunidades o las evaluaciones de pertinencia e impacto.		
--	--	--	---	--	--	--

ATRIBUTO	Estado Actual					A-E	1-4
	INDICADORES						
	A	B	C	D	E		
3. Analizar las capacidades actuales del voluntariado		<p>La Sociedad Nacional cuenta con una comprensión general de sus capacidades de voluntariado, basada en la experiencia operativa, el conocimiento de las filiales o las observaciones informales de quienes lideran y gestionan el voluntariado.</p> <p>Se dispone de información general sobre las personas voluntarias, aunque esta no se recopile de manera sistemática ni se actualice periódicamente.</p>	<p>Se ha realizado una evaluación o diagnóstico básico de las capacidades de voluntariado, que incluye información sobre el número de personas voluntarias, los niveles de participación y los perfiles de voluntariado.</p> <p>La información sobre las personas voluntarias se recopila y utiliza para apoyar la gestión y la planificación del voluntariado.</p> <p>La Sociedad Nacional revisa periódicamente la disponibilidad y distribución de las personas voluntarias para apoyar los programas y servicios.</p>	<p>Existen sistemas y procesos para recopilar y actualizar información sobre las capacidades de voluntariado, incluidos sistemas de datos, estadísticas, perfiles de voluntariado, tendencias de participación y niveles de retención.</p> <p>La información sobre las capacidades de voluntariado se analiza periódicamente y se utiliza para identificar fortalezas, brechas y prioridades de desarrollo.</p> <p>Los resultados del análisis del voluntariado se utilizan para fundamentar las decisiones relacionadas con la gestión del voluntariado y la implementación de programas.</p>	<p>El análisis de las capacidades de voluntariado está integrado en los procesos de planificación estratégica y operativa de la Sociedad Nacional.</p> <p>Las personas voluntarias participan activamente en el diseño, la implementación y la evaluación de estrategias y decisiones relacionadas con el desarrollo del voluntariado.</p> <p>Las lecciones aprendidas y las buenas prácticas se documentan y comparten dentro de la Sociedad Nacional y, cuando corresponde, con otras Sociedades Nacionales o plataformas regionales.</p>		

ATRIBUTO	Estado Actual					A-E	1-4
	INDICADORES						
	A	B	C	D	E		
<p>4. Fortalecer la satisfacción y la motivación de las personas voluntarias</p>	<p>Las opiniones, inquietudes o comentarios de las personas voluntarias se recopilan ocasionalmente mediante reuniones, conversaciones informales u otros canales de comunicación, aunque no existe un mecanismo estandarizado ni un seguimiento sistemático.</p> <p>Las personas responsables del voluntariado y el personal remunerado cuentan con una comprensión general de los factores que influyen en la satisfacción y la motivación de las personas voluntarias.</p>	<p>Se utilizan mecanismos periódicos para evaluar la satisfacción y la motivación de las personas voluntarias, como encuestas, grupos focales, reuniones o sesiones de retroalimentación.</p> <p>La información recopilada sobre la satisfacción y la motivación de las personas voluntarias se documenta, aunque los resultados no siempre se analizan ni se les da seguimiento de manera consistente.</p> <p>Se brindan oportunidades para que las personas voluntarias expresen sugerencias e inquietudes relacionadas con su experiencia de voluntariado.</p>	<p>La satisfacción y la motivación de las personas voluntarias se evalúan regularmente mediante mecanismos estructurados.</p> <p>Los resultados de las encuestas, consultas o estudios se analizan, se comparten con las partes interesadas pertinentes y se utilizan para ajustar las estrategias, planes o procesos de gestión del voluntariado.</p> <p>La Sociedad Nacional analiza periódicamente los factores que influyen en la participación, la motivación y la retención de las personas voluntarias.</p>	<p>Las evaluaciones de satisfacción y motivación incluyen dimensiones como el bienestar, el reconocimiento, la inclusión, el desarrollo personal y el sentido de pertenencia de las personas voluntarias.</p> <p>Los resultados se utilizan para apoyar procesos de mejora continua y fortalecer las estrategias de participación y retención de las personas voluntarias.</p> <p>La Sociedad Nacional aplica regularmente herramientas o metodologías (como la herramienta MOTIRO de la IFRC u otros enfoques similares) para comprender mejor la motivación de las personas voluntarias y adaptar las estrategias de participación en función de los resultados obtenidos.</p>			

ATRIBUTO	Estado Actual					A-E	1-4
	INDICADORES						
	A	B	C	D	E		
5. Medir el valor del voluntariado		<p>La Sociedad Nacional reconoce al voluntariado como un activo estratégico y reconoce que las personas voluntarias generan valor para las comunidades, la organización y para sí mismas.</p> <p>Se recopila y reporta información básica sobre las personas voluntarias, como el número de personas voluntarias o sus áreas de participación, a través de los sistemas existentes.</p>	<p>La Sociedad Nacional recopila y mantiene información sobre las actividades de voluntariado, incluidos los perfiles de las personas voluntarias, las áreas de intervención o los niveles de participación.</p> <p>La información proveniente de las bases de datos de voluntariado, del FDRS o de sistemas similares se utiliza para comprender mejor la contribución de las personas voluntarias.</p> <p>La Sociedad Nacional documenta ejemplos, historias, testimonios o estudios de caso que ilustran la contribución de las personas voluntarias.</p>	<p>La Sociedad Nacional recopila sistemáticamente información sobre las contribuciones de las personas voluntarias, incluidas las horas de servicio, los roles, las competencias, las funciones o las áreas de especialización.</p> <p>La información sobre el voluntariado se utiliza para estimar el valor económico y/o social generado por la acción voluntaria mediante metodologías reconocidas, como los estudios VIVA u otros enfoques similares.</p> <p>La evidencia sobre el valor del voluntariado se incorpora en informes, materiales de incidencia, iniciativas de movilización de recursos o productos de comunicación.</p>	<p>La Sociedad Nacional mide y analiza periódicamente tanto el valor económico como el valor social generado por el voluntariado, combinando datos cuantitativos con evidencia cualitativa.</p> <p>Los indicadores relacionados con el voluntariado están integrados en los sistemas de planificación, monitoreo, evaluación y elaboración de informes.</p> <p>La evidencia sobre el valor del voluntariado se utiliza para influir en la toma de decisiones, fortalecer alianzas, apoyar la movilización de recursos y promover la inversión en el desarrollo del voluntariado.</p> <p>Los resultados se comparten con las personas voluntarias, las comunidades, las autoridades públicas, los socios y otras partes interesadas con el fin de aumentar el reconocimiento y la visibilidad de las contribuciones de las personas voluntarias.</p>		



## CÓMO

# Atraer, Gestionar y Empoderar a las Personas Voluntarias

Esta área se centra en los sistemas, procesos y prácticas que apoyan a las personas voluntarias a lo largo de su trayectoria de voluntariado. Aborda la manera en que las Sociedades Nacionales atraen, vinculan, desarrollan, protegen y empoderan a las personas voluntarias, al tiempo que promueven experiencias de voluntariado positivas y significativas.

La dimensión **CÓMO** reconoce que el desarrollo del voluntariado va más allá de la gestión administrativa e incluye el fortalecimiento de la cultura del voluntariado, la promoción de la participación y la inclusión, el apoyo al bienestar, la adaptación a las nuevas formas de participación y la garantía de que las personas voluntarias cuenten con los conocimientos, las oportunidades y el apoyo necesarios para contribuir de manera efectiva.

Esta área alienta a las Sociedades Nacionales a establecer enfoques flexibles, inclusivos y centrados en las necesidades, motivaciones y aspiraciones de las personas voluntarias. Asimismo, pone de relieve la importancia de los derechos de las personas voluntarias, el desarrollo personal, el apoyo psicosocial y la participación activa en la toma de decisiones.

En última instancia, esta área busca responder a la siguiente pregunta:

**¿Cómo atraemos, apoyamos, desarrollamos y empoderamos a las personas voluntarias para que puedan contribuir de manera segura, eficaz y significativa?**



---

## Atributos en el CÓMO

6. Promover la cultura del voluntariado e inspirar la acción local.
  7. Gestionar el Ciclo del Voluntariado.
  8. Definir los programas y perfiles de voluntariado.
  9. Definir itinerarios formativos y rutas de desarrollo personal.
  10. Fortalecer el voluntariado en situaciones de emergencia.
  11. Empoderar a las personas voluntarias en la toma de decisiones.
  12. Adaptarse a las nuevas formas de voluntariado.
  13. Promover la diversidad y la inclusión en el voluntariado.
  14. Brindar apoyo psicosocial.
  15. Impulsar el desarrollo del voluntariado como factor de retención.
  16. Garantizar los derechos y responsabilidades de las personas voluntarias.
-

ATRIBUTO	Estado Actual					A-E	1-4
	INDICADORES						
	A	B	C	D	E		
6. Promover la cultura del voluntariado e inspirar la acción local		La Sociedad Nacional promueve el valor del voluntariado mediante campañas, actividades de comunicación, eventos públicos o narrativas que destacan la contribución de las personas voluntarias.	La Sociedad Nacional ofrece diferentes formas de participación, como el voluntariado de largo plazo, actividades de corta duración, voluntariado basado en competencias, voluntariado digital o iniciativas comunitarias.	Se brinda apoyo a las personas voluntarias y a las comunidades para iniciar y liderar acciones locales mediante el acceso a orientación, herramientas, formación u otros recursos.	La Sociedad Nacional es reconocida como una plataforma de confianza que permite a las personas y las comunidades emprender acciones humanitarias.		
		Se informa a las comunidades sobre las formas en que las personas pueden participar en la acción humanitaria a través de la Sociedad Nacional.	Se implementan actividades para fomentar la participación de personas de diferentes edades, géneros, orígenes, capacidades y experiencias.	La Sociedad Nacional reconoce y apoya las iniciativas espontáneas o lideradas por las comunidades que contribuyen a los objetivos humanitarios.	La cultura del voluntariado se promueve como una expresión de solidaridad, ciudadanía activa y participación comunitaria, y se refleja en las estrategias y prácticas institucionales.		
		Existen oportunidades de voluntariado para las personas interesadas en contribuir a la misión de la Sociedad Nacional.	Se establecen alianzas con escuelas, universidades, grupos comunitarios u organizaciones locales para promover la cultura del voluntariado y la participación ciudadana.	Se alienta a las personas voluntarias a asumir roles de liderazgo y a movilizar a otras personas dentro de sus comunidades.	Las historias, lecciones aprendidas y ejemplos de acción local se documentan y comparten para inspirar a otras personas y fortalecer la cultura del voluntariado.		
			Las comunidades y las personas voluntarias son consultadas e involucradas en la identificación de necesidades y el diseño de acciones locales.	Existen espacios para que las personas voluntarias y las comunidades compartan ideas, prueben nuevos enfoques y promuevan la innovación.	La Sociedad Nacional adapta continuamente las oportunidades de voluntariado para responder a las expectativas, motivaciones y formas de participación cambiantes.		

ATRIBUTO	Estado Actual					A-E	1-4
	INDICADORES						
	A	B	C	D	E		
7. Gestionar el Ciclo del Voluntariado	<p>Se reconocen los componentes básicos del Ciclo de Gestión del Voluntariado y algunos de ellos se aplican de manera aislada y no sistemática.</p> <p>Existe cierta orientación informal sobre cómo reclutar o involucrar a las personas voluntarias, pero no hay directrices claras ni una estructura formal.</p> <p>La función de las personas responsables de la gestión del voluntariado en las filiales no está claramente definida o no se implementa de manera regular.</p>	<p>La Sociedad Nacional aplica parcialmente el Ciclo de Gestión del Voluntariado, con procesos definidos al menos para las etapas de captación, incorporación, formación básica y reconocimiento.</p> <p>Se han designado personas responsables o referentes para gestionar el voluntariado en algunas filiales, con apoyo ocasional de la coordinación nacional de voluntariado.</p> <p>Existe una guía o protocolo institucional básico para orientar la implementación del ciclo, aunque su aplicación es desigual.</p>	<p>El Ciclo de Gestión del Voluntariado está formalmente establecido y documentado en toda la Sociedad Nacional, incluidas sus filiales.</p> <p>Todos los componentes del ciclo se implementan de manera consistente: planificación, captación, selección, asignación, formación, motivación, acompañamiento, reconocimiento, evaluación y transición.</p> <p>Las personas responsables de la gestión del voluntariado en las filiales reciben formación continua y se realiza seguimiento y monitoreo a nivel nacional.</p>	<p>La implementación del Ciclo de Gestión del Voluntariado es coherente, transversal y adaptada a las realidades locales en todas las filiales.</p> <p>La evaluación y la retroalimentación constituyen mecanismos activos en todas las etapas del ciclo, y los aprendizajes se documentan y utilizan para la mejora continua.</p> <p>La Sociedad Nacional promueve la innovación en la gestión del voluntariado, fomenta el intercambio de buenas prácticas entre las filiales y participa activamente en foros regionales sobre la materia.</p> <p>La gestión del ciclo se considera un proceso estratégico y fundamental para el cumplimiento de la misión institucional, con las personas voluntarias en el centro de la toma de decisiones.</p>			

ATRIBUTO	Estado Actual					A-E	1-4
	INDICADORES						
	A	B	C	D	E		
8. Definir programas y perfiles de voluntariado	La Sociedad Nacional implementa actividades de voluntariado organizadas, aunque no siempre estén estructuradas como programas formales de voluntariado.	Se han definido uno o más programas de voluntariado en respuesta a las necesidades humanitarias identificadas, aunque su estructura o documentación aún puedan ser incompletas.	La Sociedad Nacional mantiene un portafolio documentado de programas de voluntariado alineados con sus prioridades humanitarias y objetivos estratégicos.	Los programas de voluntariado se revisan y actualizan periódicamente con base en las necesidades humanitarias, las realidades de las filiales, la retroalimentación de las personas voluntarias y las lecciones aprendidas.			
	Los roles de las personas voluntarias son generalmente comprendidos, pero los perfiles son limitados o solo están parcialmente documentados.	Se han desarrollado perfiles básicos de voluntariado para algunas funciones y estos incluyen, como mínimo, el propósito del rol, las responsabilidades generales y el tiempo estimado de dedicación.	Los programas de voluntariado definen su propósito, objetivos, áreas de trabajo, mecanismos de supervisión y oportunidades de aprendizaje y desarrollo para las personas voluntarias.	Los perfiles de voluntariado y los modelos de programas se adaptan a los contextos locales, promoviendo al mismo tiempo la diversidad, la inclusión, la accesibilidad y las oportunidades de desarrollo personal.			
	Las actividades de voluntariado responden a las necesidades humanitarias identificadas a través de la experiencia operativa o del conocimiento del contexto, incluso cuando todavía no existen procesos formales de alineación.	La información sobre los programas y los perfiles de voluntariado se utiliza ocasionalmente para reclutar personas voluntarias en algunas filiales o áreas operativas.	Los perfiles de voluntariado están formalizados e incluyen elementos esenciales como el nombre del rol, responsabilidades, ubicación, requisitos, necesidades de formación, duración, supervisión y oportunidades de desarrollo.	Las personas voluntarias y las comunidades participan en el diseño, la revisión y la mejora de los programas y perfiles de voluntariado.			
			Los perfiles de voluntariado se utilizan sistemáticamente durante los procesos de captación y selección en la mayoría de las filiales.	La definición de programas y roles de voluntariado está integrada en una cultura organizacional que promueve la claridad, la transparencia, el compromiso y las expectativas compartidas.			

ATRIBUTO	Estado Actual					A-E	1-4
	INDICADORES						
	A	B	C	D	E		
9. Definir itinerarios formativos y rutas de desarrollo personal		<p>Algunos programas de voluntariado ofrecen formación básica o actividades de orientación, aunque los itinerarios formativos todavía no están definidos de manera consistente en toda la organización.</p> <p>Las personas voluntarias reciben información básica sobre el Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, los Principios Fundamentales y el Código de Conducta mediante procesos de inducción o sesiones introductorias.</p>	<p>Se han desarrollado itinerarios formativos básicos para algunos programas de voluntariado e incluyen la inducción, el conocimiento del Movimiento, los Principios Fundamentales, el Código de Conducta y contenidos específicos de cada programa.</p> <p>Se han identificado las competencias mínimas requeridas para determinadas funciones de voluntariado con el fin de favorecer un desempeño seguro y eficaz.</p> <p>La Sociedad Nacional utiliza los recursos y plataformas de aprendizaje disponibles, incluidas las herramientas de aprendizaje en línea de la IFRC u otros sistemas similares, para complementar la formación de las personas voluntarias.</p> <p>Las actividades formativas se desarrollan mediante diferentes modalidades, como la formación presencial y virtual, de acuerdo con las necesidades operativas y el contexto.</p>	<p>Cada programa de voluntariado cuenta con un itinerario formativo documentado que define los requisitos de aprendizaje desde la inducción hasta la formación especializada, en función de los roles y responsabilidades de las personas voluntarias.</p> <p>Los contenidos formativos se adaptan a los distintos contextos operativos, a los requisitos de los programas y a las realidades locales.</p> <p>Las competencias requeridas para los diferentes roles de voluntariado están claramente definidas y se utilizan para orientar los procesos de aprendizaje y desarrollo.</p> <p>Se utilizan registros de formación u otros mecanismos para monitorear la participación de las personas voluntarias en las actividades de aprendizaje.</p>	<p>La Sociedad Nacional ofrece oportunidades de aprendizaje continuo y progresivo que acompañan a las personas voluntarias a lo largo de su trayectoria de voluntariado.</p> <p>Existen rutas de desarrollo personal que permiten a las personas voluntarias adquirir nuevas competencias, asumir mayores responsabilidades y explorar oportunidades de liderazgo.</p> <p>Los itinerarios formativos se revisan y actualizan periódicamente con base en la experiencia operativa, la retroalimentación de las personas voluntarias, las necesidades humanitarias emergentes y las lecciones aprendidas.</p> <p>Se alienta a las personas voluntarias a gestionar su propio aprendizaje y a acceder a oportunidades que favorezcan tanto su contribución humanitaria como su desarrollo personal.</p>		

ATRIBUTO	Estado Actual					A-E	1-4
	INDICADORES						
	A	B	C	D	E		
10. Fortalecer el Voluntariado en Emergencias (ViE)	La Sociedad Nacional reconoce la importancia del voluntariado en emergencias y moviliza a las personas voluntarias cuando se producen emergencias.	Se han desarrollado procedimientos o protocolos básicos para apoyar la movilización y coordinación de las personas voluntarias durante las emergencias.	La Sociedad Nacional cuenta con un sistema documentado e implementado para la gestión del Voluntariado en Emergencias, que incluye la activación, captación, formación, coordinación, apoyo y seguimiento.	El Voluntariado en Emergencias (ViE) está integrado en los sistemas institucionales de planificación, preparación y respuesta ante emergencias.			
	Las redes de voluntariado existentes, las estructuras de las filiales o la experiencia operativa se utilizan para apoyar las actividades de respuesta ante emergencias.	Existen medidas para facilitar la incorporación segura y controlada de personas voluntarias espontáneas cuando sea necesario.	Se implementan políticas y procedimientos relacionados con la seguridad, la protección legal, los seguros, las compensaciones o el deber de cuidado hacia las personas voluntarias.	Las políticas y procedimientos relacionados con el ViE se revisan y mejoran periódicamente con base en la experiencia operativa, las revisiones posteriores a las acciones y las lecciones aprendidas.			
	La movilización de personas voluntarias en emergencias se basa principalmente en las prácticas existentes y en la experiencia operativa.	Se dispone de políticas o directrices que abordan la seguridad, las responsabilidades y las consideraciones legales relacionadas con las personas voluntarias durante las emergencias.	Existen mecanismos para apoyar el bienestar de las personas voluntarias y reducir la deserción del voluntariado después de operaciones de gran escala o de larga duración.	Las personas voluntarias, el personal remunerado y otras partes interesadas relevantes contribuyen a mejorar las prácticas relacionadas con el Voluntariado en Emergencias.			
		Se proporciona formación básica sobre Voluntariado en Emergencias a determinadas personas voluntarias y miembros del personal remunerado.	Las personas voluntarias espontáneas se integran mediante procedimientos estructurados y seguros.	La Sociedad Nacional demuestra su capacidad para movilizar, proteger, apoyar y retener a las personas voluntarias durante emergencias complejas o prolongadas.			

ATRIBUTO	Estado Actual					A-E	1-4
	INDICADORES						
	A	B	C	D	E		
11. Empoderar a las personas voluntarias en la toma de decisiones		<p>Las personas voluntarias participan ocasionalmente en discusiones o decisiones relacionadas con sus actividades y áreas de trabajo.</p> <p>Existen oportunidades informales para que las personas voluntarias expresen ideas, inquietudes o sugerencias.</p>	<p>Se consulta regularmente a las personas voluntarias sobre cuestiones que afectan su labor, particularmente a nivel de filial o de programa.</p> <p>Se utilizan reuniones, encuestas, grupos focales u otros mecanismos de consulta para recopilar las opiniones y sugerencias de las personas voluntarias.</p> <p>Las personas voluntarias cuentan con oportunidades para proporcionar retroalimentación sobre su experiencia de voluntariado y las actividades operativas.</p>	<p>La Sociedad Nacional dispone de mecanismos en diferentes niveles para consultar a las personas voluntarias como parte de los procesos de toma de decisiones.</p> <p>Las personas voluntarias participan activamente en los procesos de planificación, el desarrollo de programas, las discusiones estratégicas o el diseño de servicios.</p> <p>La retroalimentación recibida de las personas voluntarias se documenta y se utiliza para mejorar los programas, las actividades o las prácticas de gestión del voluntariado.</p> <p>Se alienta la participación de personas voluntarias jóvenes y de personas voluntarias con diversos perfiles y antecedentes en los espacios de consulta y toma de decisiones.</p>	<p>La Sociedad Nacional promueve activamente una cultura en la que las personas voluntarias son reconocidas como aliadas en la toma de decisiones y en el desarrollo organizacional.</p> <p>Las personas voluntarias contribuyen al diseño, la implementación, el monitoreo y la evaluación de los programas y estrategias que afectan al voluntariado.</p> <p>Los mecanismos de retroalimentación se revisan periódicamente para garantizar que las perspectivas de las personas voluntarias influyan en las decisiones y en los procesos de mejora continua.</p> <p>Las oportunidades de participación son accesibles, inclusivas y están adaptadas a los diferentes perfiles de las personas voluntarias.</p>		

ATRIBUTO	Estado Actual					A-E	1-4
	INDICADORES						
	A	B	C	D	E		
12. Adaptarse a las nuevas formas de voluntariado		<p>La Sociedad Nacional reconoce que el voluntariado está evolucionando y reconoce la necesidad de ofrecer diferentes formas de participación para que las personas puedan contribuir.</p> <p>Algunas filiales, programas o iniciativas experimentan con modalidades flexibles de participación que van más allá de los modelos tradicionales de voluntariado.</p> <p>Las herramientas digitales o las plataformas de comunicación se utilizan ocasionalmente para apoyar la participación de las personas voluntarias.</p>	<p>La Sociedad Nacional ofrece diferentes formas de participación voluntaria, como actividades de corta duración, voluntariado basado en competencias, voluntariado digital o iniciativas comunitarias.</p> <p>Se establecen alianzas con escuelas, universidades, empresas u organizaciones comunitarias para ampliar las oportunidades de participación.</p> <p>Se promueve activamente la participación de nuevos perfiles de voluntariado, incluidos profesionales, personas jóvenes, personas mayores, personas migrantes u otros grupos.</p> <p>Las prácticas existentes de gestión del voluntariado se adaptan para responder a diferentes niveles de compromiso y disponibilidad.</p>	<p>Las políticas, los sistemas y las prácticas de gestión del voluntariado se revisan y adaptan para apoyar las formas emergentes de voluntariado.</p> <p>Existen mecanismos para integrar de manera segura a las personas voluntarias espontáneas, las personas voluntarias digitales o las personas voluntarias especializadas, cuando corresponde.</p> <p>La tecnología y las plataformas digitales se utilizan para facilitar la colaboración, la comunicación, el aprendizaje y la participación de las personas voluntarias.</p> <p>Las personas voluntarias cuentan con las herramientas, la orientación y el apoyo necesarios para participar a través de diferentes modalidades de voluntariado.</p>	<p>La Sociedad Nacional revisa y adapta periódicamente sus modelos de voluntariado en respuesta a las tendencias sociales cambiantes, las necesidades humanitarias y las expectativas de las personas voluntarias.</p> <p>Las personas voluntarias y las comunidades contribuyen al diseño de nuevos enfoques y formas innovadoras de participación.</p> <p>Las experiencias, las lecciones aprendidas y las buenas prácticas relacionadas con las nuevas formas de voluntariado se documentan y comparten entre las filiales y, cuando corresponde, con otras Sociedades Nacionales.</p> <p>Se promueve la innovación en el voluntariado, garantizando al mismo tiempo la alineación con los Principios Fundamentales, las medidas de protección de las personas voluntarias, los requisitos de salvaguarda y los valores organizacionales.</p>		

ATRIBUTO	Estado Actual					A-E	1-4
	INDICADORES						
	A	B	C	D	E		
<p><b>13.</b> Promover la diversidad y la inclusión en el voluntariado</p>		<p>La captación y participación de personas voluntarias está abierta a todas las personas y ningún grupo es excluido formalmente por motivos de género, edad, origen étnico, religión, discapacidad u otras características.</p> <p>La Sociedad Nacional mantiene programas de voluntariado alineados con su mandato humanitario y su función auxiliar.</p> <p>Se realizan esfuerzos básicos para crear un entorno acogedor para personas voluntarias con diferentes perfiles y antecedentes.</p>	<p>Se realizan esfuerzos específicos para fomentar la participación de grupos subrepresentados en el voluntariado.</p> <p>Las oportunidades de voluntariado se adaptan para responder a las diferentes necesidades de las comunidades y a los contextos locales, permitiendo que las filiales desarrollen programas pertinentes para sus realidades.</p> <p>Se establecen alianzas con escuelas, organizaciones comunitarias, entidades del sector privado u otros actores para ampliar las oportunidades de participación e involucrar a grupos diversos.</p> <p>Las actividades de comunicación y captación buscan llegar a personas con distintos perfiles, experiencias y motivaciones.</p>	<p>Existen mecanismos para monitorear la composición de la base de personas voluntarias e identificar brechas en materia de representación.</p> <p>La información sobre la diversidad del voluntariado se utiliza para mejorar las prácticas de captación, accesibilidad y participación.</p> <p>Se identifican las barreras a la participación y se adoptan medidas para crear oportunidades de voluntariado más inclusivas.</p> <p>Las alianzas, incluidas las iniciativas de voluntariado corporativo o las colaboraciones con organizaciones comunitarias, se utilizan para involucrar a nuevos públicos y fortalecer la diversidad.</p>	<p>La Sociedad Nacional revisa periódicamente si la composición de su voluntariado refleja la diversidad de las comunidades a las que sirve.</p> <p>Se implementan medidas correctivas cuando se identifican desequilibrios o barreras para la participación.</p> <p>Los programas de voluntariado se revisan periódicamente para garantizar que sigan siendo pertinentes para las necesidades humanitarias y accesibles para grupos diversos.</p> <p>Las personas voluntarias con diferentes perfiles y antecedentes contribuyen activamente a mejorar las prácticas de inclusión y a fortalecer una cultura de pertenencia y respeto.</p>		

ATRIBUTO	Estado Actual					A- E	1-4
	INDICADORES						
	A	B	C	D	E		
14. Brindar apoyo psicosocial		<p>La Sociedad Nacional proporciona Primeros Auxilios Psicológicos o apoyo psicosocial básico a las personas voluntarias afectadas por incidentes críticos cuando es necesario.</p> <p>Se brinda apoyo informal a través de colegas, líderes de equipo o acompañamiento entre pares.</p> <p>Existe conciencia sobre el bienestar emocional de las personas voluntarias, aun cuando los procedimientos o recursos formales sean limitados.</p>	<p>La Sociedad Nacional ha establecido mecanismos de apoyo psicosocial para las personas voluntarias y proporciona formación en apoyo entre pares o en apoyo psicosocial básico.</p> <p>Se dispone de puntos focales, personas voluntarias capacitadas o miembros del personal remunerado para brindar apoyo emocional o facilitar derivaciones cuando sea necesario.</p> <p>Se informa a las personas voluntarias sobre los recursos de apoyo psicosocial disponibles y sobre cómo acceder a ellos.</p> <p>El apoyo psicosocial se tiene en cuenta durante las operaciones de emergencia y en situaciones de incidentes críticos.</p>	<p>Los mecanismos de apoyo psicosocial se revisan y fortalecen periódicamente con base en la retroalimentación de las personas voluntarias y en la experiencia operativa.</p> <p>El apoyo psicosocial está disponible no solo durante las emergencias, sino también para las personas voluntarias que participan en programas y servicios de largo plazo.</p> <p>El bienestar emocional de los equipos de voluntariado se monitorea periódicamente y se implementan medidas preventivas cuando se identifican riesgos.</p> <p>Existen mecanismos de derivación hacia servicios especializados de apoyo psicosocial o salud mental cuando se requiere apoyo adicional.</p>	<p>La cultura organizacional promueve activamente el autocuidado, el bienestar emocional, el respeto por los límites personales y cuestiona percepciones perjudiciales, como la narrativa de la "persona voluntaria heroica".</p> <p>Los enfoques de apoyo psicosocial se adaptan a los contextos locales y se revisan con la participación de las personas voluntarias.</p> <p>Las personas voluntarias, el personal remunerado y el liderazgo contribuyen activamente al fortalecimiento de las prácticas de bienestar y a la promoción de la seguridad psicológica.</p> <p>Las lecciones aprendidas y las buenas prácticas relacionadas con el apoyo psicosocial se documentan y comparten dentro de la Sociedad Nacional y, cuando corresponde, con los socios del Movimiento y organizaciones externas.</p>		

ATRIBUTO	Estado Actual					A-E	1-4
	INDICADORES						
	A	B	C	D	E		
15. Impulsar el desarrollo del voluntariado como factor de retención		<p>La Sociedad Nacional mantiene un número suficiente de personas voluntarias para prestar servicios humanitarios esenciales.</p> <p>Las contribuciones de las personas voluntarias son reconocidas y valoradas mediante prácticas formales o informales de reconocimiento.</p> <p>Se alienta a las filiales a reconocer a las personas voluntarias por su servicio y sus contribuciones.</p>	<p>La rotación del voluntariado se mantiene en niveles manejables y el número de personas voluntarias generalmente corresponde a las necesidades operativas.</p> <p>Los procesos de captación e incorporación son, en general, accesibles y permiten que las personas voluntarias se integren sin dificultades innecesarias.</p> <p>La Sociedad Nacional cuenta con un sistema de reconocimiento y reconoce formalmente a las personas voluntarias al menos una vez al año.</p> <p>Las personas voluntarias cuentan con oportunidades para participar en actividades que fortalecen su motivación, sentido de pertenencia y compromiso.</p>	<p>La Sociedad Nacional tiene la capacidad de incorporar personas voluntarias adicionales cuando es necesario ampliar las actividades.</p> <p>Los sistemas de reconocimiento son progresivos y están vinculados a oportunidades de aprendizaje, liderazgo, promoción interna o mayores responsabilidades.</p> <p>Las oportunidades de desarrollo del voluntariado contribuyen al compromiso y la retención a largo plazo.</p> <p>La información sobre la participación y la retención de las personas voluntarias se utiliza para fortalecer las prácticas de gestión del voluntariado.</p>	<p>La Sociedad Nacional analiza periódicamente las razones de la rotación, la desvinculación y la salida de las personas voluntarias mediante encuestas, entrevistas u otros mecanismos de retroalimentación.</p> <p>Se implementan medidas para abordar las barreras que afectan la participación de las personas voluntarias, como la burocracia innecesaria, los procesos de incorporación excesivamente prolongados o los obstáculos administrativos.</p> <p>El sistema de reconocimiento se revisa y actualiza periódicamente con base en la retroalimentación de las personas voluntarias y en el aprendizaje organizacional.</p> <p>La experiencia, la participación y la retención de las personas voluntarias se mejoran continuamente mediante enfoques basados en evidencia.</p>		

ATRIBUTO	Estado Actual					A-E	1-4
	INDICADORES						
	A	B	C	D	E		
<p><b>16.</b> Garantizar los derechos y responsabilidades de las personas voluntarias</p>		<p>La Sociedad Nacional reconoce los derechos y responsabilidades de las personas voluntarias, aunque estos aún no estén plenamente estandarizados ni se comuniquen de manera consistente.</p> <p>Las personas voluntarias reciben orientación básica o indicaciones verbales sobre las expectativas, los roles y las normas de conducta.</p> <p>Las personas responsables del voluntariado y el personal remunerado promueven, en general, el respeto hacia las personas voluntarias y una participación voluntaria responsable.</p>	<p>Se dispone de documentos escritos que describen los derechos, responsabilidades y beneficios de las personas voluntarias.</p> <p>Al incorporarse, las personas voluntarias reciben la información pertinente y aceptan formalmente las condiciones del servicio, incluido el Código de Conducta.</p> <p>Las actividades de inducción explican los roles y responsabilidades de las personas voluntarias, la conducta esperada, los Principios Fundamentales y el uso adecuado del emblema.</p> <p>Las personas voluntarias que trabajan con grupos en situación de vulnerabilidad reciben orientación sobre el comportamiento apropiado y las expectativas en materia de salvaguarda.</p>	<p>Los derechos y responsabilidades están integrados en los procesos de gestión del voluntariado durante las etapas de captación, participación y desvinculación.</p> <p>Las conversaciones periódicas sobre desempeño o los mecanismos de retroalimentación contribuyen al desarrollo de las personas voluntarias y a la clarificación de expectativas.</p> <p>Existen mecanismos accesibles para que las personas voluntarias expresen inquietudes, formulen sugerencias o reporten situaciones relacionadas con sus derechos y responsabilidades.</p> <p>Se dispone de políticas y procedimientos para proteger la información personal de las personas voluntarias y proporcionar orientaciones claras sobre reembolsos, reconocimiento y confidencialidad.</p>	<p>Los derechos y responsabilidades se revisan periódicamente con la participación de las personas voluntarias y se adaptan a los cambios del contexto y a las realidades operativas.</p> <p>La Sociedad Nacional monitorea la implementación de los compromisos asumidos por las personas voluntarias e identifica buenas prácticas y áreas que requieren mejora.</p> <p>Las políticas y prácticas están alineadas con los marcos pertinentes del Movimiento, como la Carta de las Personas Voluntarias de la IFRC y otros estándares relacionados con el voluntariado.</p> <p>Las personas voluntarias contribuyen activamente al fortalecimiento de una cultura de rendición de cuentas, respeto mutuo y responsabilidad compartida.</p>		



# QUÉ

## Generar Acción Voluntaria de Impacto

Esta área se centra en la acción humanitaria llevada a cabo a través de las personas voluntarias y en su contribución a los programas, servicios y operaciones de emergencia. Examina cómo las actividades y los programas de voluntariado se implementan, fortalecen y amplían para responder a las necesidades de las comunidades y generar un impacto positivo.

La dimensión **QUÉ** pone de relieve que el propósito del desarrollo del voluntariado no es únicamente fortalecer los sistemas y procesos, sino, en última instancia, mejorar la calidad, la pertinencia, la eficacia y el impacto de la acción humanitaria. Asimismo, promueve el aprendizaje continuo, las mejoras basadas en evidencia y la adaptación y ampliación de los enfoques exitosos.

Al fortalecer los programas de voluntariado y las capacidades operativas, esta área ayuda a las Sociedades Nacionales a maximizar la contribución de las personas voluntarias a la resiliencia comunitaria y a la respuesta humanitaria.

En última instancia, esta área busca responder a la siguiente pregunta:

**¿Qué hacen las personas voluntarias y cómo contribuyen sus actividades y programas al impacto humanitario y a la resiliencia comunitaria?**



---

## Atributos en el QUÉ

- 17. Desarrollar y ampliar las actividades y los programas de voluntariado.
  - 18. Fortalecer las operaciones de emergencia con personas voluntarias.
-

ATRIBUTO	Estado Actual					A-E	1-4
	INDICADORES						
	A	B	C	D	E		
17. Desarrollar y ampliar las actividades y los programas de voluntariado		<p>La Sociedad Nacional implementa actividades de voluntariado o iniciativas aisladas que responden a las necesidades humanitarias y a las prioridades de las comunidades.</p> <p>Las actividades se organizan principalmente con base en la experiencia operativa y las necesidades inmediatas, con mecanismos limitados de planificación, monitoreo y evaluación.</p> <p>Existen mecanismos básicos de coordinación para apoyar la implementación de las actividades de voluntariado.</p>	<p>Las actividades de voluntariado se organizan en uno o más programas estructurados que responden a las necesidades humanitarias identificadas.</p> <p>Se utilizan mecanismos básicos de planificación y coordinación para apoyar la implementación de los programas.</p> <p>Las personas voluntarias participan en la prestación de actividades y servicios alineados con la misión de la Sociedad Nacional.</p> <p>Las partes interesadas, incluidas las personas voluntarias o las comunidades, son consultadas ocasionalmente durante el diseño o la implementación de las actividades.</p>	<p>Los programas de voluntariado se implementan mediante enfoques estructurados alineados con las prioridades institucionales y las necesidades de las comunidades.</p> <p>Las personas voluntarias, el personal remunerado y otras partes interesadas relevantes participan activamente en la planificación, implementación y evaluación de las actividades.</p> <p>La información de monitoreo, la retroalimentación de las personas participantes y la experiencia operativa se utilizan para mejorar la calidad y la pertinencia de los programas.</p> <p>Los programas se revisan periódicamente para garantizar que continúen respondiendo a las necesidades humanitarias cambiantes.</p>	<p>Los programas de voluntariado están integrados en la planificación institucional y se actualizan periódicamente con base en evaluaciones, lecciones aprendidas y la retroalimentación de las personas participantes.</p> <p>El impacto de las actividades y los programas de voluntariado se mide, documenta y utiliza para fortalecer la calidad, la innovación y la sostenibilidad de los programas.</p> <p>Las buenas prácticas y los enfoques exitosos se documentan y comparten y, cuando corresponde, se adaptan o amplían a otras filiales, programas o contextos.</p>		

ATRIBUTO	Estado Actual					A-E	1-4
	INDICADORES						
	A	B	C	D	E		
<p><b>18.</b> Fortalecer las operaciones de emergencia con personas voluntarias</p>	<p>La Sociedad Nacional moviliza a las personas voluntarias para apoyar las operaciones de emergencia cuando se producen desastres o crisis.</p> <p>La participación de las personas voluntarias en la respuesta a emergencias se basa principalmente en la experiencia operativa y en las capacidades locales.</p> <p>Las operaciones de emergencia se implementan a través de las estructuras existentes y los recursos disponibles.</p>	<p>Se dispone de procedimientos básicos para apoyar la movilización de las personas voluntarias durante las operaciones de emergencia, incluidas consideraciones logísticas y de seguridad.</p> <p>Algunas personas voluntarias han recibido formación en gestión de desastres, primeros auxilios, preparación comunitaria u otros temas relacionados con las emergencias.</p> <p>La Sociedad Nacional participa en ejercicios, simulacros o iniciativas regionales de preparación cuando surgen oportunidades.</p> <p>La experiencia operativa y las lecciones aprendidas se utilizan para fortalecer las respuestas futuras.</p>	<p>La Sociedad Nacional cuenta con mecanismos organizados y estandarizados para apoyar la participación de las personas voluntarias en las operaciones de emergencia.</p> <p>Las personas voluntarias participan en mecanismos nacionales de respuesta escalonada y, cuando corresponde, reciben capacitación y están registradas en sistemas regionales como los Equipos Regionales de Respuesta a Desastres (RDRT).</p> <p>La coordinación con los socios del Movimiento, las delegaciones regionales y otros actores humanitarios externos se lleva a cabo mediante mecanismos operativos establecidos.</p>	<p>La Sociedad Nacional contribuye activamente a las operaciones de emergencia nacionales, regionales o internacionales mediante personas voluntarias capacitadas y capacidades especializadas.</p> <p>Se dispone de personas voluntarias con experiencia en despliegues para apoyar mecanismos de respuesta escalonada y sistemas internacionales de respuesta cuando es necesario.</p> <p>La Sociedad Nacional participa en los procesos de preparación, respuesta, monitoreo, evaluación y aprendizaje relacionados con las operaciones de emergencia.</p> <p>Las buenas prácticas, la experiencia operativa y las lecciones aprendidas se documentan y comparten para fortalecer las capacidades de respuesta ante emergencias dentro de la Sociedad Nacional y, cuando corresponde, en todo el Movimiento.</p>			



## ENTORNO FAVORABLE

### Fortalecer las Condiciones que Apoyan El Voluntariado

Esta área se centra en las condiciones institucionales que permiten que el voluntariado prospere. Examina las estructuras, políticas, estrategias, sistemas, alianzas y la cultura organizacional que respaldan la participación de las personas voluntarias y el desarrollo del voluntariado en toda la Sociedad Nacional.

La dimensión **ENTORNO FAVORABLE** reconoce que un voluntariado sólido no depende únicamente de las propias personas voluntarias, sino también del compromiso del liderazgo, la disponibilidad de recursos adecuados, una coordinación eficaz, políticas de apoyo y una cultura organizacional que valore y proteja a las personas voluntarias. Al fortalecer estas bases, las Sociedades Nacionales pueden crear las condiciones necesarias para un desarrollo sostenible del voluntariado y un impacto humanitario a largo plazo.

Esta área también destaca la importancia de la colaboración, la comunicación, la seguridad y las relaciones dentro y fuera de la organización, reconociendo que el voluntariado florece cuando cuenta con el respaldo de instituciones sólidas y alianzas efectivas.

En última instancia, esta área busca responder a la siguiente pregunta:

**¿Qué condiciones institucionales son necesarias para que las personas voluntarias y el voluntariado prosperen en toda la organización?**



---

## Atributos en el ENTORNO FAVORABLE

19. Establecer y fortalecer las estructuras de voluntariado.
  20. Desarrollar e implementar la Política de Voluntariado.
  21. Gestionar los sistemas de datos del voluntariado.
  22. Fortalecer la comunicación con las personas voluntarias.
  23. Garantizar el cumplimiento del marco legal aplicable al voluntariado.
  24. Desarrollar e implementar estrategias de voluntariado.
  25. Garantizar la seguridad, la protección y el bienestar.
  26. Fortalecer las relaciones entre las personas voluntarias y el personal remunerado.
  27. Fortalecer la cooperación dentro y fuera del Movimiento.
-

ATRIBUTO	Estado Actual					A-E	1-4
	INDICADORES						
	A	B	C	D	E		
<p><b>19.</b> Establecer y fortalecer las estructuras de voluntariado</p>		<p>La Sociedad Nacional reconoce la importancia de contar con estructuras y responsabilidades específicas para el voluntariado.</p> <p>Personas o equipos brindan apoyo a las actividades de voluntariado, incluso cuando estas funciones se combinan con otras responsabilidades.</p> <p>Existe una coordinación básica del voluntariado a nivel nacional o de filial.</p>	<p>Se ha designado una persona responsable o punto focal de voluntariado a nivel nacional.</p> <p>Algunas filiales cuentan con personas o equipos que apoyan las actividades de gestión y desarrollo del voluntariado.</p> <p>Los roles y responsabilidades de las personas responsables de la gestión del voluntariado están definidos, aunque su implementación puede variar dentro de la organización.</p> <p>Existen mecanismos de coordinación del voluntariado entre algunas filiales y el nivel nacional.</p>	<p>La Sociedad Nacional cuenta con una estructura establecida y funcional para el desarrollo y la gestión del voluntariado, con personas o equipos responsables de apoyar su implementación en toda la organización.</p> <p>Las filiales cuentan con personas responsables, puntos focales o equipos de voluntariado acordes con su contexto y capacidades.</p> <p>Los roles y responsabilidades están documentados y alineados con las políticas y procedimientos institucionales.</p> <p>Existen oportunidades de formación y desarrollo para las personas responsables y coordinadoras del voluntariado, incluyendo aprendizajes relacionados con la gestión del voluntariado y el liderazgo.</p>	<p>La gestión y el desarrollo del voluntariado están plenamente integrados en la estructura organizacional de la Sociedad Nacional y cuentan con las competencias y recursos adecuados.</p> <p>Las personas responsables y coordinadoras del voluntariado contribuyen a la toma de decisiones institucionales y colaboran con diferentes programas y departamentos.</p> <p>Los procesos para seleccionar, desarrollar y apoyar a las personas responsables de la gestión del voluntariado incluyen competencias relacionadas con el liderazgo, el conocimiento del Movimiento y la gestión del voluntariado.</p>		

ATRIBUTO	Estado Actual					A-E	1-4
	INDICADORES						
	A	B	C	D	E		
<p><b>20.</b> Desarrollar e implementar la Política de Voluntariado</p>	<p>La Sociedad Nacional cuenta con una Política de Voluntariado y con reglamentos o documentos de orientación básicos para el voluntariado.</p> <p>La política establece principios y expectativas generales para la participación de las personas voluntarias.</p> <p>Las prácticas relacionadas con el voluntariado se orientan, en términos generales, por estos documentos.</p>	<p>La Política de Voluntariado ha sido revisada o actualizada en los últimos cinco años.</p> <p>La política y los reglamentos están alineados con los marcos pertinentes del Movimiento, incluida la Política de Voluntariado de la IFRC.</p> <p>La política y los reglamentos asociados se comunican a las personas voluntarias, al personal remunerado y a otras partes interesadas relevantes mediante procesos de inducción, formación u otros mecanismos de comunicación.</p> <p>Los reglamentos y procedimientos complementarios son coherentes con la Política de Voluntariado.</p>	<p>Las políticas de voluntariado se consideran activamente durante la elaboración y revisión de estrategias institucionales, documentos programáticos, procedimientos y planes operativos.</p> <p>Las prioridades relacionadas con el voluntariado se reflejan en las propuestas de programas, los documentos de proyectos y los procesos de elaboración de informes.</p> <p>Los diferentes departamentos y programas aplican de manera consistente los principios de la Política de Voluntariado en su trabajo.</p> <p>Existen mecanismos para apoyar la implementación de la política en toda la organización.</p>	<p>La Sociedad Nacional revisa periódicamente la implementación y la eficacia de su Política de Voluntariado y de sus reglamentos.</p> <p>Se utilizan evaluaciones internas, procesos de monitoreo u otros mecanismos para identificar áreas que requieren mejoras.</p> <p>Las personas voluntarias y otras partes interesadas participan en la revisión y actualización de las políticas y reglamentos.</p> <p>Las lecciones aprendidas y la evolución del contexto se utilizan para fortalecer las políticas de voluntariado y garantizar que continúen siendo pertinentes.</p>			

ATRIBUTO	Estado Actual					A-E	1-4
	INDICADORES						
	A	B	C	D	E		
21. Gestionar los sistemas de datos del voluntariado		<p>Las filiales mantienen registros o listados básicos de las personas voluntarias y los actualizan periódicamente, al menos una vez al año.</p> <p>La información sobre las personas voluntarias se utiliza para apoyar las actividades de voluntariado y la comunicación a nivel local.</p> <p>Se dispone de información básica sobre las personas voluntarias, aunque los registros se mantengan por separado en las filiales o programas.</p>	<p>La Sociedad Nacional consolida la información sobre las personas voluntarias a nivel nacional al menos una vez al año.</p> <p>Siempre que sea posible, se recopila información demográfica básica de las personas voluntarias, como género, edad y otras características relevantes.</p> <p>La información a nivel nacional se utiliza para apoyar la planificación, la elaboración de informes y la toma de decisiones operativas.</p> <p>Existen procesos para mejorar la consistencia y la calidad de los registros de las personas voluntarias en toda la organización.</p>	<p>La Sociedad Nacional mantiene un sistema centralizado o una base de datos del voluntariado con registros actualizados de las personas voluntarias, como el VDMS (Volunteer Data Management System) de la IFRC.</p> <p>La información sobre las personas voluntarias incluye datos demográficos, información de contacto, competencias, áreas de especialización, horas de servicio, registros de formación y otra información relevante para la gestión del voluntariado.</p> <p>La información sobre las personas voluntarias se consolida y revisa periódicamente, al menos dos veces al año.</p> <p>La información generada por el sistema se utiliza para apoyar la movilización de las personas voluntarias, la planificación de programas y la elaboración de informes institucionales.</p>	<p>Los sistemas de información del voluntariado proporcionan acceso oportuno a la información y generan estadísticas que apoyan la toma de decisiones y el aprendizaje organizacional.</p> <p>Los datos del voluntariado pueden analizarse y desagregarse según variables como género, edad, discapacidad u otras características relevantes, de conformidad con la legislación nacional y las necesidades organizacionales.</p> <p>Las prácticas relacionadas con la protección de datos, la confidencialidad y la gestión de la información cumplen con la legislación nacional y los estándares aplicables.</p> <p>La información sobre las personas voluntarias se revisa periódicamente para mejorar la calidad de los datos, fortalecer la elaboración de informes y apoyar el desarrollo estratégico del voluntariado.</p>		

ATRIBUTO	Estado Actual					A-E	1-4
	INDICADORES						
	A	B	C	D	E		
<p><b>22.</b> Fortalecer la comunicación con las personas voluntarias</p>		<p>La Sociedad Nacional comunica periódicamente a las personas voluntarias información relevante, actividades y oportunidades a través de los canales de comunicación disponibles.</p> <p>Las personas voluntarias son informadas sobre los principales acontecimientos institucionales, programas y actividades operativas.</p> <p>Existen canales básicos de comunicación entre las personas voluntarias y la Sociedad Nacional.</p>	<p>La Sociedad Nacional recopila la retroalimentación de las personas voluntarias para comprender sus preferencias de comunicación y mejorar las prácticas de comunicación.</p> <p>Se utilizan encuestas, reuniones, grupos focales u otros mecanismos para identificar cómo las personas voluntarias prefieren recibir y compartir información.</p> <p>Los canales de comunicación se revisan y adaptan periódicamente con base en la retroalimentación de las personas voluntarias.</p> <p>Las personas voluntarias conocen cómo contactar a los puntos focales pertinentes y comunicar inquietudes o sugerencias.</p>	<p>Los sistemas de comunicación apoyan la interacción regular entre los niveles nacional, de filial y local.</p> <p>Se utilizan herramientas digitales, aplicaciones móviles, redes sociales, plataformas internas o sistemas de gestión de la información para facilitar la comunicación y el intercambio de información.</p> <p>Los mecanismos de comunicación promueven la colaboración, la transparencia y el intercambio oportuno de información en toda la organización.</p> <p>Las personas voluntarias reciben formación u orientación para fortalecer sus habilidades de comunicación y favorecer una interacción eficaz con las comunidades y otras partes interesadas.</p>	<p>Todas las personas voluntarias conocen y utilizan regularmente los canales oficiales de comunicación.</p> <p>Las personas voluntarias cuentan con oportunidades para fortalecer sus capacidades de comunicación y actuar como promotoras de los valores humanitarios y del voluntariado.</p> <p>Los sistemas de comunicación se revisan y mejoran periódicamente para garantizar que continúen siendo accesibles, inclusivos y respondan a las necesidades de las personas voluntarias.</p> <p>La Sociedad Nacional promueve una cultura de comunicación abierta, horizontal y participativa que valora las experiencias locales y las perspectivas de las personas voluntarias.</p>		

ATRIBUTO	Estado Actual					A-E	1-4
	INDICADORES						
	A	B	C	D	E		
<p><b>23.</b> Garantizar el cumplimiento del marco legal aplicable al voluntariado</p>	<p>La Sociedad Nacional mantiene conocimientos básicos sobre las leyes y regulaciones nacionales relevantes para el voluntariado.</p> <p>Las actividades de voluntariado se implementan, en términos generales, teniendo en cuenta los requisitos legales aplicables.</p> <p>El liderazgo y las estructuras de voluntariado reconocen la importancia del cumplimiento legal.</p>	<p>Los cambios en la legislación y los requisitos obligatorios se comunican periódicamente a las filiales y a las partes interesadas pertinentes.</p> <p>Se dispone de acceso a asesoría jurídica o apoyo técnico cuando es necesario.</p> <p>Las políticas, procedimientos y prácticas de voluntariado se revisan para garantizar su conformidad con la legislación aplicable.</p> <p>Las personas voluntarias reciben información sobre los requisitos legales pertinentes para sus funciones.</p>	<p>La Sociedad Nacional revisa y fortalece periódicamente sus prácticas de voluntariado para garantizar el cumplimiento continuo de los requisitos legales y regulatorios.</p> <p>Las políticas y procedimientos relacionados con el voluntariado se actualizan cuando se producen cambios en la legislación o en los contextos operativos.</p> <p>La Sociedad Nacional identifica activamente oportunidades para facilitar y fortalecer la acción voluntaria dentro del marco legal vigente.</p> <p>Las consideraciones legales se incorporan en el diseño y la revisión de los programas de voluntariado y de los procesos institucionales.</p>	<p>La Sociedad Nacional participa en espacios de coordinación, consulta o regulación relacionados con el voluntariado y la participación ciudadana.</p> <p>La Sociedad Nacional promueve e impulsa marcos legales que protejan y fortalezcan el voluntariado y los derechos de las personas voluntarias.</p> <p>La colaboración técnica con las autoridades públicas, las instituciones académicas y otras partes interesadas contribuye al desarrollo o fortalecimiento de las leyes y políticas relacionadas con el voluntariado.</p> <p>Las experiencias y las lecciones aprendidas se utilizan para fortalecer el entorno favorable para el voluntariado a nivel nacional</p>			

ATRIBUTO	Estado Actual					A-E	1-4
	INDICADORES						
	A	B	C	D	E		
<p><b>24.</b> Desarrollar e implementar estrategias de voluntariado</p>	<p>La Sociedad Nacional ha desarrollado y aprobado una estrategia, un plan o prioridades estratégicas para el desarrollo del voluntariado.</p> <p>La estrategia proporciona orientación para fortalecer el voluntariado y apoyar los objetivos institucionales.</p> <p>Las prioridades relacionadas con el desarrollo del voluntariado son reconocidas dentro de la Sociedad Nacional.</p>	<p>La estrategia de desarrollo del voluntariado ha sido elaborada con la participación de las personas voluntarias y de otras partes interesadas relevantes.</p> <p>La estrategia orienta las actividades de desarrollo del voluntariado y apoya la toma de decisiones.</p> <p>Las personas voluntarias y las filiales conocen las prioridades estratégicas relacionadas con el voluntariado.</p>	<p>La implementación de la estrategia de desarrollo del voluntariado se monitorea y revisa periódicamente.</p> <p>Se adoptan medidas correctivas cuando las prioridades, los contextos o los desafíos de implementación requieren ajustes.</p> <p>Se asignan recursos y presupuestos para apoyar la implementación de las prioridades de desarrollo del voluntariado.</p> <p>Las prioridades relacionadas con el desarrollo del voluntariado se reflejan en los planes institucionales, los programas y los planes de trabajo anuales.</p>	<p>La estrategia de desarrollo del voluntariado se actualiza periódicamente con base en las evaluaciones, las lecciones aprendidas y las necesidades humanitarias cambiantes.</p> <p>El desarrollo del voluntariado está integrado en los esfuerzos más amplios de fortalecimiento institucional y en los procesos de desarrollo organizacional.</p> <p>La Sociedad Nacional utiliza marcos y enfoques pertinentes, como el Marco para el Desarrollo de Filiales de la IFRC u otras metodologías similares, para fortalecer la implementación y la sostenibilidad.</p> <p>Las buenas prácticas y las lecciones aprendidas se documentan y comparten para fortalecer el desarrollo del voluntariado en toda la organización y, cuando corresponde, con otras Sociedades Nacionales.</p>			

ATRIBUTO	Estado Actual					A-E	1-4
	INDICADORES						
	A	B	C	D	E		
<p><b>25.</b> Garantizar la seguridad, la protección y el bienestar de las personas voluntarias</p>	<p>Las personas voluntarias reciben información y formación básica en materia de seguridad, de acuerdo con las funciones que desempeñan.</p>	<p>La Sociedad Nacional aplica elementos de los Estándares de la IFRC sobre Seguridad, Protección y Bienestar u otros enfoques similares para fortalecer la protección de las personas voluntarias.</p>	<p>La Sociedad Nacional ha aplicado y revisado de manera sistemática los Estándares de la IFRC sobre Seguridad, Protección y Bienestar, incluso mediante procesos de aprendizaje como círculos de estudio u otros enfoques similares.</p>	<p>La Sociedad Nacional implementa de manera sistemática y revisa periódicamente todos los elementos pertinentes de los Estándares de la IFRC sobre Seguridad, Protección y Bienestar.</p>			
	<p>Las personas voluntarias tienen acceso al equipo y a los materiales esenciales necesarios para realizar sus actividades de manera segura.</p>	<p>Las personas voluntarias que participan en actividades prolongadas o en operaciones de emergencia reciben el apoyo adecuado, incluido transporte, alojamiento, alimentación y períodos de descanso cuando es necesario.</p>	<p>Las personas voluntarias cuentan con cobertura integral médica y por accidentes, de acuerdo con los contextos nacionales y los riesgos operativos.</p>	<p>La seguridad, la protección y el bienestar forman parte de la cultura organizacional y se consideran una responsabilidad compartida en toda la institución.</p>			
	<p>Las personas voluntarias tienen acceso a información, orientaciones e instrucciones operativas en materia de seguridad relevantes para su labor.</p>	<p>Se proporcionan capacitaciones de actualización y formación sobre incidentes críticos para mantener los conocimientos y la preparación de las personas voluntarias.</p>	<p>Existen mecanismos adicionales para apoyar a las personas voluntarias cuando los costos relacionados con accidentes o lesiones no están totalmente cubiertos por los seguros.</p>	<p>Existen mecanismos sostenibles, como fondos solidarios u otros mecanismos equivalentes de apoyo, para asistir a las personas voluntarias cuando surgen necesidades excepcionales.</p>			
	<p>La Sociedad Nacional dispone de mecanismos para apoyar a las personas voluntarias que sufren accidentes o lesiones durante la prestación de su servicio voluntario.</p>	<p>Existen seguros u otros mecanismos de protección para algunas personas voluntarias, de acuerdo con las necesidades operativas y los contextos nacionales.</p>	<p>Las consideraciones relativas a la seguridad, la protección y el bienestar están integradas en la gestión del voluntariado y en la planificación operativa.</p>	<p>Los sistemas de reembolso garantizan que las personas voluntarias no se vean económicamente perjudicadas por su servicio y distinguen claramente entre reembolso y remuneración.</p>			

ATRIBUTO	Estado Actual					A-E	1-4
	INDICADORES						
	A	B	C	D	E		
<p><b>26.</b> Fortalecer las relaciones entre las personas voluntarias y el personal remunerado</p>	<p>La Sociedad Nacional reconoce la importancia de mantener relaciones constructivas entre las personas voluntarias y el personal remunerado.</p> <p>Las personas voluntarias y el personal remunerado trabajan conjuntamente en la implementación de actividades y servicios, aunque la colaboración puede depender principalmente de acuerdos informales.</p> <p>Existe una comprensión básica de las diferentes contribuciones realizadas por las personas voluntarias y el personal remunerado.</p>	<p>Las descripciones básicas de funciones para las personas voluntarias y el personal remunerado ayudan a clarificar responsabilidades y reducir superposiciones.</p> <p>Las orientaciones sobre colaboración, respeto mutuo y comportamientos esperados se incluyen en los procesos de inducción, manuales u otros materiales de orientación.</p> <p>Se promueven oportunidades de diálogo y coordinación entre las personas voluntarias y el personal remunerado, aunque estas aún no sean sistemáticas.</p> <p>Las perspectivas de las personas voluntarias y del personal remunerado se tienen en cuenta en las discusiones operativas cuando corresponde.</p>	<p>Existen políticas, procedimientos o mecanismos que promueven relaciones respetuosas y colaborativas entre las personas voluntarias y el personal remunerado.</p> <p>Los procesos participativos de planificación, implementación, monitoreo y evaluación involucran tanto a las personas voluntarias como al personal remunerado.</p> <p>Los canales de comunicación, los mecanismos de retroalimentación y los enfoques de resolución de conflictos favorecen una colaboración efectiva.</p> <p>Las estructuras de coordinación del voluntariado facilitan activamente la integración y la cooperación entre programas y niveles organizacionales.</p>	<p>Las relaciones entre las personas voluntarias y el personal remunerado se caracterizan por la confianza, el respeto mutuo y el compromiso compartido con la misión de la Sociedad Nacional.</p> <p>Las personas voluntarias y el personal remunerado contribuyen conjuntamente a los procesos estratégicos, al aprendizaje institucional y al desarrollo organizacional.</p> <p>Existen oportunidades para el aprendizaje conjunto, el reconocimiento mutuo y el liderazgo compartido.</p> <p>La Sociedad Nacional valora y promueve las contribuciones complementarias de las personas voluntarias y del personal remunerado como parte de su cultura organizacional.</p>			

ATRIBUTO	Estado Actual					A-E	1-4
	INDICADORES						
	A	B	C	D	E		
<p><b>27.</b> Fortalecer la cooperación dentro y fuera del Movimiento</p>	<p>La Sociedad Nacional mantiene relaciones con actores externos, como autoridades locales, organizaciones comunitarias, instituciones académicas, empresas u otras partes interesadas.</p> <p>Ocasionalmente se implementan actividades o iniciativas conjuntas con socios externos.</p> <p>La colaboración se basa principalmente en las necesidades operativas y en las relaciones personales o institucionales.</p>	<p>Se han establecido alianzas con actores externos, incluidos gobiernos locales, universidades, entidades del sector privado, organizaciones comunitarias u otros actores de la sociedad civil.</p> <p>La Sociedad Nacional participa en redes de voluntariado, espacios de coordinación o foros multisectoriales relacionados con el voluntariado o la acción humanitaria.</p> <p>Se llevan a cabo intercambios ocasionales de experiencias y aprendizajes con otras Sociedades Nacionales o con socios del Movimiento.</p> <p>La cooperación contribuye a la implementación de los programas y actividades de voluntariado.</p>	<p>La Sociedad Nacional implementa una estrategia de cooperación y alianzas que apoya el desarrollo del voluntariado y las prioridades humanitarias.</p> <p>Existen acuerdos formales de colaboración con socios relevantes del gobierno, la academia, el sector privado, la sociedad civil y el Movimiento.</p> <p>La Sociedad Nacional participa activamente en redes nacionales y regionales de voluntariado y promueve el aprendizaje entre pares entre las Sociedades Nacionales.</p> <p>Las iniciativas conjuntas y las alianzas generan beneficios medibles para las personas voluntarias, las comunidades y la Sociedad Nacional, contribuyendo a aumentar el impacto, la visibilidad o la movilización de recursos.</p>	<p>La cooperación y el desarrollo de alianzas están integrados en la estrategia institucional de la Sociedad Nacional.</p> <p>Las alianzas sostenibles operan con objetivos compartidos, responsabilidades definidas, planes de acción y mecanismos de seguimiento de los avances.</p> <p>La Sociedad Nacional lidera o facilita espacios multisectoriales relacionados con el voluntariado, el desarrollo comunitario o la acción humanitaria.</p> <p>Las experiencias, las buenas prácticas y las lecciones aprendidas se comparten para fortalecer la cooperación dentro del Movimiento y con socios externos.</p>			



## Preguntas Frecuentes (Q&A)

### **¿El propósito de esta herramienta es obtener una puntuación?**

No. El propósito de la herramienta no es alcanzar una puntuación específica, sino promover el diálogo, la reflexión y el aprendizaje institucional. Los resultados de la evaluación deben ayudar a las Sociedades Nacionales a identificar fortalezas, brechas, prioridades y oportunidades de mejora.

### **¿Esta herramienta es obligatoria para las Sociedades Nacionales?**

No. La herramienta es voluntaria y está destinada a apoyar a las Sociedades Nacionales en el fortalecimiento del desarrollo del voluntariado de acuerdo con sus propias prioridades, capacidades y contextos.

### **¿La evaluación puede ser facilitada por actores externos?**

Sí. Las Sociedades Nacionales pueden realizar la evaluación de manera independiente o con el apoyo de la IFRC, de Sociedades Nacionales pares o de personas facilitadoras externas. Sin embargo, la apropiación del proceso y de sus resultados debe permanecer siempre en la Sociedad Nacional.

### **¿Todas las filiales deben encontrarse en el mismo nivel?**

No. Las distintas filiales pueden presentar diferentes niveles de desarrollo en función de sus capacidades y contexto.

### **¿Puede una Sociedad Nacional alcanzar niveles superiores sin contar con sistemas sofisticados o grandes recursos?**

Sí. Los niveles superiores no dependen necesariamente de los recursos financieros o de sistemas complejos. Reflejan el grado en que el desarrollo del voluntariado está integrado en la organización y mejora continuamente. Muchas buenas prácticas pueden implementarse con recursos limitados.

### **¿Es obligatorio utilizar todos los ejemplos o herramientas mencionados en los estándares?**

No. Las referencias a herramientas, metodologías o marcos específicos tienen carácter ilustrativo y se presentan como fuentes de inspiración. Las Sociedades Nacionales pueden utilizar enfoques alternativos que permitan alcanzar objetivos similares y que estén adaptados a su contexto.

### **¿Qué ocurre si la Sociedad Nacional no cumple con todas las condiciones de un nivel?**

La Sociedad Nacional deberá seleccionar el nivel más alto para el cual se cumplan sustancialmente todos los requisitos. Dado que los niveles son progresivos, cada nivel superior supone que ya se han alcanzado los requisitos de los niveles anteriores.

### **¿Con qué frecuencia debería realizarse la evaluación?**

Se alienta a las Sociedades Nacionales a repetir la evaluación periódicamente, preferiblemente cada dos a cuatro años o cuando se produzcan cambios organizacionales significativos. Repetir el ejercicio permite monitorear los avances, identificar nuevas prioridades y apoyar la mejora continua.

### **¿Puede utilizarse esta herramienta junto con otras evaluaciones organizacionales?**

Sí. Los Estándares de Voluntariado complementan mecanismos existentes como OCAC, BOCA, PER, SAF, los Estándares de la IFRC sobre Seguridad, Protección y Bienestar y otras evaluaciones institucionales. Su propósito es fortalecer áreas del desarrollo del voluntariado que pueden no estar plenamente cubiertas por otras herramientas.

### **¿Esta herramienta reemplaza el Ciclo de Gestión del Voluntariado?**

No. El Ciclo de Gestión del Voluntariado sigue siendo una herramienta operativa importante. Sin embargo, el desarrollo del voluntariado va más allá de la gestión del voluntariado e incluye factores institucionales más amplios y elementos relacionados con el entorno favorable. Esta herramienta complementa, y no reemplaza, los enfoques existentes para la gestión del voluntariado.

### **¿Qué debería ocurrir después de la autoevaluación?**

Idealmente, la evaluación debería ir seguida de un ejercicio de priorización y de la elaboración de un Plan de Voluntariado. Los cambios sostenibles requieren compromiso del liderazgo, seguimiento y la asignación de recursos adecuados para abordar las prioridades identificadas.

### **¿Puede una Sociedad Nacional obtener una puntuación más baja en una evaluación futura?**

Sí. Las capacidades organizacionales pueden mejorar o disminuir con el tiempo debido a cambios en el liderazgo, los recursos, el número de personas voluntarias, las emergencias o las prioridades institucionales. El propósito de repetir la evaluación no es demostrar un progreso constante, sino obtener una comprensión honesta de la situación actual y adaptar las acciones en consecuencia.

### **¿Dónde pueden las Sociedades Nacionales encontrar apoyo para implementar los estándares?**

Las Sociedades Nacionales no tienen que llevar adelante este proceso por sí solas. Existe apoyo disponible en toda la red de la IFRC a través de colegas que trabajan en Desarrollo de Sociedades Nacionales (NSD) y en desarrollo del voluntariado.

Se alienta a las Sociedades Nacionales a ponerse en contacto con su Delegación de País, Delegación de Clúster u Oficina Regional de la IFRC correspondiente para recibir orientación y apoyo técnico. También se dispone de apoyo adicional por parte de la Secretaría de la IFRC en Ginebra y de colegas especializados en desarrollo del voluntariado y NSD.

Asimismo, se anima a las Sociedades Nacionales a aprender de otras Sociedades Nacionales y a colaborar con ellas. El intercambio entre pares, el intercambio de experiencias y el apoyo mutuo son elementos importantes del desarrollo del voluntariado y han sido fundamentales en la elaboración e implementación de los estándares.

El apoyo puede incluir la facilitación del proceso de autoevaluación, el intercambio de herramientas y buenas prácticas, la elaboración de planes de acción y la conexión con otras Sociedades Nacionales con experiencia en áreas específicas del desarrollo del voluntariado.

## Conclusión

Las personas voluntarias constituyen la base del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja. Su compromiso, conocimientos, capacidades y presencia en las comunidades permiten a las Sociedades Nacionales brindar acción humanitaria, fortalecer la resiliencia y promover la solidaridad.

La Herramienta de Autoevaluación de los Estándares de Voluntariado para las Capacidades de Desarrollo del Voluntariado en las Sociedades Nacionales ha sido desarrollada para apoyar a las Sociedades Nacionales en la **comprensión, el fortalecimiento y la mejora continua** de los sistemas, estructuras y condiciones que permiten que las personas voluntarias y el voluntariado prosperen.

Los estándares reconocen que el desarrollo del voluntariado va más allá de la gestión del voluntariado por sí sola. Un voluntariado efectivo depende no solo de atraer y retener a las personas voluntarias, sino también del liderazgo, la cultura organizacional, los sistemas institucionales, las alianzas, la participación comunitaria y un entorno favorable que respalde la acción voluntaria en todos los niveles.

El valor de esta herramienta no reside en la puntuación obtenida, sino en las conversaciones, el aprendizaje y las acciones que surgen del proceso de evaluación. Al identificar fortalezas y oportunidades de mejora, las Sociedades Nacionales pueden tomar **decisiones fundamentadas, priorizar inversiones y fortalecer su capacidad** para responder a las necesidades humanitarias.

El desarrollo del voluntariado no es un ejercicio puntual, sino un **proceso continuo**. A medida que las comunidades, los desafíos humanitarios y las formas de participación evolucionan, se alienta a las Sociedades Nacionales a revisar periódicamente sus avances, adaptar sus enfoques y continuar invirtiendo en las personas voluntarias como una de sus mayores fortalezas. En última instancia, estos estándares buscan contribuir al **fortalecimiento de las Sociedades Nacionales, al empoderamiento de las personas voluntarias** y a la **construcción de comunidades más resilientes**. Al promover la cultura del voluntariado, fortalecer las capacidades institucionales y fomentar la colaboración dentro y fuera del Movimiento, las Sociedades Nacionales pueden garantizar que la acción voluntaria continúe ocupando un lugar central en el servicio humanitario.





# 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 todas las personas heridas en los campos de batalla, se esfuerza, bajo su aspecto internacional y nacional, en prevenir y aliviar el sufrimiento humano 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 las personas 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.