

Guía Complementaria de Apoyo para la Gestión de Riesgos Institucionales y Protección de la Integridad

2014

La *Estrategia 2020* expresa la determinación colectiva de la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (la Federación Internacional) de avanzar en la solución de los grandes retos que la humanidad enfrentará en la próxima década. Orientada hacia las necesidades y vulnerabilidades particulares de las diversas comunidades en las que trabajamos y guiada por los derechos y las libertades inherentes a todas las personas, tiene por objeto beneficiar, en última instancia, a todas las personas que confían en la Cruz Roja y la Media Luna Roja, y ayudarlas a construir un mundo más humano, digno y pacífico.

Durante los próximos diez años, la Federación Internacional se centrará colectivamente en la consecución de los siguientes objetivos estratégicos:

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

© **Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, Ginebra, 2014**

Pueden realizarse copias de todo o parte de este documento para uso no comercial, siempre que se cite la fuente. La Federación Internacional agradecería ser informada sobre su uso. Las solicitudes de reproducción comercial deben dirigirse a la Secretaría de la Federación Internacional : secretariat@ifrc.org

Apartado postal 372
CH-1211 Ginebra 19
Suiza
Teléfono: +41 22 730 4222
Fax: +41 22 733 0395
E-mail: secretariat@ifrc.org
www.ifrc.org

Agradecimiento especial a Cruz Roja Noruega por apoyo financiero a esta iniciativa.

Módulo 1 - Generalidades

| | |
|---|----|
| Prefacio | 6 |
| ACERCA DE ESTA GUÍA | 9 |
| 1. FUNDAMENTOS | 11 |
| 2. DERECHO - DEBER DE RENDIR CUENTAS | 21 |
| 3. INSTANCIAS Y MECANISMOS PARA LA PROTECCIÓN DE LA INTEGRIDAD | 23 |
| 4. LAS ENTIDADES PÚBLICAS DE VIGILANCIA Y CONTROL | 31 |
| 5. DIPLOMACIA HUMANITARIA Y ROL AUXILIAR EN LA GESTIÓN DE RIESGOS DE INTEGRIDAD | 33 |

HERRAMIENTA 1

Pilares estratégicos para la protección de la integridad y reducción de riesgo

1. Introducción y propósito • 37
2. Herramientas de Diagnóstico para Prevenir riesgos institucionales y Protección de la integridad • 38

HERRAMIENTA 2

Medidas de respuesta institucional en casos de fraude y corrupción

1. Introducción y propósito • 53
2. Medidas de Respuesta en caso de Fraude y Corrupción • 55

HERRAMIENTA 3

La seguridad integral

1. Propósito • 66
 2. Responsabilidades Institucionales • 67
 3. Cultura de Seguridad y Protección de la Integridad y de la Reputación de las SN • 68
 4. Herramientas de apoyo para para análisis de riesgos relacionados con de factores de seguridad • 73
- Relación de Anexos • 75

Módulo 1 - Generalidades

Contenido

| | |
|--|-----------|
| Prefacio | 6 |
| ACERCA DE ESTA GUÍA | 9 |
| ¿Qué tipo de documento es y cómo se relaciona con otras herramientas y guías de la Federación? | 9 |
| ¿Cuál es el propósito de esta guía? | 9 |
| Quiénes son los destinatarios ? | 9 |
| ¿Por qué es necesaria y cómo usarla? | 9 |
| ¿Cómo fue desarrollada? | 10 |
| ¿Cómo pueden los usuarios o lectores aclarar dudas sobre esta guía? | 10 |
| 1. FUNDAMENTOS | 11 |
| 1.1. Principios Fundamentales del Movimiento | 11 |
| 1.2. Valores Humanitarios | 12 |
| 1.3. Base Legal. Estatutos y Reglamentos de la Federación Internacional | 13 |
| 1.3.1. Legislación Nacional | 15 |
| 1.4. Marco Estratégico. | 15 |
| 1.5. Políticas. | 17 |
| 2. DERECHO - DEBER DE RENDIR CUENTAS | 21 |
| 3. INSTANCIAS Y MECANISMOS PARA LA PROTECCIÓN DE LA INTEGRIDAD | 23 |
| 3.1. Nivel Nacional - Sociedades Nacionales | 23 |
| 3.2. Nivel Global - Federación Internacional | 26 |
| 3.2.1. Rol del CICR | 29 |
| 3.2.2. Recomendaciones Generales | 29 |
| 4. LAS ENTIDADES PÚBLICAS DE VIGILANCIA Y CONTROL | 31 |
| 5. DIPLOMACIA HUMANITARIA Y ROL AUXILIAR EN LA GESTIÓN DE RIESGOS DE INTEGRIDAD | 33 |

Guía Complementaria de Apoyo para la Gestión de Riesgos Institucionales y Protección de la Integridad

Prefacio

La Integridad está definida en la política de la Federación Internacional como *“El grado de voluntad y la capacidad que tienen las Sociedades Nacionales y su Federación para actuar en pos de sus respectivos objetivos declarados, políticas y normas, de plena conformidad con los Principios Fundamentales del Movimiento”*

La Estrategia para el Movimiento Internacional, el Acuerdo de Sevilla, los Estatutos de la Federación Internacional, la Política sobre la protección de la Integridad de las Sociedades Nacionales y los órganos de la Federación Internacional, la Estrategia 2020 y el Marco de Acción Interamericano, entre otros documentos de principal referencia, consagran el deber de todos los componentes del Movimiento - en especial de sus líderes, dirigentes y ejecutivos principales- de proteger la integridad y la reputación de las Sociedades Nacionales, promoviendo y aplicando medidas que fortalezcan el desarrollo del liderazgo, la evaluación de las capacidades organizacionales, la rendición de cuentas, la calidad en los servicios y la seguridad integral, entre otras.

Es deber de los integrantes de las Sociedades Nacionales y de la Federación Internacional (Junta de Gobierno-Secretaría) conocer, difundir, aplicar y supervisar el cumplimiento de la Política de Integridad y de sus Directrices para la aplicación, tomando en cuenta factores propios del contexto regional y subregional. Igualmente, el CICR tiene un rol importante sobre la protección de la integridad, en virtud de las obligaciones contempladas en los Estatutos y en el Acuerdo de Sevilla, sobre la promoción y cumplimiento de los Principios Fundamentales.

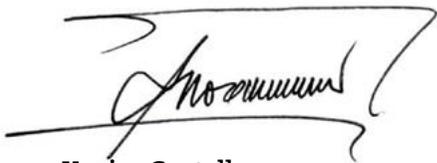
Para los efectos de esta Guía, por riesgo institucional se entienden los factores, acontecimientos, tanto internos como externos, a los que está expuesta la organización, y que ponen en peligro la consecución de su misión o de sus objetivos esenciales con los cuales se constituyó.

Para tener éxito hoy en día, las organizaciones a través de sus órganos de gobierno y gestión, deben identificar y gestionar el riesgo institucional de manera efectiva, mediante políticas y planes de desarrollo organizacional correctamente formulados. Igualmente, mediante adecuados controles internos y externos, realizando análisis de los factores que generan los riesgos, y obteniendo información oportuna que les permita tomar medidas preventivas, reaccionar o responder adecuadamente y recuperarse institucionalmente en caso de afectación de la integridad y de la reputación.

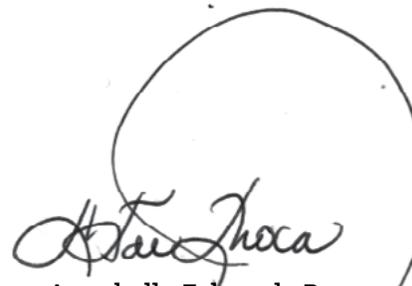
Las orientaciones y herramientas aquí sugeridas - resultado de experiencias compartidas en el contexto de América- son un referente al servicio de las Sociedades Nacionales en la región, del CICR, del Secretariado y de las Sociedades Nacionales cooperantes, para que sus tomadores de decisiones las adopten y adapten, como complemento a las disposiciones, estándares y herramientas preexistentes, de acuerdo con sus respectivos niveles de autoridad y competencia, y con las realidades y necesidades propias del contexto nacional o local. Esperamos que también sean de utilidad a nivel global, y sirvan como estímulo para que colegas de otras regiones construyan aportes similares, basados en sus propias realidades y experiencias, enriqueciendo de esta manera el conjunto de recursos y herramientas disponibles.

Con esta guía iniciamos la serie de textos orientadores en materia de protección de la integridad. Nuestro reconocimiento al CORI como órgano clave en su rol mediador y de apoyo a las SN para asuntos relacionados con la protección de la Integridad y en la gestión de riesgos institucionales; igualmente, a todos los integrantes del Movimiento que han participado y brindado su apoyo intelectual, técnico y financiero para la elaboración de esta guía.

Finalmente queremos expresar nuestro sincero reconocimiento al apoyo financiero de Cruz Roja Noruega que permitió que para la construcción de estas guías se puedan realizar procesos de consulta, la elaboración de las guías y la validación de las mismas.



Xavier Castellanos
Director para América
Federación Internacional de Sociedades
de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja



Annabella Folgar de Roca
Presidenta
Comite Regional Interamericano
de la Cruz Roja



Cruz Roja Haitiana

Acerca de esta Guía

¿Qué tipo de documento es y cómo se relaciona con otras herramientas y guías de la Federación Internacional?

Es un documento de orientación estratégica y técnica, elaborado en el contexto de la región de América con la activa participación de todos los Componentes del Movimiento. Complementa -no sustituye- los contenidos de otras herramientas y guías oficiales de la Federación a nivel global como: Las Directrices para la aplicación de la política sobre la protección de la integridad, marco de rendición de cuentas, gestión de riesgos institucionales, OCAC, directrices para implementación de la política de voluntariado, orientaciones para la elaboración de estatutos, entre otras.

¿Cuál es el propósito de esta guía?

Aumentar la capacidad institucional para la protección de la integridad y la reputación de las Sociedades Nacionales y de la Federación Internacional, y contribuir al ejercicio de un liderazgo responsable en los órganos de gobierno y gestión, de acuerdo con sus respectivas atribuciones estatutarias y reglamentarias.

Proporcionar herramientas adicionales que permitan a los líderes y tomadores de decisiones reflexionar, analizar, identificar y autoevaluar las capacidades institucionales, los riesgos y las oportunidades existentes relacionados con la protección de la integridad y de la reputación.

¿Quiénes son los destinatarios?

La Política de Integridad y sus directrices de implementación se aplican a las políticas, las actividades, los órganos de gobierno y gestión, los empleados y los voluntarios de las Sociedades Nacionales y a los órganos estatutarios de la Federación Internacional. Esta guía complementaria está dirigida en particular a los miembros de las Sociedades Nacionales, al voluntariado en general y a los empleados encargados de tomar decisiones, supervisarlas o ejecutarlas en cualquier nivel de la estructura organizativa.

¿Por qué es necesaria y como usarla?

Los instrumentos globales de la Federación Internacional por su misma naturaleza universal, no reflejan de manera detallada los factores muy particulares que afectan el ejercicio del gobierno y la gestión en materia de protección de la integridad y para detenerse en la casuística propia de cada región.

Esta guía contiene las orientaciones y respuestas a las principales preocupaciones sobre protección de la integridad, compartidas por las Sociedades Nacionales, por el Comité Regional Interamericano (CORI) y por la Secretaría en la región, basadas en situaciones y casos reales.

Por lo tanto es un documento de consulta que debe ser usado a manera de referencia o guía -como su mismo título lo indica- para la toma de decisiones institucionales, y para actividades de sensibilización, inducción y capacitación de los miembros, del voluntariado en general y de los funcionarios. Igualmente, es útil para ejercicios de mapeo, autoevaluación, evaluación de capacidades, riesgos y oportunidades relacionados con el desarrollo organizativo y con la protección de la integridad y la reputación institucional.

¿Cómo fue desarrollada?

Ante los diferentes tipos de amenazas externas, de riesgos, y de factores internos que han afectado y que continúan afectando la integridad y la reputación de las Sociedades Nacionales y del Movimiento en la región de América, el CORI y la Dirección de Zona de la Federación Internacional, acordaron promover espacios de reflexión y de consulta para fortalecer capacidades, compartir el conocimiento, las experiencias y las buenas prácticas en la aplicación de la política de integridad y la gestión de riesgos de integridad.

Las reuniones y foros desarrollados con el CORI en la Conferencia Interamericana y posteriormente; encuentros de carácter continental y subregional realizados con representantes de órganos de gobierno y gestión de las Sociedades Nacionales, con representantes de Sociedades Nacionales Cooperantes, de la Secretaría y del CICR a nivel regional, generaron valiosos aportes teóricos y prácticos sobre integridad, reputación y gestión de riesgos institucionales.

Además, coincidieron en la necesidad contar con una guía práctica contextualizada que integre dichos aportes y facilite la labor de todos los tomadores de decisiones, en la tarea de prevenir los riesgos institucionales de integridad de las Sociedades Nacionales, contribuyendo de esta manera con el proceso de elaboración de las Directrices de Aplicación de la Política de Integridad¹, con la activa participación de todos los Componentes del Movimiento.

¿Cómo pueden los usuarios o lectores aclarar dudas sobre esta guía?

Para que este documento sea útil y mantenerlo actualizado de la misma manera en que fue concebido y elaborado, es muy importante conocer sus dudas y los aportes que resulten de su lectura o aplicación, los cuales pueden enviar a XXXXXXX@ifrc.org

1. Documento “Borrador de Trabajo”, tomado de: https://fednet.ifrc.org/FedNet/Resources_and_Services/National%20Societies%20Development/NSD%20VKC/Legal%20base/Guidelines/IntegrityGuidelines-Draft-Consultation-English.pdf

1. Fundamentos de la protección de la reputación institucional y de la integridad

1.1. Principios Fundamentales del Movimiento:

El núcleo de la Política de integridad es el respeto a los Principios Fundamentales del Movimiento² y en consecuencia la capacidad que tienen las Sociedades Nacionales de cumplirlos y de hacerlos cumplir, es decir de actuar en pos de los mismos.

Fue en la Conferencia Internacional de 1965 donde los gobiernos aprobaron que la acción de la Cruz Roja se base en los Principios Fundamentales. Todas las Sociedades Nacionales, por disposición estatutaria global, consagran en sus estatutos que están regidas por los Siete Principios Fundamentales y se comprometen a salvaguardarlos, difundirlos, respetarlos y haciéndolos respetar. Igualmente a mantener vigentes las condiciones o requisitos de reconocimiento.

Por lo tanto, las decisiones que se toman en los órganos de gobierno y los de gestión, siempre deben tener como primordial marco de referencia institucional los Principios Fundamentales, para asegurar su legitimidad y aplicabilidad, y con ello la protección de la integridad y la reputación institucional.

Veamos algunos ejemplos al azar, entre tantos que pueden mencionarse:

Ejemplo 1: El Consejo Nacional aprueba medidas para garantizar que las instalaciones de la Sociedad Nacional - Sede Central y Filiales no sean alquiladas o prestadas a ningún partido político.

Ejemplo 2: La Dirección General de la Sociedad Nacional reabre el proceso de selección para la contratación de la gerencia de transportes, al darse cuenta que el perfil del puesto que se publicó únicamente daba oportunidad a aspirantes del sexo masculino.

Ejemplo 3: El Presidente de la Sociedad Nacional en uso de las atribuciones que le dan los Estatutos y por resolución del Consejo Nacional, remite una carta al Ministerio de Gobernación solicitando la anulación de la personería jurídica que ese Ministerio le ha otorgado a una Sociedad Nacional Participante, reconociéndola como entidad autónoma e independiente en el país.

2. La XX Conferencia Internacional de la Cruz Roja, celebrada en Viena el año 1965, proclamó los siguientes “principios fundamentales en los que está basada la acción de la Cruz Roja”: Humanidad, Imparcialidad, Neutralidad, Independencia, Carácter Voluntario, Unidad y Universalidad.

1.2. Valores Humanitarios

Los valores comunes a las Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja y de su Federación Internacional, están consagrados en la Estrategia 2020, que suministra la base para los planes estratégicos de las Sociedades Nacionales. Estos valores son: Las Personas, la **integridad**, las asociaciones, la diversidad, el liderazgo y la innovación. El valor de integridad dice así: “*Trabajamos de conformidad con nuestros Principios Fundamentales de manera abierta, transparente y responsable*”.

Nuestro sistema doctrinal conformado por Principios, Valores, Códigos, Políticas, Declaraciones, etc., tiene entre sus principales finalidades, proteger la integridad y la reputación del Movimiento, propiciando confianza, transparencia y seguridad internamente entre cada uno de sus componentes, y hacia el exterior con nuestros beneficiarios, socios, donantes, contrapartes, entes fiscalizadores e interlocutores.

Los Principios Fundamentales, los Valores Humanitarios³ y otras normas de actuación y de procedimiento se expresan también a través de políticas, resoluciones y códigos de conducta, aprobados internacionalmente para los integrantes del Movimiento, que para rigen ámbitos específicos como los principios de operaciones en casos de desastre y conflicto, la carta humanitaria y las reglas y procedimientos de acceso más seguro.

Basados en los Principios Fundamentales, en la política de integridad, de anti fraude, en nuestros valores y en el código de conducta, las Sociedades Nacionales pueden elaborar o actualizar sus propias políticas, declaraciones o códigos para la protección de la integridad y la reputación, reforzando de esta manera el compromiso de sus líderes, voluntarios y funcionarios con la obligación de respetar y hacer respetar internamente y ante terceros la institucionalidad del Movimiento y de sus respectivas Sociedades Nacionales.

A continuación, a manera de referencia, en el cuadro No 1 se presentan los ejemplos de declaraciones de valores de la Fundación Lealtad de España y del Ministerio de Defensa de Colombia, para que Usted junto con su equipo de trabajo formulen o actualicen la declaración de valores de su Sociedad Nacional sobre protección de la integridad.

3. Descritos en la Estrategia 2020, página 5. Versión en Español

Veamos algunos ejemplos relacionados con la base legal:

Ejemplo 1: Un grupo de miembros del Consejo Nacional se niega a convocar la Asamblea General para elecciones en el plazo fijado por los Estatutos, argumentando que no hay necesidad, porque el actual Consejo Nacional está haciendo las cosas muy bien y no es necesario hacer cambios. Se somete a votación esta propuesta en el Consejo y es rechazada por la mayoría de miembros, argumentando que es deber del Consejo respetar y hacer respetar los estatutos, además, sería peligroso exponer a la SN a una intervención del gobierno, si llega a conocerse la renuencia a convocar dicha Asamblea.

Ejemplo 2: El Director General de la Sociedad Nacional informa a una candidata al puesto de auditor interno, que no puede ser contratada -a pesar de reunir todos los requisitos técnicos- por cuanto su condición de cuñada del Presidente y de esposa del Secretario del Consejo, la inhabilita, y hace incompatible el ejercicio de su cargo según los estatutos de la SN y del código ético y de valores. También sustenta su decisión en la política anti fraude y anti corrupción y en algunas leyes nacionales sobre transparencia en el sector público y privado.

A continuación, en el cuadro No 2, con su equipo de trabajo puede identificar las normas estatutarias y reglamentarias de su Sociedad Nacional más relevantes, que protegen la integridad y la reputación institucional. Las normas sobre base legal de la Federación Internacional pueden servir como referencia para actualizar o sustentar las normas existentes en su Sociedad Nacional.

Cuadro No. 2 Normas sobre protección de la integridad y reputación

| Fundamentos Protección de la Integridad | Temas | Federación Internacional nivel Global/ Continental | SNs nivel nacional |
|---|---|--|---|
| Base Legal | <ul style="list-style-type: none"> • Actividades Humanitarias: Rol de la Federación Internacional para protección de la integridad. • Integridad de las SNs y cumplimiento de las normas. Casos de incumplimiento deben ser remitidos a CCM. • Funciones de la Junta de Gobierno en caso de infracción a las normas de integridad. • Comité de Cumplimiento y Mediación, Procedimientos. Grupo sobre Integridad y Mandato del Grupo. • Rendición de Cuentas. | <p>Estatutos: Artículo 5 literal B). Artículo 10. Párrafos 1 y 2. Artículo 17 párrafo 1 B. Artículo 23. literal n). Artículo 31. art. 8, B, i.</p> <p>Reglamento: Sección II Artículo 3, Artículo 4, Artículo 5.</p> | <p>Cada SN debe mencionar, incluir o actualizar normas sobre protección de la integridad y reputación:</p> <p>Estatutos SN Artículos: XXXXXXXX</p> <p>Reglamentos SN. Artículos XXXXX</p>  |

1.3.1. Legislación Nacional

La política de integridad de la Federación Internacional no hace mención a problemas de integridad derivados de la violación de la constitución y/o de la ley nacional. No obstante se deben respetar los Principios Fundamentales -en especial el de Independencia- y es mandatorio recordar que la función de las Sociedades Nacionales como auxiliares de los poderes públicos en el ámbito humanitario⁶ le obliga a acatar la legislación nacional en todo momento siempre y cuando no sea contraria a los Principios Fundamentales.

Por su parte, la misma política señala el deber de rendir cuentas y de prestar servicios de calidad, lo que constituye una responsabilidad ética y legal.

Existen leyes específicas para las entidades sin ánimo de lucro, tales como las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y otras leyes que directa o indirectamente cobijan a las Sociedades Nacionales. Ejemplo: Leyes laborales, leyes sobre prestación de servicios de salud y estándares de calidad, leyes sobre transportes, radiocomunicación, leyes sobre voluntariado, etc.

Es deber de la Junta de Gobierno de la Sociedad Nacional, de la Dirección General, de sus asesores legales y auditores, identificar ese conjunto de leyes, analizar cuáles y en qué aspectos imponen obligaciones y otorgan beneficios, realizar los respectivos análisis de riesgos por incumplimiento, y tomar las medidas necesarias para evitar perjuicios a la Sociedad Nacional y a sus integrantes.

1.4. Marco Estratégico

Las directrices sobre protección de la integridad y rendición de cuentas se encuentran en el ámbito nivel global en la Estrategia 2020 -acciones facilitadoras uno y dos-, y en el ámbito regional en las declaraciones y planes de las conferencias regionales, como el Marco de Acción Interamericano (MAI)⁷.

Se espera que las Sociedades Nacionales incluyan en sus planes estratégicos o planes de desarrollo líneas de acción e indicadores específicos para la protección de la integridad y de la reputación institucional, y que armonicen y desarrollen según sus propios contextos y prioridades - a través de planes operativos- con base en directrices contenidas en la Estrategia 2020 y en el Marco de Acción Interamericano.

De esta manera los líderes directivos y los funcionarios del equipo de gestión, además de los Principios, los Valores y la Base Legal, cuentan con un cuarto marco de referencia para la toma de decisiones, que contribuyen a la salvaguarda de la integridad y la reputación de la Sociedad Nacional.

Veamos algunos ejemplos relacionados con el marco estratégico:

Ejemplo 1: El Consejo Nacional decide evaluar su desempeño cada año con base en: El nivel de cumplimiento de sus atribuciones

6. Recordando el Principio Fundamental de Independencia y los artículos 2.3,3 y 4.3 de los Estatutos del Movimiento, en virtud de los cuales las Sociedades Nacionales están reconocidas por los Gobiernos como auxiliares de los poderes públicos en el ámbito humanitario, la XXX Conferencia Internacional, Ginebra 2007, aprobó la Resolución 2 "Especificidad del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja en la acción y en las asociaciones, y función de las Sociedades Nacionales como auxiliares de los poderes públicos en el ámbito humanitario"
7. Aprobado en la XIX Conferencia Interamericana realizada en 2012 en Montreux, Haití

estatutarias y reglamentarias, de las responsabilidades específicas de cada uno de sus miembros, de los resultados del plan de desarrollo y de la implementación de la política de rendición de cuentas.

Ejemplo 2: La Sociedad Nacional crea una comisión de integridad y/o de gestión de riesgos institucionales, que periódicamente revisa el nivel de cumplimiento de las disposiciones legales que regulan a la Sociedad Nacional, y basados en esos análisis, toman medidas o las proponen al Consejo Nacional, para eliminar o reducir los riesgos de integridad detectados.

En el cuadro No. 3 presentamos las principales directrices estratégicas contenidas en la E- 2020, en el MAI y en la Declaración de Montruis relativas a la protección de la integridad. Le invitamos a identificar junto con su equipo las líneas estratégicas correspondientes a la protección de la integridad y rendición de cuentas plasmadas dentro del Plan Estratégico/Desarrollo de su SN. También las puede actualizar si detecta deficiencias y vacíos.

Cuadro No. 3 Directrices estratégicas sobre protección de la integridad y rendición de cuentas

| Fundamentos Protección de la Integridad | Temas | Nivel Global | SNs Nivel Nacional |
|---|---|--|--|
| Estrategia 2020 | <ul style="list-style-type: none"> • Construir Sociedades Nacionales Fuertes, que funcionen bien con mecanismos eficaces de comunicación institucional, capaces de proteger su propia integridad y promover su desarrollo organizacional. Cada Sociedad Nacional será responsable, en su propio contexto, de planificar el alcance y la dimensión de los servicios que pueda prestar de manera fiable, incluyendo en esta responsabilidad al público destinatario específico. • Mejorar en los siguientes ámbitos: Sistema de planificación, sistema de gestión por resultados, rendición de cuentas armonizado para toda la Federación, impacto, transparencia y eficacia de los programas, establecimiento de indicadores medibles, estándares de calidad y mecanismos para la evaluación entre pares. • Velar por que se pongan en marcha sistemas de gestión sólidos y mecanismos de observancia para tramitar las reclamaciones y salvaguardar la integridad. El buen gobierno es riguroso y transparente en su toma de decisiones. | <p>E-2020: Acciones Facilitadoras 1 y 2</p> | <p>Usted puede mencionar en este espacio los objetivos, resultados o indicadores sobre protección de la integridad que se encuentran establecidos en el Plan Estratégico o Plan de Desarrollo de su SN:</p> <p>Ejemplo de Objetivo: Fortalecer los mecanismos para la protección de la integridad de la SN. Ejemplo de Resultados: Se conforma una comisión de gestión de riesgos institucionales con miembros de reconocida trayectoria. Se elabora y difunde un código de ética. Ejemplo Indicadores: # de medidas preventivas y correctivas adoptadas. Casos tramitados conforme al código de ética.</p> |

| Fundamentos Protección de la Integridad | Temas | Nivel Global | SNs Nivel Nacional |
|--|---|---|---|
| <p>Marco de Acción Interamericano (MAI)</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Prioridades: iii) <i>Las presiones y retos internos como: Liderazgo, integridad, rendición de cuentas, medición del desempeño, voluntariado y movilización de recursos.</i> • Una Organización basada en Aprendizaje y Valores: Las Sociedades Nacionales se comprometen a trabajar con total integridad en todas sus formas (financiera, programática y política). • Las Sociedades Nacionales del Continente se comprometen a impulsar la rendición de cuentas ante los beneficiarios, los miembros, los donantes y los principales socios estratégicos. | <p>MAI/ Declaración de Montruis:</p> <p>En el rol específico de apoyo y asesoría que las SNs le solicitan o esperan de la Secretaría a través de la Oficina de Zona.</p> | <p>MAI: Las SNs se comprometieron a armonizar sus estrategias y planes con el MAI. Los temas relativos a integridad y rendición de cuentas se encuentran en las secciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Temas Prioritarios para las SNs. • Una Organización basada en • Principios y Valores.  |

1.5. Políticas

Las políticas constituyen otro de los marcos de referencia para la toma de decisiones que los líderes de una Sociedad Nacional deben contemplar para la protección de la integridad y de la reputación, en los dos niveles global y nacional.

a. De la Federación Internacional

Las políticas y directrices en torno a las cuales se elabora esta guía son: Integridad y su documento de trabajo sobre directrices, política Anti fraude- Anticorrupción y el Marco de Rendición de Cuentas.

Dado que la protección de la integridad no se circunscribe únicamente a las políticas y directrices arriba mencionadas, también hay que tener en cuenta otras Políticas afines al mandato humanitario, tales como: Socorro en caso de Desastres, Principios y Normas de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja en la Asistencia Humanitaria, Desarrollo, Voluntariado, Cooperación, VIH, Sangre Segura, etc. Todas en conjunto constituyen un sistema articulado para preservar la integridad y promover el desarrollo de las Sociedades Nacionales y de la Federación Internacional, al armonizar a nivel global conceptos, modalidades de trabajo y responsabilidades.

Constituyen también un referente importante otras directrices oficiales de la Federación Internacional como las relativas a la elaboración de Estatutos y el marco de rendición de cuentas, que incluye los siguientes compromisos: Formulación de normas explícitas de rendición de cuentas; transparencia en el seguimiento y la presentación de informes; intercambio transparente de información, participación efectiva de los beneficiarios; uso eficaz y eficiente de los recursos; sistemas para extraer enseñanzas y responder a preocupaciones y quejas y sobre medición de nuestro desempeño.

Se espera que las Sociedades Nacionales adopten o actualicen sus propias políticas y directrices en los ámbitos de integridad, de rendición de cuentas, de control del fraude y de la corrupción, de gestión de riesgos institucionales y de medición del desempeño, difundiéndolas ampliamente entre sus miembros y funcionarios tanto en la Sede como en las filiales.

En el cuadro No 4, Usted junto con su equipo de trabajo, incluya las políticas que tiene su Sociedad Nacional relativas a la protección de la integridad y a la rendición de cuentas. Las políticas de la Federación Internacional son un referente para la elaboración o actualización de esas políticas.

Cuadro No 4. Políticas que protegen la integridad y reducción de riesgos institucionales.

| Fundamentos Protección de la Integridad | Federación Internacional nivel Global | SNs nivel Nacional |
|---|--|---|
| <p>Políticas -Directrices</p> | <p>Ejemplos:</p> <p>Integridad- Directrices para su aplicación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anti fraude/Anticorrupción. • Rendición de Cuentas. • Voluntariado. Directrices de implementación. • Principios y Normas de la CRMLR en para la asistencia humanitaria. • Etc | <p>En este espacio puede incluir o elaborar las políticas y directrices que tiene la SN sobre protección de la integridad, rendición de cuentas y reducción de riesgos institucionales por fraude o corrupción.</p>  |





IFRC

... de la Secretaría de Educación Pública, en el marco de la estrategia de desarrollo humano y social, se han desarrollado una serie de acciones que se han centrado en la promoción de la cultura de la prevención y la reducción de riesgos, así como en la capacitación de los docentes y el personal de las escuelas, para que puedan identificar y prevenir los riesgos que afectan a los estudiantes y el personal de las escuelas.

En el marco de la estrategia de desarrollo humano y social, se han desarrollado una serie de acciones que se han centrado en la promoción de la cultura de la prevención y la reducción de riesgos, así como en la capacitación de los docentes y el personal de las escuelas, para que puedan identificar y prevenir los riesgos que afectan a los estudiantes y el personal de las escuelas.

LA OMS DE DESA...

2. Derecho y deber de rendir cuentas

Como hemos visto, la Federación Internacional ha blindado su integridad y la de las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, al estar obligada internacionalmente ante el Movimiento, ante los Estados, ante los donantes y asociados, a cumplir su misión y a prestar sus servicios sobre la base de los Principios Fundamentales, aceptados y aprobados a su vez por los Estados. Este blindaje se refuerza con:

- a. La declaración de valores aprobada en la Estrategia 2020, con una base legal sólida compuesta por los Estatutos del Movimiento y los Estatutos y reglamentos de la Federación Internacional, y por un conjunto de resoluciones, políticas y directrices de carácter global aprobadas en el seno de las reuniones de la Federación y del Movimiento Internacional.
- b. Los diferentes mecanismos políticos, operacionales, financieros y administrativos establecidos por la membresía de la Federación Internacional para: Promover el desarrollo organizativo, garantizar el cumplimiento de estándares de calidad en el desarrollo de programas y en la prestación de servicios, y supervisar y controlar el cumplimiento del marco ético y legal.
- c. Los estatutos, reglamentos y demás disposiciones que la Federación Internacional y cada Sociedad Nacional, adopta acatando el marco institucional del Movimiento Internacional y sus respectivas directrices.

De esta manera, si la Federación Internacional o sus Sociedades Nacionales se ven envueltas en crisis de integridad y de reputación ante tribunales, organismos de investigación, ante instancias de arbitraje, comisiones, medios de comunicación, redes sociales, y ante la opinión pública, por causa de actuaciones negligentes, indebidas o ilegales de algunos de sus miembros, voluntarios, empleados o delegados; estos tienen que rendir cuentas independientemente de la posición o cargo que ocupen.

Veamos algunos ejemplos de afectación de la integridad relacionados con la rendición de cuentas:

Ejemplo 1: Cuando se detecta un robo o fraude cometido por personal de la Sociedad Nacional de fondos que están destinados para la ayuda humanitaria a los más vulnerables y nadie denuncia, nada pasa, o hay denuncias pero el caso queda impune sin correctivos ni sanciones.

Ejemplo 2: No hay unidad de mando en los órganos de gobierno y gestión, las decisiones las toma el gobierno nacional por ellos con criterio político, las filiales se encuentran divididas, un buen número de estas no respeta la base legal, ni las decisiones de los órganos de gobierno a nivel nacional.

Ejemplo 3: La falta de supervisión, o de personal idóneo, o de mantenimiento de equipo y de cumplimiento de estándares de calidad en la gestión del servicio de sangre.

Ejemplo 4: Sociedades Nacionales en países con alta incidencia del crimen organizado que no cuentan con normas, procedimientos ni políticas de carácter preventivo y correctiva, o que teniéndolas no las aplican.

Ejemplo 5: Sociedades Nacionales que ejercen su mandato humanitario sin contar con procedimientos operativos estandarizados ni planes de respuesta o contingencia, o que teniéndolos carecen de validación o no son actualizados.

Nota: Una Sociedad Nacional puede estar en riesgo de caer o estar ante un problema de integridad y/o reputación, cuando algunos de sus miembros, voluntarios o empleados actúan violando los Principios Fundamentales, u obran fuera del marco legal de la Cruz Roja o del país, o incumplen las políticas y procedimientos institucionales. Esto ocasiona pérdida de credibilidad y confianza -interna y/o externa- en los órganos de gobierno y gestión, afectando a la propia existencia, a la capacidad operacional, administrativa y financiera. La situación se agrava cuando hay impunidad y no hay rendición de cuentas, corriendo el riesgo de entrar en una crisis de gobernabilidad que puede derivar en una intervención externa.

Las consecuencias no solo las asume la Sociedad Nacional afectada y sus miembros, sino que repercuten en el Movimiento en su conjunto. Además, dado que los donantes y beneficiarios tienen derecho a que se les rinda cuentas, y que las autoridades estatales tienen el deber de investigar y hacer aplicar la ley, es imperativo que exista un ejercicio responsable del liderazgo por parte de los órganos de gobierno y gestión que permita:

- Una adecuada rendición de cuentas interna y externa.
- Una adecuada reparación de los daños y perjuicios causados.
- Adoptar medidas preventivas para evitar o reducir los riesgos ante eventos futuros de igual o similar naturaleza.
- Evitar la impunidad atendiendo adecuadamente cada caso, y sancionando ejemplarmente a los culpables -por acción u omisión- mediante procesos y procedimientos legales y transparentes. También es su deber absolver o exonerar de la misma manera a quienes lo merezcan en justicia.

3. Instancias y Mecanismos para la protección de la Integridad

3.1. Nivel Nacional - Sociedades Nacionales

Todas las Sociedades Nacionales tienen los mismos deberes consagrados en los Estatutos de la Federación Internacional⁸ de obrar con diligencia en el cumplimiento de su misión, de su desarrollo y de velar por su integridad colectiva, lo cual es responsabilidad primaria de sus órganos de gobierno y gestión. El control y la supervisión del cumplimiento de esas obligaciones es responsabilidad de la Asamblea General de la Federación, de la Junta de Gobierno, del Comité de Cumplimiento y Mediación, y de la Secretaría de la Federación.

Por la naturaleza de su cometido, los órganos de gobierno y gestión de las Sociedades Nacionales, tienen jurisdicción y competencia -nacional y local- a través de diferentes instancias, para cumplir con el mandato de proteger la integridad y la reputación institucional. Esos órganos e instancias son⁹:

- Asamblea General.
- Consejo Nacional - Comité Ejecutivo.
- Presidencia Nacional.
- Fiscalía- Contraloría-Revisoría Fiscal- Síndico de la Sociedad Nacional.
- Auditorías Externas e Internas.
- Comisiones Estatutarias: Tribunales/Comisiones de Ética y Disciplina, Comisión de Integridad, Comisión o Comité de Gestión de Riesgos Institucionales.
- Dirección General.
- Comisiones transitorias o alternas de mediación y solución de conflictos.

Los mandatos y atribuciones que tiene cada instancia para la protección de la integridad, son imperativos institucionales para los órganos de gobierno y de gestión, y deben estar consagrados en los Estatutos, en los Reglamentos y en otras disposiciones complementarias que apruebe la Asamblea General y el órgano de gobierno de la Sociedad Nacional. Este cuerpo de normas y de disposiciones debe estar alineado o armonizado con los Estatutos y Reglamentos de la Federación, con las políticas y directrices globales, y por la ley nacional en lo que esta regule a nivel nacional, para la Cruz Roja en particular y para las entidades sin ánimo de lucro, en general.

8. Artículo 8, párrafo 1, sección B, de los Estatutos de la Federación Internacional
9. No es una lista exhaustiva ya que cada SN establece sus propias instancias y los nombres de las mismas varían según el contexto nacional.

La legislación nacional sobre entidades o asociaciones sin ánimo de lucro, tales como las Sociedades Nacionales -independientemente de que estas manejen o no fondos públicos- puede contemplar normas tipo o requisitos generales que deben estipular sus estatutos, como por ejemplo las relativas a los deberes y responsabilidades de los órganos de gobierno y de gestión en materia de rendición de cuentas y de protección de la integridad.

Nota: La ley de un país sobre asociaciones sin ánimo de lucro, puede exigir que estas tengan instancias y mecanismos que velen por el respeto de la base legal, por una adecuada rendición de cuentas, por el correcto ejercicio de los derechos y de los deberes de sus asociados o miembros y en general por el cumplimiento de los propios estatutos.

La mayoría de los casos de integridad se originan en el incumplimiento a los Estatutos de las Sociedades.

Los miembros, los voluntarios, los empleados y terceros interesados deben respetar la competencia y atribución de cada instancia, y acatar los procedimientos establecidos para tramitar y decidir los casos de integridad. Las distintas instancias deben obrar según su mandato estatutario y reglamentario, manteniendo una relación armónica de coordinación y de cooperación.

Los miembros, los voluntarios y los empleados de las Sociedades Nacionales y de la Federación Internacional tienen el deber/obligación de informar o denunciar ante sus instancias competentes todo hecho o comportamiento que viole los Principios Fundamentales, el código de ética, los estatutos y reglamentos etc. Si la conducta además constituye un delito debe estudiarse la legislación de cada país, para saber si impone la obligación de denunciarlo ante las autoridades respectivas.

Las autoridades e instancias de la Sociedad Nacional en la Sede y en las Filiales, deben cumplir sus responsabilidades para el trámite y resolución institucional de los casos, quejas o denuncias en todos los niveles e instancias. Igualmente deben procurar todas las garantías de protección y asistencia a los miembros y personal remunerado que denuncian situaciones anómalas o violaciones a los Estatutos, reglamentos y al código de ética de la Sociedad Nacional. Si la denuncia coloca en riesgo la integridad personal de quien la hace, las autoridades de gobierno y gestión deben gestionar medios adicionales de protección con las autoridades públicas (fiscalía, policía, defensoría, ombudsman, etc.).

Dependiendo de la gravedad de estas situaciones y del nivel de garantías que se necesiten, la SN también puede solicitar apoyo adicional a la Federación Internacional, al CICR o a Sociedades Nacionales hermanas.

Ejemplo 1: La Dirección General puede no estar de acuerdo con las observaciones que haga la auditoría interna sobre el manejo del presupuesto y la rendición de cuentas, pero debe respetarlas, y controvertirlas por los conductos adecuados ante el Órgano de Gobierno respectivo¹⁰ quien como entidad superior decidirá, que responsabilidades deben ser asumidas y que correctivos deben ser adoptados.

10. Consejo Nacional o Comité Ejecutivo, en ocasiones hasta la propia Asamblea General según el caso que se trate.

Ejemplo 2: El Tribunal de Ética de la SN, basado en los estatutos y en el reglamento y siguiendo el debido proceso, recomienda al órgano de gobierno que sancione al miembro Sr. XXX con 3 meses de suspensión de su cargo en la junta directiva por inasistencia a reuniones e incumplimiento de compromisos, y a pagar una multa. Si el Sr. XXX no está de acuerdo con esa decisión del Tribunal, debe interponer un recurso de revisión ante el mismo tribunal o apelar ante el Órgano de Gobierno y acatar la decisión de la última instancia. No puede presentar sus alegatos directamente ante la Federación Internacional o del CICR.

Ejemplo 3: Si en el mismo caso anterior el Sr. XXX demuestra que el Tribunal de Ética y/o el Órgano de Gobierno han actuado arbitrariamente o violando las normas estatutarias, porque no le permitieron defenderse, porque no atendieron las pruebas que presentó, o por que las sanciones impuestas no están contempladas en los reglamentos; puede suceder que válidamente el Sr. XXX, siguiendo los procedimientos establecidos, presente una denuncia o queja ante una instancia estatal o ante el Secretariado para que le sean reconocidos esos derechos.

Ejemplo 4: Un hecho de abuso sexual o de robo de equipos o de dinero, o de malas prácticas en salud, cometido por personal de la Cruz Roja o por terceros dentro de las instalaciones de la Sociedad Nacional, o durante la prestación de un servicio o realización de actividad, es violatorio de la ley, de los Principios Fundamentales, de los estatutos, reglamentos y códigos de ética. Este tipo de hechos deben ser investigados y sancionados internamente, y denunciados ante las autoridades judiciales y gubernamentales correspondientes.

Si las autoridades de la Sociedad Nacional no tramitan y resuelven estos casos, ni los ponen en conocimiento de las autoridades, colocan en un alto riesgo la integridad y la reputación de la SN y puede ser que las personas afectadas o los miembros, los voluntarios o funcionarios inconformes con la omisión, denuncien esta anomalía ante las autoridades públicas, ante la Federación Internacional o ante el CICR. También puede dar lugar a un interés especial de los medios de comunicación en el caso y de debate en las redes sociales, con lo cual las consecuencias son más graves.

Nota: La omisión de denuncia y el encubrimiento tienen sanciones penales y deben tener sanciones disciplinarias a nivel interno.

3.2. Nivel Global - Federación Internacional¹¹

De manera similar a la estructura de las Sociedades Nacionales, la Federación Internacional cuenta con órganos de gobierno y gestión establecidos en sus Estatutos, reglamentos y decisiones de la Asamblea General, con atribuciones para la protección de la integridad a nivel global. Estas instancias son:

- Asamblea General de la Federación.
- Junta de Gobierno
- Comité de Cumplimiento y Mediación
- Otras Comisiones Estatutarias afines o coadyuvantes. Ejemplo: Finanzas, Auditoría y de Gestión de Riesgos, Desarrollo, Voluntariado.
- Secretaría de la Federación Internacional: Con sus estructuras de gestión principales: Secretario General, Subsecretarios, Directores de Zona, Representantes Regionales y de País.

Nota: Apoyo de reuniones estatutarias como las Conferencias Regionales y sus mecanismos de coordinación.

A nivel regional existen iniciativas específicas adicionales para abordar los problemas de integridad. En América, por ejemplo, las SN buscan un enfoque basado en una relación entre pares, en el contexto del CORI, para ayudar a las SN a resolver una cuestión de integridad. La Junta Directiva del CORI trabaja de manera coordinada y sinérgica con la Oficina de Zona de la Federación, coadyuvando en la aplicación de los roles e iniciativas de los órganos estatutarios de la Federación Internacional para la protección de la integridad, con acciones de sensibilización, difusión de buenas prácticas/lecciones aprendidas, visitas conjuntas de asesoría y de buenos oficios entre pares (líderes, funcionarios etc.)

Los procedimientos y competencias o atribuciones de la Asamblea General, de la Junta de Gobierno, de la Comisión de Cumplimiento y Mediación y de la Secretaría para recibir, tramitar y decidir sobre quejas relacionadas con la integridad de las Sociedades Nacionales, se encuentran regulados en los Estatutos y en el Reglamento de la Federación Internacional. (Ver cuadro No 2). Igualmente en la Política de Integridad, en su anexo 2 “Criterios para someter una denuncia en materia de integridad a consideración del Comité de Cumplimiento y Mediación”¹² y en el proyecto de trabajo sobre Directrices de Aplicación de la Política de integridad.

Si una Sociedad Nacional o la Secretaría observa un caso que podría ser calificado como infracción grave a las normas de integridad (según la política sobre la protección de la integridad), se establecerá un diálogo entre la Secretaría y la Sociedad Nacional para identificar el problema, determinar las razones del incumplimiento, y acordar medidas para zanjar el problema. Además, se informaría al Comité de una eventual infracción a las normas de integridad, con arreglo a la política de integridad.

El secretario general de la Federación Internacional deberá:

- Tomar medidas apropiadas y prestar apoyo técnico a las Sociedades Nacionales miembros para abordar cualquier problema de integridad.

11. Con referencias tomadas textualmente de la Política de Integridad, Proyecto de Trabajo sobre Directrices para implementación de la Política, y del Informe del CCM en la XIX Asamblea General de la Federación, Tema 4.3. del Orden del Día.

12. Puede consultarse en: https://fednet.ifrc.org/FedNet/Our%20IFRC/Statutory%20Meetings/General%20Assembly/GA2013/Documents/ES/S%20Item%204%203_1%20Compliance%20and%20Mediation%20Report.pdf

- Cooperar estrechamente con el CICR para garantizar un enfoque en común frente a las Sociedades Nacionales miembros que afrontan problemas de integridad al nivel de sus órganos de gobierno y de gestión.
- Seguir participando activamente en la labor de la Comisión Mixta del CICR y la Federación Internacional para los Estatutos de las Sociedades Nacionales, de conformidad con el mandato de la Comisión de apoyar a las Sociedades Nacionales en la revisión de sus estatutos a fin de cumplir los requisitos mínimos establecidos en las Orientaciones para los Estatutos de las Sociedades Nacionales.
- Como último recurso, y cuando se hayan examinado e intentado todos los demás medios, presentar denuncias de infracción a las normas de integridad al Comité de Cumplimiento y Mediación.
- Prestar apoyo al Presidente, la Junta de Gobierno y el Comité de Cumplimiento y Mediación en la prevención y resolución de problemas de integridad.

Se contemplan dos requisitos fundamentales para que el Comité de Cumplimiento y Mediación conozca de un caso de infracción de las normas de integridad, a saber:

- Que la denuncia sea sobre un hecho grave y presentada como *último recurso*,
- Que el órgano que se ocupe de la cuestión *haya examinado e intentado todos los demás medios* (v.g. el secretario general de la Federación Internacional, la Sociedad Nacional) sin lograr que el asunto se resuelva de manera adecuada o si la Sociedad Nacional ha sido objeto de críticas constantes por parte de múltiples fuentes fidedignas de información debido al manejo del caso, y una vez que se hayan agotado los demás recursos.

Cuando el Comité haya agotado los medios y fracasado todos los intentos previos, puede pedir a la Junta de Gobierno que imponga medidas más enérgicas.

El Comité de Cumplimiento y Mediación deberá:

- Promover entre las Sociedades Nacionales la toma de conciencia sobre los problemas de integridad y el incumplimiento de los deberes de las Sociedades Nacionales.
- Adoptar medidas apropiadas para resolver cualquier posible infracción a las normas de integridad por parte de una Sociedad Nacional o un órgano de la Federación Internacional como se establece en el artículo 3 del Reglamento Interno; sus procedimientos de trabajo son, entre otros, los siguientes:
 - Recibir denuncias de infracciones a las normas de integridad presentadas por representantes oficiales de una Sociedad Nacional o un órgano de la Federación
 - El Comité examinará la denuncia y, si estima que tiene fundamento para una investigación, velará por que se cree un grupo de tres a cinco miembros para estudiar la denuncia.
 - El grupo investigará la denuncia y determinará la naturaleza y el alcance de cualquier infracción.
 - En caso de que se hayan comprobado las infracciones, el grupo recomendará a la Sociedad Nacional las medidas que debe adoptar para resolver el asunto.

- Si el problema no se ha resuelto, el grupo presentará un informe a la Junta de Gobierno que incluirá un resumen de sus conclusiones, las medidas adoptadas para resolver el problema y cualquier medida cuya adopción se recomienda a la Junta de Gobierno o a la Asamblea General.
- El CCM informará periódicamente a la Asamblea General y la Junta de Gobierno sobre sus actividades generales.

La Junta de Gobierno

- Podrá presentar al Comité de Cumplimiento y Mediación denuncias de infracciones a las normas de integridad.
- Basándose en la recomendación del Comité de Cumplimiento y Mediación, deberá aplicar a las Sociedades Nacionales, en caso de infracción a las normas de integridad, una o varias de las siguientes sanciones:
 - Recomendar a una o más Sociedades Nacionales la adopción de una medida específica.
 - Hacer pública la infracción o hacer un llamamiento a la conciencia del mundo.
 - Cesar toda clase de apoyo de la Federación Internacional a la Sociedad Nacional.
 - Suspender a la Sociedad Nacional.
 - Tomar cualquier otra medida que considere apropiada.
 - Como último recurso, recomendar a la Asamblea General la expulsión de la Sociedad Nacional, de conformidad con lo estipulado en su atribución estatutaria contenida en el artículo 23 I).

La Asamblea General

- Podrá presentar al Comité de Cumplimiento y Mediación denuncias de infracciones a las normas de integridad;
- Como último recurso, deberá adoptar decisiones sobre la expulsión de Sociedades Nacionales sobre la base de la recomendación de la Junta de Gobierno.

Nota: Toda situación que afecte la integridad de una SN o de la Federación Internacional, debe ser atendida y estudiada en el nivel de jurisdicción y competencia que corresponda, verificando adecuadamente la fuente de la denuncia, y la información o las pruebas que se aportan. Ese primer análisis o evaluación de la situación sirve para determinar los criterios niveles o modalidades de atención y trámite del caso o denuncia, y la instancia a cargo de proporcionarla.

No todas las situaciones o denuncias que se presentan, ameritan una intervención del Comité de Cumplimiento y Mediación, de la Junta de Gobierno ni de la Secretaría de la Federación Internacional. Aunque sean hechos reales y tengan un nivel importante de afectación, se debe verificar previamente que las propias instancias de las Sociedades Nacionales, de la Secretaría o del CICR en la región estén ejerciendo sus respectivos roles y atribuciones.

Es esencial ejercer el derecho-deber de rendir y de pedir cuentas sobre las acciones y medidas que se toman para proteger la integridad y para resolver los casos en que ésta se vea afectada.

3.2.1 Rol del CICR

La base jurídica para la intervención del CICR en cuestiones de integridad abarca: a) los Estatutos del Movimiento, que asignan al CICR la responsabilidad de mantener y difundir los Principios Fundamentales y reconocer a cualquier Sociedad Nacional nuevamente fundada o reconstituida que reúna las 10 condiciones para el reconocimiento; b) el Acuerdo de Sevilla, que reitera la “función directiva” en el mantenimiento y en la difusión de los Principios Fundamentales (art. 9.2.2) y dispone explícitamente que el CICR, junto con la Federación Internacional, debe actuar para proteger la integridad de las Sociedades Nacionales (arts. 7.2.5 y 8.2.a).

3.2.2. Recomendaciones Generales

1. Atender, tramitar y resolver de manera objetiva e imparcial, toda denuncia formal y sustentada, a través de sus instancias competentes, según los procedimientos establecidos y en los plazos fijados.
2. Contar con mecanismos de canalización de denuncias para voluntarios, beneficiarios y empleados y procedimientos de seguimiento. Ejemplo: Buzones físicos en la sede o virtuales en la página web, líneas telefónicas gratuitas 9800, oficinas o personas encargadas de atención al cliente/beneficiario/usuario, y de recepción quejas o denuncias, comité de auditoría, comité de ética y disciplina etc.
3. Contar con un programa regular de capacitación para miembros, voluntarios y empleados, sobre sus derechos y deberes estipulados en la base legal (Estatutos, reglamentos, código de conducta) y sobre la manera de ejercerlos o hacerlos cumplir.
4. Sancionar ejemplarmente, conforme a la base legal- a quienes coloquen en riesgo o afecten la integridad institucional y de las personas, y denunciar ante las autoridades si el caso lo amerita.
5. Contar con mecanismos electorales democráticos y transparentes.
6. Contar con políticas y estructuras profesionales de gestión de voluntarios y de recursos humanos remunerados.
7. Contar con reglas claras sobre incompatibilidades e inhabilidades y prohibición del nepotismo, que permitan elegir las personas idóneas- con la solidez moral, ética y técnica requerida- para ocupar y ejercer consistentemente los cargos directivos en el órgano de gobierno y ocupar las posiciones en el equipo de gestión.
8. Garantizar la idoneidad de las personas que conforman las instancias de control, de protección de la integridad y de rendición de cuentas, así como la transparencia y la independencia de las mismas. Ejemplo: Tribunal de ética, mediación de conflictos, comité de gestión de riesgos institucionales, finanzas, fiscalía, auditoría externa, auditoría interna, síndicos, entre otras.
9. Dar seguimiento periódico al cumplimiento de la base legal de la Sociedad Nacional y complementarlo con análisis de riesgos institucionales para toma de decisiones.



4. Las Entidades Públicas de Vigilancia y Control

Cada país tiene sus propias estructuras institucionales de vigilancia y control al interior de los poderes públicos y su nombre varía de acuerdo con cada contexto nacional y las tradiciones de su sistema de gobierno. A continuación se citan algunas de las más relevantes:

- Ministerio de Gobernación- Ministerio del Interior (Secretarías): En lo que corresponde a la supervisión del cumplimiento de las leyes/decretos que regulan a las asociaciones sin ánimo de lucro y de que estas cumplan con los estatutos que han registrado.
- Fiscalía: Recibe e investiga las denuncias sobre comisión de presuntos delitos.
- Contraloría - Procuraduría: Supervisan el cumplimiento de las leyes que regulan el manejo de fondos públicos y
- La conducta de los funcionarios públicos. Lo anterior, en caso que las Sociedades Nacionales en virtud de mandatos contenidos en disposiciones legales o de sus propios estatutos, o a través de alianzas, contratos o convenios con los poderes públicos manejen dineros del Estado o tengan funcionarios públicos trabajando en sus programas y servicios.
- Defensoría del Pueblo- Ombudsman- Protección del Consumidor- Superintendencias: Garantizan el respeto de los derechos fundamentales de los ciudadanos- usuarios o beneficiarios, voluntarios, miembros, empleados- y de la prestación de servicios según normas de calidad.
- Ministerio o Dirección de Hacienda y Aduanas: Asesoran, tramitan e investigan todo lo relacionado con obligaciones fiscales, importación y exportación de bienes y artículos.
- Superintendencias: Vigilan el cumplimiento de estándares de operación y de calidad según aéreas especiales de servicios. Ejemplo: Superintendencia de salud.

Las atribuciones, los procedimientos y requisitos para presentar demandas, denuncias o quejas ante las entidades públicas - o para pedir asesoría y apoyo - están consagradas en la Constitución y en la Ley de cada país.

Las autoridades públicas tienen la potestad de activar de oficio o a solicitud de parte, los mecanismos de investigación, vigilancia, control y decisión que establece la ley, pero no de ejercer presiones ni actuaciones indebidas por fuera de ese marco legal. La labor de Diplomacia Humanitaria y de Abogacía de la propia SN y del Movimiento en su conjunto, así como el ejercicio responsable del liderazgo en el gobierno y en la gestión de la SN, son factor clave para evitar sanciones o una intervención gubernamental innecesaria.

Para la gestión de riesgos de Integridad en donde se ven implicados los Poderes Públicos, es importante que los miembros y los empleados, conozcan los deberes y los derechos que implica el ejercicio de la Diplomacia Humanitaria y de la función de las Sociedades Nacionales como auxiliares de los poderes públicos en el ámbito humanitario e igualmente, la forma en que las SNs están relacionada con las diferentes autoridades e instancias de los poderes públicos, que conozcan sus atribuciones y los procedimientos para interponer denuncias y quejas, y también para dar respuesta a sus requerimientos legales.

La Secretaría de la Federación y el CICR pueden coadyuvar la labor de diplomacia humanitaria preventiva o de respuesta de las SNs, en caso de intervención gubernamental legítima o de injerencia indebida.

Todas las medidas y recomendaciones expuestas en este capítulo de rendición de cuentas, contribuyen a preservar el orden y la integridad institucional, a evitar la impunidad, a reducir el riesgo de que los integrantes de la SN o terceros afectados o inconformes, acudan a las vías de hecho o a usar innecesariamente otra clase de mecanismos con las repercusiones que ello conlleva para la estabilidad, la credibilidad y la reputación de la Sociedad Nacional, tales como: Redes sociales, correos masivos a nivel nacional e internacional, escritos en murales, anónimos enviados a medios de comunicación.



5. Diplomacia Humanitaria y Función Auxiliar de las Sociedades Nacionales en la gestión de riesgos de integridad

La Estrategia 2020, en la Acción Facilitadora número 2, propone: “Valernos de la diplomacia humanitaria para prevenir y reducir la vulnerabilidad de la Cruz Roja”¹³ y señala que “Nuestra diplomacia humanitaria apunta a convencer a los encargados de tomar decisiones y a los líderes de opinión para que actúen, en todo momento, en defensa de los intereses de las personas vulnerables, y respeten plenamente nuestros Principios Fundamentales”.

Por lo tanto, el ejercicio eficiente de la Diplomacia Humanitaria y de la Función Auxiliar de las Sociedades Nacionales, tiene como premisa mantener una sólida reputación institucional, respaldada en las declaraciones de Principios y Valores, en las Políticas y en la base legal, pero también respaldada en la capacidad de demostrarla objetivamente ante los poderes públicos, ante la opinión pública, ante las entidades de control, ante los usuarios/beneficiarios, ante los donantes y cooperantes, etc., con obras y acciones humanitarias, y con la conducta ética de sus miembros.

Si la Sociedad Nacional cumple con las obligaciones legales e institucionales y acredita una reputación positiva de rendición de cuentas sobre sus programas/servicios y sobre los fondos que recibe -públicos o privados- mayores serán sus posibilidades de elegibilidad para adjudicación de nuevos fondos y proyectos tanto del gobierno como de la cooperación internacional.

De la misma manera podrá ser escuchada con mayor interés y apoyada por la opinión pública, por las autoridades, por el sector privado y por la cooperación internacional, cuando necesite plantear asuntos humanitarios de interés local, nacional o global. Ejemplos: La necesidad de dotar de una nueva sede a una filial para prestar mejores servicios a la comunidad, la convocatoria a donar sangre o ayuda humanitaria a los afectados/as por un desastre, la inclusión de la Sociedad Nacional en leyes que benefician a las organizaciones sin ánimo de lucro, aumento de partidas del presupuesto general de la nación, departamento o municipio, la prevención del VIH SIDA, la prevención de la violencia etc.

Los retos que implica para la Sociedad Nacional mantener y fortalecer de su espacio humanitario, neutral, imparcial e independiente, y contar con las garantías de acceso eficiente a los beneficiarios, serán menos complejos en la medida que exista confianza, credibilidad y respeto, basadas en un liderazgo demostrado, su capacidad de acción, la transparencia de su gestión programática y financiera, y de rendir cuentas.

13. Estrategia 2020.
Página 21

En tiempos de crisis de integridad institucional, la trayectoria sin tacha y la solidez de la reputación permitirán contar con una mejor comprensión y apoyo solidario del Movimiento, de las autoridades, de los beneficiarios, y de los propios miembros y voluntarios de la Cruz Roja, para superar esos momentos difíciles. Cuando no existe esa trayectoria y solidez en la reputación, sobrevienen dolorosas consecuencias como el escarnio público a través de medios de comunicación y redes sociales, el cierre de servicios y operaciones, la deserción de voluntarios y donantes, la suspensión de la cooperación, e inclusive la intervención de la Federación o del gobierno.

Finalmente, tal como lo destaca la Estrategia 2020 el cumplimiento adecuado de la función de las Sociedades Nacionales como auxiliares de los poderes públicos en el ámbito humanitario el buen ejercicio de la diplomacia humanitaria respaldado en la solidez de la integridad y de la reputación institucional, contribuirá a *“La creación por parte del Estado de un entorno favorable para la labor de la Sociedad Nacional mediante la legislación adecuada sobre su situación, el uso del emblema, la dotación de recursos que sólo esté vinculada a motivos humanitarios, y el apoyo de otra índole que facilite el funcionamiento eficaz de la Sociedad Nacional, por ejemplo en el ámbito del voluntariado y el régimen fiscal y aduanero”*¹⁷.

14. Estrategia 2020.
Página 25.



Herramienta 1

Pilares estratégicos para la protección de la integridad y reducción de riesgo

| | |
|---|-----------|
| 1. Introducción y propósito | 37 |
| 2. Herramientas de Diagnóstico para Prevenir riesgos institucionales y Protección de la integridad | 38 |
| 2.1 Pilar de Integridad 1 Las Políticas Institucionales | 39 |
| 2.2 Pilar de integridad 2 Legislación Nacional | 41 |
| 2.3 Pilar de Integridad 3 Base Legal del Movimiento y de la Sociedad Nacional | 42 |
| 2.4 Pilar de Integridad 4 Instancias o mecanismos de Control y Seguimiento | 44 |
| 2.5 Pilar de Integridad 5 Gestión de Recursos Humanos | 45 |
| 2.6 Pilar de Integridad 6 Gestión de Voluntariado | 46 |
| 2.7 Pilar de Integridad 7 Calidad Programas y Servicios | 48 |
| 2.8 Pilar de Integridad 8: Comunicación e Imagen | 49 |

1. Introducción y Propósito

Este Módulo tiene por finalidad complementar el Módulo 1 de la Guía Complementaria de Apoyo para la Gestión de Riesgos Institucionales y Protección de la Integridad.

De acuerdo con la Política sobre la Protección de la Integridad de las Sociedades Nacionales y los órganos de gobierno de la Federación Internacional¹ y las Directrices de su aplicación², se pueden determinar distintos tipos de problemas de integridad (ver el cuadro de más abajo). A través de esta Guía, presentamos a manera indicativa ocho herramientas temáticas relevantes denominadas “Pilares para la Protección de la Integridad”, que permiten a los líderes de las Sociedades Nacionales analizar el estado actual de las capacidades institucionales y priorizar en equipo, las acciones y decisiones necesarias para evitar o reducir los riesgos de caer en un problema de integridad.

Los ocho pilares que se proponen no son los únicos, pero se consideran fundamentales para poder iniciar un proceso de análisis. El propósito principal de estos ocho pilares, es el de incentivar o aumentar una cultura organizativa regular de monitoreo y de análisis de los factores y condiciones que pueden afectar la integridad y la reputación de una Sociedad Nacional. El uso de los pilares pretende también, generar una cultura de buen gobierno y buena gestión, para la toma de decisiones oportunas de carácter correctivo y preventivo.

A continuación, una lista no exhaustiva de los principales tipos de problemas de integridad que podrían aplicarse a las Sociedades Nacionales, según la Política de Integridad de la Federación Internacional:

- Violación de los Principios Fundamentales e inobservancia de los Estatutos del Movimiento.
- Injerencia de instancias políticas y/o administrativas en los asuntos de la Sociedad Nacional, en lo relativo al control ejercido por el gobierno, nombramientos importantes en la Sociedad Nacional, dependencia financiera y lealtad política.
- Problemas relacionados con los Estatutos de la Sociedad Nacional, su aplicación y el modo en que se reflejan en ellos los Principios Fundamentales.
- Problemas relacionados con el desempeño de la dirección de las Sociedades Nacionales/de la Federación Internacional y con la gestión financiera.
- Integridad de personas en la Sociedad Nacional/Federación Internacional en relación con el uso de los recursos y de la autoridad.
- Integridad en las operaciones de la Sociedad Nacional/Federación Internacional con respecto a la manera en que lleva a cabo sus actividades en el plano nacional e internacional. Esto podría abarcar la injerencia de donantes y la inobservancia del Reglamento sobre el uso del emblema.

1. Aprobada por la Asamblea General de la Federación Internacional en su XV período de sesiones, en noviembre de 2005.
1. Proyecto de trabajo elaborado por el Comité de Cumplimiento y Mediación, que propone un enfoque por etapas e identifica las medidas a adoptar para prevenir o abordar un problema de integridad.

2. Herramientas de Diagnóstico



Como usar esta guía

Los ocho pilares para la protección de la Integridad utilizan un formato similar que incluye los siguientes elementos:

| Nombre del Pilar de integridad | Componentes | Estado Actual | Decisiones | Quién (es) | Cuándo |
|---|---|---|---|---|--|
| <p>En esta columna se colocan los ejes temáticos más relevantes a analizar.</p> <p>Ejemplo: POLITICAS, BASE LEGAL, etc.</p> | <p>En esta columna se colocan los elementos que constituyen o son parte esencial del Pilar para que este sea fuerte y proteja la integridad institucional.</p> <p>Ejemplo: Las principales políticas relacionadas con la protección de la integridad; estrategias de protección de la integridad; procedimientos específicos.</p> | <p>En esta columna se coloca el resultado del análisis que ustedes hagan.</p> <p>Ejemplo: Si la SN cuenta o no con la política o código de conducta; si están en proceso de elaboración o de aprobación; o si no lo consideran relevante.</p> | <p>En esta columna se coloca la Decisiones que las autoridades de gobierno y/o gestión tomarán de acuerdo con el estado actual de la situación.</p> <p>Ejemplo: Agilizar y asignar más presupuesto para su difusión; conformar un equipo de trabajo para elaborar un borrador de política de integridad de la Sociedad Nacional, realizar talleres de difusión en cada filial, etc.</p> | <p>En esta columna se coloca el nombre de la persona o personas y/o el nombre de los áreas encargadas de realizar la actividad o tarea, o de implementar la Decisiones.</p> <p>Ejemplo: Presidente, Vicepresidente, Director General, Auditor, etc.</p> | <p>En esta columna se coloca la fecha en que debe estar realizada la actividad o tarea (mes, semestre, día, año etc.)</p> <p>Ejemplo: Mayo de este año</p> |

Nota: Tomando en cuenta que cuestiones como las personas encargadas de impulsar o de tomar las decisiones y la fecha en que estas deben ejecutarse, no pueden estandarizarse y dependen de factores aleatorios, para efectos de esta guía el formato solo empleará las casillas: Componentes, Estado Actual y Decisiones.

2.1. Pilar 1 de Integridad



Las Políticas Institucionales

| Componentes | Estado Actual | Decisiones |
|--|--|--|
| <p>Ejemplos de Políticas relacionadas con la protección de la Integridad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Integridad <input type="checkbox"/> Antifraude- Anticorrupción <input type="checkbox"/> Rendición de cuentas <input type="checkbox"/> Uso y manejo de fondos públicos <input type="checkbox"/> Manejo de Redes sociales y medios de comunicación. <input type="checkbox"/> Voluntariado <p>Nota: Pueden colocar otras políticas o similares que consideren necesarias. La lista completa de políticas de la Federación pueden encontrarlas en Fednet: http://www.ifrc.org/en/who-we-are/governance/policies/</p> | <p>Analizar si su SN:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuenta con esas políticas u otras similares? <input type="checkbox"/> Si ¿Cuáles? _____ • ¿Están en proceso de revisión o ajuste? <input type="checkbox"/> Si ¿Cuáles? _____ • ¿Está(n) en proceso de aprobación? <input type="checkbox"/> Si ¿Cuáles? _____ • No cuenta con esa (as) política(s). <input type="checkbox"/> No ¿Cuáles? _____ • Tiene la(s) política(s) pero no se ha(n) difundido o carece(n) de adecuados mecanismos o recursos para darle (s) cumplimiento. <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No ¿Por qué? _____ • ¿Se ha valorado qué consecuencias o riesgos puede traer para su SN no tener esas políticas o tenerlas desactualizadas? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No | <p>Anotar la Decisiones que toma el órgano de gobierno de acuerdo con el análisis o estado de situación detectada. Ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Iniciar proceso de elaboración. <input type="checkbox"/> Agilizar revisión o aprobación. <input type="checkbox"/> Actualizarla (s). <input type="checkbox"/> Adoptar mecanismos de cumplimiento. <input type="checkbox"/> Asignar recursos, incluir en presupuesto. <input type="checkbox"/> Solicitar asesoría a la Federación. |



FELMORE WALLIN

2.2. Pilar 2 de Integridad



Legislación Nacional

| Componentes | Estado Actual | Decisiones |
|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Leyes o Decretos especiales de apoyo, cooperación, protección para el Movimiento. Ejemplos: Aprobatoria de Convenios y Protocolos sobre DIH, IDRL, ley del Emblema, ley sobre acuerdos de sede con la Federación o con el CICR, etc. <input type="checkbox"/> Leyes especiales para la SN: Aduanas, Exoneraciones de impuestos, reconocimiento del rol auxiliar. <input type="checkbox"/> Leyes o Decretos que regulan el funcionamiento de entidades/asociaciones sin ánimo de lucro. <input type="checkbox"/> Ley de Voluntariado. <input type="checkbox"/> Otras existentes en su país, Ejemplos: Ley laboral, Leyes sobre donaciones/legados, leyes sobre transparencia, nepotismo, inhabilidades e incompatibilidades, leyes sobre equidad de género, inclusión etc. | <p>Analizar si su SN:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuenta con un mapeo de las leyes o Decretos? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No • Se conoce qué leyes estipulan exigencias, requisitos o condiciones en materia de protección de la integridad y Rendición de Cuentas. <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No • Conoce el nivel de cumplimiento de esas leyes por parte de la SN. <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No y las consecuencias o riesgos a que podría estar expuesta la SN por incumplimiento. Ej. Demandas, multas, etc. <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No • ¿Ha identificado leyes que no son compatibles con los Principios Fundamentales? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No • Conoce cuáles normas establecen mecanismos / instancias de control a los que deba supeditarse la SN y si ese mecanismo de control es admisible o no de acuerdo con el rol auxiliar y los Principios Fundamentales. <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No • Cuenta con un reporte anual el uso de los beneficios que consagran esas leyes. <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No | <p>Ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Se priorizan un número de Actividades por año a cumplir. <input type="checkbox"/> El órgano de gobierno ordena a la Dirección General y/o al Departamento Jurídico y/o Comisión legal hacer un estudio de todas las leyes que cobijan directamente o indirectamente a la SN, con sus respectivos deberes y derechos. <input type="checkbox"/> Analizar y hacer recomendaciones sobre el nivel de cumplimiento de esas obligaciones y sobre la exposición al riesgo en materia legal (civil, penal, fiscal, administrativo), de imagen e integridad, y/o sobre los beneficios que se estén perdiendo o no aprovechando adecuadamente. <input type="checkbox"/> Recomendaciones sobre posibles modificaciones a las leyes, o demandas a leyes que no sean favorables para la SN por violación a sus Principios Fundamentales. <input type="checkbox"/> Recomendaciones sobre gestión de nuevos proyectos de ley que favorezcan a la CR. <input type="checkbox"/> Solicitar apoyo a la IFRC o al CICR para hacer esos análisis y sustentar esos proyectos de ley o demandas. <input type="checkbox"/> Definir cronograma y recursos para medidas correctivas o de ajuste. |

2.3. Pilar 3 de Integridad



Base legal del Movimiento y de la SN

| Componentes | Estado Actual | Decisiones |
|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Estatutos y Reglamentos IFRC <input type="checkbox"/> Estatutos y Reglamentos SNs <input type="checkbox"/> Resoluciones Asamblea IFRC, Conferencias Internacionales del Movimiento. <input type="checkbox"/> Contratos y Convenios SN <input type="checkbox"/> Código Conducta IFRC/SNs <p><i>La SN debe incluir otros componentes de su base legal.</i></p> <p><i>Más información sobre base legal del Movimiento puede encontrar en fednet</i> https://fednet.ifrc.org/en/ourifrc/about-the-federation/legal-base/</p> | <p>Analizar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los Estatutos de la SN se ajustan a las directrices globales de la Federación y a los requisitos de la ley del respectivo país? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No ¿Cuál es el Estado? _____ • Los Estatutos cumplen las recomendaciones de la Comisión Conjunta. <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No ¿Por qué no? _____ • ¿El nivel de cumplimiento u observancia de los estatutos y reglamentos en la Sede Central y en las Filiales es alto medio o bajo? ¿Hay seguridad jurídica? ¿Hay impunidad? • ¿Los contratos/convenios con el sector público y con el sector privado se celebran con las formalidades y requisitos de ley, y los requisitos establecidos en los estatutos o reglamentos? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No • ¿Existen programas o actividades para formación de líderes o inducción de voluntarios y funcionarios sobre la base legal de la SN? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No • ¿El Departamento Legal cumple eficientemente su labor de asesoría, de análisis de riesgos legales y si está articulado con otras áreas o departamentos de la SN? Ejemplo: Auditoría, Recursos Humanos. | <p>Ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Que se haga una revisión, actualización de los Estatutos y Reglamentos. <input type="checkbox"/> Que se haga un análisis sobre el nivel de cumplimiento de los estatutos y reglamentos, y sobre la eficiencia con que están actuando las instancias encargadas de velar por su cumplimiento. (Consejo Nacional, Tribunal de Ética, Fiscalía, etc.) <input type="checkbox"/> Establecer indicadores de eficiencia en la resolución de casos sobre violación a los Estatutos, Reglamentos y código de conducta por parte de miembros, voluntarios y funcionarios. <input type="checkbox"/> Asegurar una auditoría de gestión sobre contratos y convenios celebrados con el Estado, con empresas, con particulares y con componentes del Movimiento. <input type="checkbox"/> Crear indicadores de calidad sobre la capacidad/ rendimiento/eficiencia de la asesoría legal de la SN. |

| Componentes | Estado Actual | Decisiones |
|-------------|---------------|---|
| | | <p>Ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Solicitar apoyo al CICR y a la IFRC para modernizar la base legal.<input type="checkbox"/> Asegurar un mecanismo de alerta temprana para identificar y reducir la exposición a potenciales riesgos legales (civil, penal, laboral, administrativo, etc.) financieros, de imagen, reputación e integridad por violación de la base legal. Hacer recomendaciones.<input type="checkbox"/> Impartir formación sobre la base legal de la CR. |



2.4. Pilar 4 de Integridad



Instancias o mecanismos de control y seguimiento

| Componentes | Estado Actual | Decisiones |
|--|---|--|
| <p>Ejemplos</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Comisión de Vigilancia de Entidades sin Ánimo de Lucro¹ <input type="checkbox"/> Comisión de Integridad <input type="checkbox"/> Comisión de Ética/ Disciplina/Honor y Justicia y similares.² <input type="checkbox"/> Comisión de Finanzas <input type="checkbox"/> Auditoría Interna/Externa <input type="checkbox"/> Comisión/Asesoría legal. <input type="checkbox"/> Comisión de Elecciones/Electoral <input type="checkbox"/> Fiscalía <input type="checkbox"/> Ombudsman <input type="checkbox"/> Evaluadores de Proyectos <input type="checkbox"/> ¿Otras? _____ | <p>Analizar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Se conocen las competencia/atribuciones del órgano nacional o local que vigila a las entidades sin ánimo de lucro? ¿Cómo afecta a Cruz Roja? • ¿Qué Comisiones/Comités o tribunales están consagrados en la base legal de la SN? ¿Cuáles están en proceso de constitución, de nombramiento o elección? ¿Qué vacíos hay? • ¿Se conoce el número de casos resueltos por estas instancias y su eficiencia? ¿Se conoce el mecanismo de reporte y seguimiento? • En cuanto a las Comisiones: a. ¿Conformadas según lo estipulado en la ley o en los estatutos? b. ¿Hubo un proceso abierto y transparente para conformarlas? c. ¿Se cuenta con perfil del tipo de personas que se requiere que también garantice la inclusión? d. ¿Se aseguran grados de independencia para que puedan ejercer su labor? • ¿Se conoce cuál es el nivel de cumplimiento de las recomendaciones de auditoría y de las comisiones? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No • ¿Existen mecanismos independientes para evaluar la gestión de proyectos? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No | <p>Ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Definir las Comisiones o Comités prioritarios a conformar para este año <input type="checkbox"/> Elaborar términos de referencia, atribuciones, perfiles de las comisiones. <input type="checkbox"/> Conformar/establecer comisiones. <input type="checkbox"/> Nombrar, contratar designar personal voluntario o remunerado según corresponda y con el perfil adecuado para integrar las comisiones o comités. <input type="checkbox"/> Agilizar procesos de contratación de personal o designación según corresponda <input type="checkbox"/> Verificar necesidad de vincular nuevos voluntarios o personal externo con perfiles adecuados para integrar esas comisiones o comités. <input type="checkbox"/> Ordenar la contratación de auditoría <input type="checkbox"/> Ordenar que cada proyecto tenga una evaluación de cumplimiento de resultados y de gestión financiera. <input type="checkbox"/> Verificar que estas comisiones e instancias rindan cuentas de su gestión |

1. Diversos mecanismos en distintos países, por lo general radica en cabeza del poder ejecutivo: Presidentes, Gobernadores, Alcaldes Distritales. Estos a su vez conforman comités o juntas de vigilancia y control. <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/derecho/dere6/DEFINITIVA/TESIS71.pdf>

2. Las Sociedades Nacionales las denominan de diferente forma en sus Estatutos y Reglamentos.

2.5. Pilar 5 de Integridad



Gestión de Recursos Humanos

| Componentes | Estado Actual | Decisiones |
|---|--|---|
| <p>Ejemplos</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Ley laboral / Código de Trabajo <input type="checkbox"/> Reglamento Interno de trabajo <input type="checkbox"/> Jurisprudencia de la Corte en materia laboral <input type="checkbox"/> Normas sobre Seguridad/Bioseguridad y bienestar empresarial. <input type="checkbox"/> Instancias de conciliación o arbitraje. <input type="checkbox"/> Disposiciones o normas internas de carácter especial. (beneficios, restricciones). <input type="checkbox"/> Desarrollo de Carrera. <input type="checkbox"/> Manuales de funciones, perfiles y Descripciones de puesto. <input type="checkbox"/> Procedimientos de selección de personal. <input type="checkbox"/> Asesoría especializada en derecho laboral (Interna y/o externa) <input type="checkbox"/> Normas sobre inhabilidades o incompatibilidades, nepotismo. <input type="checkbox"/> Evaluaciones de desempeño. <input type="checkbox"/> Código de Conducta. Normas especiales para prevenir y sancionar el acoso laboral, acoso sexual, discriminación. | <p>Analizar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Se conoce cuál es el nivel de cumplimiento de la legislación laboral en la Sede y en las Filiales? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No ¿ Existe un mecanismo de control de esto? • ¿Se conoce cuáles son las implicaciones legales, económicas, de integridad y reputación de acuerdo a los resultados de ese análisis? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No • ¿Cuenta la SN con una gerencia profesional de Recursos Humanos y con asesores voluntarios o remunerados expertos en derecho laboral? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No • ¿Existen o manuales de funciones y descripciones de puesto? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No ¿Hay necesidad de actualizarlos? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No • ¿Existen normas estatutarias o reglamentarias sobre inhabilidades e incompatibilidades para ocupar cargos en la planilla o posiciones en los órganos de gobierno? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No • ¿Existe prohibición del nepotismo? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No ¿Se diferencia entre cargos voluntarios y funcionarios? • ¿Se cuenta con un mecanismo de cumplimiento del código de conducta? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No ¿ Se considera eficiente el mecanismo? • ¿Existe un mecanismo que promueva el desarrollo de carrera ? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No | <p>Ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Ordenar por medio del Órgano de Gobierno y/o Gestión todas las medidas necesarias para ajustarse a la ley laboral y hacer los acuerdos legales para cumplir con los deberes y compromisos dentro del marco legal. Ejemplo: que no haya ningún empleado permanente sin seguridad social. <input type="checkbox"/> Presentar las demandas o interponer recursos que permita la ley para proteger los intereses institucionales de la SN cuando considere que su integridad, reputación o patrimonio está amenazado por negligencia en la atención de los asuntos laborales, o por falsas denuncias. <input type="checkbox"/> Tomar las medidas presupuestales y de movilización de recursos para pagar obligaciones laborales (salarios, beneficios, indemnizaciones, etc.). <input type="checkbox"/> Elaborar o modernizar manuales de funciones, descripciones y perfiles de puesto. <input type="checkbox"/> Adoptar normas sobre inhabilidad e incompatibilidad en órganos de gobierno y gestión. <input type="checkbox"/> Elaborar/actualizar el código de conducta. <input type="checkbox"/> Verificar mecanismos objetivos y eficaces para resolver conflictos y tramitar denuncias o quejas. |

2.6. Pilar 6 de Integridad



Gestión de Voluntariado

| Componentes | Estado Actual | Decisiones |
|--|---|---|
| <p>Ejemplos</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Ley de Voluntariado <input type="checkbox"/> Política de Voluntariado IFRC <input type="checkbox"/> Política de Juventud IFRC <input type="checkbox"/> Política Voluntariado SN <input type="checkbox"/> Normas Estatutarias y Reglamentarias sobre derechos y deberes del voluntariado, participación, ejercicio de derechos, procedimientos y sanciones en caso de faltas, tipificación de faltas <input type="checkbox"/> Normas sobre Bienestar/Protección y Seguros. <input type="checkbox"/> Presupuesto y disponibilidad de recursos para gestionar profesionalmente el voluntariado y atender las obligaciones relativas, a su capacitación, dotación, seguridad y bienestar. <input type="checkbox"/> Instancias (comisiones, “tribunales”) para investigar, recomendar o imponer sanciones o exoneraciones de responsabilidad por faltas. <input type="checkbox"/> Programa institucional de Inducción, de capacitación doctrinal y técnica. <input type="checkbox"/> Instancia de solución de conflictos <input type="checkbox"/> Mecanismos de autoevaluación y de evaluación externa de la gestión del voluntariado y de la satisfacción de los voluntarios. <input type="checkbox"/> Rendición de cuentas de la gestión humanitaria y financiera. | <p>Analizar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Existe una Ley Nacional en su país? Si? No?. Se conoce? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No ¿Se conoce? • ¿Se cuenta con normas estatutarias y reglamentarias basadas en esa ley? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No • ¿Las disposiciones estatutarias y reglamentarias son coherentes con la base legal y con las políticas del Movimiento? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No • ¿El nivel de cumplimiento de la SN sobre los requisitos, deberes contenidos en la ley, estatutos, reglamentos, políticas, códigos de ética o de conducta es alto? <input type="checkbox"/> Alto <input type="checkbox"/> Medio Alto <input type="checkbox"/> Bajo <input type="checkbox"/> Medio bajo • ¿Se conocen los beneficios o derechos que concede la ley y la base legal y doctrinal? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No ¿ Se aprovecha de esos beneficios? • ¿Se cuenta con un presupuesto y recursos sostenibles para la gestión y desarrollo del voluntariado? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No • ¿Se cuenta con un departamento o un responsable con el perfil y recursos para la gestión del voluntariado? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No • ¿Se cuenta con procedimientos e instancias imparciales para tramite de quejas y denuncias por faltas? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No | <p>Ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Efectuar un Análisis de riesgos jurídicos, económicos, imagen/reputación por incumplimiento de las disposiciones legales, estatutarias/reglamentarias en materia de voluntariado. <input type="checkbox"/> Tomar medidas sobre el nivel de desarrollo del voluntariado. <input type="checkbox"/> Definir presupuesto anual para seguros del voluntariado. <input type="checkbox"/> Contratar o designar un/a responsable de la gestión de voluntarios que cumpla con el perfil requerido. <input type="checkbox"/> Conformar comisión o tribunal de ética. (Atribuciones/competencia de la comisión, perfiles de sus integrantes, procedimiento para conformarla.) <input type="checkbox"/> Ordenar evaluaciones anuales sobre la gestión del voluntariado y hacer encuestas de su grado de satisfacción dentro de la SN y el de los beneficiarios o usuarios de sus servicios. Difundir las recomendaciones. <input type="checkbox"/> Elaborar o actualizar procedimientos institucionales para canalizar denuncias a voluntarios, superiores, directivos o funcionarios. |

| Componentes | Estado Actual | Decisiones |
|-------------|--|--|
| | <p>Analizar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Se considera eficiente la instancia de seguimiento de quejas y denuncias? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No • ¿Se garantiza que no haya impunidad sobre las quejas? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No • ¿Existen mecanismos y recursos para hacer evaluaciones y/o autoevaluaciones sobre la gestión y del desarrollo del voluntariado? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No • ¿Existen disposiciones y recursos especiales para favorecer la incorporación, participación de los jóvenes y el ejercicio del liderazgo? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No | <p>Ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Implementar un mecanismo de monitoreo de casos denunciados y resueltos. Eficiencia de la Comisión o del tribunal de ética. <input type="checkbox"/> Elaborar, revisar, actualizar contenidos de inducción o capacitación y velar por que se impartan adecuadamente a nivel nacional. <input type="checkbox"/> Establecer un mecanismo regular de rendición de cuentas y acceso a información de la gestión humanitaria y financiera de la SN. <input type="checkbox"/> Mecanismos para la participación en toma de decisiones. <input type="checkbox"/> Establecer programas y Servicios para la CRJ y mecanismos de participación en instancias/ órganos de toma de decisiones y en la gestión de programas y servicios. |

2.7. Pilar 7 de Integridad



Calidad programas y servicios

| Componentes | Estado Actual | Decisiones |
|---|---|--|
| <p>Ejemplos</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Estándares establecidos por la ley para regular la prestación de ciertos servicios Ej. Ambulancias, procesamiento y suministro de sangre y derivados, laboratorios clínicos etc. <input type="checkbox"/> Estándares establecidos que responden a las políticas de la institución. <input type="checkbox"/> Mecanismos de monitoreo de implementación o adecuación de políticas, protocolos, procedimientos, directrices de la IFRC/CICR. Ej; VIH; Sangre, Desastres, Logística, etc. <input type="checkbox"/> Sistema de acreditaciones o certificaciones de entidades especializadas a nivel nacional e internacional Ejemplo: ISO, Colegios o Agremiaciones de Profesionales: Médicos, Auditores, Abogados, contadores etc. | <p>Analizar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Se conocen esos estándares, protocolos legales, nacionales e internacionales? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No • ¿Se han adoptado? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No ¿Por qué? • ¿Se están aplicando total o parcialmente? • ¿Se evalúa el cumplimiento de esos estándares internamente y externamente? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No • ¿Se han presentado demandas por falta de calidad o insuficiente calidad en la prestación de servicios? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No ¿Se comprende las potenciales Consecuencias? • ¿Existen mecanismos objetivos de consulta a beneficiarios y usuarios sobre satisfacción con el servicio prestado? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No ¿Cómo se procesa es información y a quienes se difunde? • ¿La SN tiene una instancia o mecanismo interno que vela por la calidad? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No | <p>Ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Ordenar un estudio/evaluación sobre el nivel de cumplimiento de los estándares legales que regula cada programa o servicio que presta la SN en la sede y las filiales. <input type="checkbox"/> Realizar análisis de riesgos legales e institucionales según los resultados de ese estudio, implicaciones para la integridad y la reputación. <input type="checkbox"/> Decisiones sobre programas o servicios que se deben cancelar o suspender en todo el país o en algunas filiales mientras se cumplen los estándares o se consiguen los recursos necesarios. <input type="checkbox"/> Análisis de la necesidad/conveniencia viabilidad técnica, financiera e implicaciones, de aplicar a estándares de entidades internacionales especializadas. <input type="checkbox"/> Adoptar política de calidad. Todo servicio prestado por la SN o todo programa desarrollado por la SN debe estar protocolizado y ser objeto de controles de calidad. |

2.8. Pilar 8 de Integridad



Comunicación e imagen

| Componentes | Estado Actual | Decisiones |
|---|--|--|
| <p>Ejemplos</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Estudio/Monitoreo de la imagen institucional (Monitoreo de la percepción externa : comunidad en general, usuarios, beneficiarios, proveedores, aliados, etc.) <input type="checkbox"/> Política, protocolo de Gestión de Redes Sociales en tiempos de normalidad y de crisis. <input type="checkbox"/> Gestión profesional de Web, niveles nacionales, locales e internacionales de participación en su alimentación. <input type="checkbox"/> Monitoreo de Medios <input type="checkbox"/> Estrategia con formadores de opinión. <input type="checkbox"/> Estrategia de manejo y relación con los medios. <input type="checkbox"/> Plan de Comunicación Institucional con sus respectivos protocolos para normalidad y emergencias/crisis. <input type="checkbox"/> Red de comunicadores a nivel nacional. <input type="checkbox"/> Tecnología de información y comunicación. Equipamiento adecuado. <input type="checkbox"/> Departamento de Comunicación integrado por profesionales remunerados y/o voluntarios. | <p>Analizar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Se hace estudio/ monitoreo de imagen? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No • ¿Con que frecuencia? • ¿Se conoce cuales son los puntos altos y bajos resultantes del estudio? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No • ¿Se toman decisiones estratégicas con base en esos resultados? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No • ¿Existe una gestión profesional de redes sociales en la SN? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No • ¿Se hace monitoreo de medios? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No • ¿Se cuenta con una estrategia para que Directivos y alta gerencia mantengan relaciones estratégicas con formadores de opinión? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No • ¿Con parlamentarios? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No • ¿Con autoridades de Gobierno? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No • ¿Existe una Estrategia, Plan, protocolos de comunicación actualizados? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No ¿Nivel de aplicación? Hacen parte de la formación y de la inducción del personal voluntario y remunerado? • Hay una red de comunicadores a nivel nacional en las filiales o regiones <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No • ¿Existe un Departamento de Comunicación? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No | <p>Ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Institucionalizar la realización de estudios de imagen mediante alianzas con empresas especializadas o universidades y asignar recursos del presupuesto de la SN. <input type="checkbox"/> Compartir y analizar los resultados de los estudios de imagen en Asambleas, reuniones de Consejo, equipo de gestión (Sede- Filiales), para toma de decisiones de gobierno y gestión. <input type="checkbox"/> Profesionalizar la gestión de redes sociales, incorporada a su planificación estratégica y operacional y a los protocolos de desastres y crisis. <input type="checkbox"/> Hacer monitoreo regular de medios y facilitar recursos para ello. <input type="checkbox"/> Definir estrategia institucional para interacción con formadores de opinión <input type="checkbox"/> Elaborar y dar seguimiento al plan de medios. <input type="checkbox"/> Establecer el Departamento de comunicación o modernizar el existente revisando perfiles de puesto, manuales de funciones, el plan estratégico y operacional. Creando o ampliando la red de comunicadores. Renovando equipos. Creando o actualizando página web. |

| Componentes | Estado Actual | Decisiones |
|-------------|--|---|
| | <p>Analizar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el nivel de experiencia y profesionalismo del personal? <input type="checkbox"/> Alto <input type="checkbox"/> Medio Alto <input type="checkbox"/> Bajo <input type="checkbox"/> Medio bajo • ¿La SN cuentan con página Web? ¿Está actualizada? ¿Cumple los estándares técnicos? • ¿Se cuenta con una estrategia de comunicación en tiempos de desastres y crisis? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No • ¿Se cuenta con mensajes clave que la SN usará como medida preventiva sobre manejo de información? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No • ¿Existe claridad dentro de la Sociedad Nacional cómo se manejan los medios y redes sociales en condiciones de denuncias o acciones sensibles? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No | <p>Ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Establecer alianzas estratégicas con medios de comunicación -nacional y local- con facultades de comunicación social y de publicidad. <input type="checkbox"/> Elaborar estrategia de comunicación en tiempo de desastres y crisis. <input type="checkbox"/> Elaborar un protocolo una guía de manejo de redes sociales. |



Herramienta 2

Medidas de respuesta institucional en casos de fraude y corrupción

| | |
|--|-----------|
| 1. Introducción y Propósito | 53 |
| 2. Medidas de Respuesta en caso de Fraude y Corrupción | 55 |
| 2.1 Informar y denunciar el acto de fraude o de corrupción | 55 |
| 2.2 Adoptar Medidas de Seguridad para el personal que ha informado o denunciado | 57 |
| 2.3 Convocar e informar a la Comisión de Gestión de Riesgos Institucionales | 59 |
| 2.4 Tomar Medidas Relacionadas con Recursos Humanos | 60 |
| 2.5 Medidas de seguridad y protección de la información, de la documentación clave, de la evidencia y de bienes | 60 |
| 2.6 Convocar a reunión del Órgano de Gobierno (Comité Ejecutivo y/o Consejo Nacional) urgente o extraordinario, de acuerdo con la gravedad de situación | 61 |
| 2.7 Efectuar una Auditoría Interna y una Auditoría Externa de ser necesario | 62 |
| 2.8 Informar sobre el hecho fraudulento o de corrupción a las personas y a las entidades que resulten afectadas o que puedan llegar a serlo, y a las que necesiten ser alertadas para evitar mayores o nuevos daños y perjuicios | 62 |
| 2.9 Adoptar e implementar una estrategia de comunicación interna y externa (que incluye el manejo de redes sociales), línea de prensa, y mensajes claves | 63 |
| 2.10 Contar con la Federación Internacional, el CICR y facilitar su Rol | 63 |

1. Introducción y Propósito

Este módulo tiene por finalidad complementar la Política de Prevención y Control del Fraude y la Corrupción¹ de la Federación Internacional con un enfoque especial en orientaciones para las Sociedades Nacionales sobre las medidas de respuesta inmediata que deben tomar los miembros, los voluntarios y funcionarios cuando detecten la comisión de actos de fraude y corrupción, contribuyendo de esta manera a la protección de la integridad, de la reputación y del patrimonio de las SN.

En efecto, la Política señala en el ámbito de aplicación que: “en consonancia con la Política sobre la protección de la integridad de las Sociedades Nacionales y los órganos de la Federación Internacional, se espera que los miembros adopten las medidas necesarias para tramitar las denuncias que les conciernan directamente”.

Adicionalmente menciona las responsabilidades de las diferentes instancias y el trámite para denunciar; trae en sus apéndices una lista con 43 ejemplos de eventuales prácticas de fraude y corrupción, acompañados de 30 indicadores, muy útiles para detectar si algunas de estas se presentan en la Sociedad Nacional. Al mismo tiempo, proporciona un listado - no exhaustivo- de buenas prácticas, que orientan sobre la forma de limitar y reducir el riesgo de fraude y corrupción.

Definiciones en la Política de la Federación Internacional²:

“**Fraude:** se entiende por fraude toda acción u omisión intencionada con el fin de engañar a otros, que causa una pérdida a la víctima y de la que el autor obtiene un beneficio. **Corrupción:** se entiende por corrupción el uso indebido de atribuciones conferidas con el fin de obtener beneficios personales, incluido el soborno.”

El Glosario de las NEPAI define al fraude como: “Cualquier acto ilegal caracterizado por engaño, ocultación o violación de confianza. Estos actos no requieren la aplicación de amenaza de violencia o fuerza física. Los fraudes son perpetrados por individuos y organizaciones para obtener dinero, bienes o servicios, para evitar pagos o pérdidas de servicios, o para asegurarse ventajas personales o de negocio”³

Transparencia Internacional define la corrupción como: “El mal uso del poder encomendado para obtener beneficios privados. Esto incluye no solamente una ganancia financiera sino también ventajas no financieras.”⁴

1. Aprobada por la Junta de Gobierno de la Federación Internacional en su 24a sesión, 28-30 de Septiembre del año 2011.
2. Política de Prevención y Control del Fraude y la Corrupción. Página 2. Versión en español.
3. Instituto de Auditores Internos. IAI. NEPAI; glosario
4. <http://www.negocioslimpios.org/la-corrupcion-en-la-empresa/definicion-de-corrupcion>

Los escenarios de riesgo más relevantes para la SN cuando se ve enfrentada y confrontada por hechos de corrupción son:

- Pérdida o afectación sensible de la Unidad y del Liderazgo por fraccionamiento en los Órganos de Gobierno, renuncia/deserción de miembros, de voluntarios, de funcionarios y de aliados clave, si sienten afectados y/o no ven decisiones coherentes y efectivas, ni rendición de cuentas por parte de las autoridades de la SN.
- Pérdida o disminución del espacio o del acceso para la acción humanitaria.
- Pérdida o disminución de confianza y de credibilidad,
- Pérdida o disminución de recursos financieros y de bienes,
- Pérdida o disminución de subvenciones y de donaciones,
- Pérdida de información clave.
- Impunidad



2. Medidas de Respuesta en caso de Fraude y Corrupción

2.1 Informar y denunciar el acto de fraude o de corrupción

Es deber de los miembros, los voluntarios y los funcionarios de la SN informar o denunciar las violaciones a Ley, a los Principios Fundamentales, a los Estatutos y a los Reglamentos. Al mismo tiempo, es deber⁵ de las autoridades de la SN atender y dar trámite a las mismas en forma debida y oportuna. Lo anterior, con arreglo a los principios constitucionales del debido proceso y de la presunción de inocencia, desarrollados a través de la ley, y de las atribuciones y procedimientos consagrados en los estatutos y/o reglamentos, que regulan la atención y trámite de denuncias, y en general, de los asuntos disciplinarios.

Interponer las acciones judiciales o de policía a nombre de la SN, hace referencia a todas las acciones que según la legislación nacional son obligatorias, pertinentes y necesarias, con el fin de proteger a las personas, al patrimonio, la integridad y la reputación de la Sociedad Nacional ante un caso de fraude o corrupción. Estas medidas pueden ser de carácter preventivo en caso que haya sospecha o información de que el fraude se está planificando o su ocurrencia es inminente, y de carácter reactivo/correctivo cuando el fraude se está realizando o ya se ha materializado completamente.

La Constitución y la Ley de cada país establecen las acciones y recursos que se pueden interponer para proteger los derechos de las personas y de las instituciones, así como las instancias del poder judicial, del poder ejecutivo y de los órganos de control que tienen jurisdicción y competencia para conocer y tomar decisiones sobre los casos.

El Representante Legal de la Sociedad Nacional o quien esté facultado por la ley y por los Estatutos, tiene la obligación de interponer las acciones judiciales y policiales pertinentes ante casos de fraude y corrupción, para defender los intereses de la SN en forma correcta y oportuna. Esto sin perjuicio de la información y denuncia que pueda darse por medio de otros miembros, funcionarios o voluntarios -incluso cualquier ciudadano- a motu proprio cumpliendo deberes constitucionales y legales, al conocer sobre la comisión de un delito o contravención.

-
5. Deber ético, estatutario y legal según la naturaleza del caso.

Ante quien informar o denunciar (a manera de ejemplo, lista indicativa no exhaustiva):

| Sociedad Nacional | Autoridades Públicas | Componentes del Movimiento | Cooperantes/ Aliados |
|--|---|--|--|
| Presidente, Director General, responsable de Recursos Humanos, responsable de Seguridad, al superior inmediato, a la Comisión de Ética y Disciplina o Comisión de Integridad, etc. | Policía, jueces, fiscales, inspectores de policía, Defensoría del Pueblo, Procuraduría, Contraloría, etc; que tengan competencia y jurisdicción para conocer el caso según su naturaleza. A la (s) respectiva (s) contraparte (s) del gobierno – o de otros poderes públicos, cuando el acto de fraude o corrupción está relacionado con convenios, contratos, alianzas o situaciones donde se involucran funcionarios y/o bienes y/o dinero del Estado. | A la IFRC y/o CICR si las autoridades de la SN no hacen caso de la información proporcionada o de la denuncia. También cuando se trata de situaciones donde se involucran recursos personas o recursos de cooperación del CICR o de la IFRC. | A Representantes o contrapartes de empresas privadas, organismos/entidades de cooperación nacionales o internacionales y donantes, cuando el acto de fraude o corrupción está relacionado con convenios, contratos, alianzas o situaciones donde se involucran personas y/o bienes relacionados con esas alianzas, donaciones o contratos. |

La omisión de denuncia y la denuncia temeraria, además de sanciones internas por constituir una violación a los estatutos y reglamentos, tienen consecuencias civiles y penales.

Las personas que denuncian, y las personas o los representantes de las entidades afectadas, tienen el derecho de solicitar a las autoridades de la SN -verbalmente o por escrito- información sobre el estado de trámite de las mismas y también a interponer los recursos estipulados la ley, en los estatutos o en los reglamentos.

Las autoridades de la SN en forma individual o corporativamente mediante pronunciamientos o informes de las comisiones respectivas⁶, deben rendir cuentas sobre la forma en que se tramitan y se resuelven los casos de fraude y corrupción. Igualmente sobre la aplicación de las sanciones internas para que no haya impunidad.

Las autoridades de la SN también tienen el deber de garantizar el orden institucional y los derechos de las personas involucradas en las denuncias. El Reglamento del Estatuto y el Código de Ética, deben establecer normas para prevenir y sancionar a quienes presenten denuncias temerarias, infundadas o de mala fe, con propósitos desviados del interés de proteger los derechos de las personas y de proteger la integridad de la SN⁷. Si la denuncia temeraria ocasiona perjuicios que pueden reclamarse ante la justicia civil o penal; las personas afectadas pueden y las autoridades de la SN deben interponer las acciones judiciales pertinentes.

6. Según como las denomine cada SN: Disciplinaria, Integridad, Riesgos Institucionales, Ética y Disciplina, Honor y Justicia, etc-
7. Ver Política de Prevención y Control del Fraude y la Corrupción. Página 8. Versión en español.

Definición de Denuncia Temeraria, Demanda Temeraria, Actuación Temeraria⁸:

“la actitud de quien demanda o ejerce el derecho de contradicción a sabiendas de que carece de razones para hacerlo, o asume actitudes dilatorias con el fin de entorpecer el desarrollo ordenado y ágil del proceso.”

“actitud torticera”, que “delata un propósito desleal de obtener la satisfacción del interés individual a toda costa”,

que expresa un abuso del derecho porque “deliberadamente y sin tener razón, de mala fe se instaura la acción”,

constituye “un asalto inescrupuloso a la buena fe de los administradores de justicia”.

2.2 Adoptar Medidas de Seguridad para el personal que ha informado o denunciado

Tratándose de una organización humanitaria que tiene como parte fundamental de su misión orientar, asistir y proteger a las personas en condición de vulnerabilidad, la SN debe tomar procurar apoyo para el voluntario o para el funcionario que queda en tal condición, y su estabilidad laboral, su integridad o su vida corren peligro como resultado de la denuncia.

Como medida preventiva para evitar o disminuir la exposición al riesgo, la SN también puede tomar medidas de protección de la identidad de la persona que denuncia, según el criterio indicado en la Política⁹: “La Federación Internacional protegerá la identidad de las personas que de buena fe comuniquen sospechas de fraude o corrupción y adoptará las medidas oportunas para protegerlas contra represalias. En caso de que exista un temor fundado de reacción hostil de la persona respecto de la cual se tienen sospechas razonables de que ha cometido un fraude, o de un superior jerárquico, los informes se podrán presentar de forma anónima. En las situaciones en que sea necesario que la persona que notifica el incidente aporte pruebas, la identidad de esa persona sólo se podrá revelar con su consentimiento o si así lo exige la ley”.

Algunos de los riesgos comunes a los que se ven expuestas las personas que hacen denuncias sobre irregularidades relacionadas con fraude y corrupción son:

- Amenazas contra la vida, integridad física o libertad personal y de su familia.
- Modalidades de acoso laboral¹⁰ y amenazas contra la estabilidad laboral tales como: Advertencias de despido o suspensión injustificadas, tratos humillantes de manera privada o en público, llamados de atención infundados, discriminación, aislamiento, reducción o supresión de herramientas y de garantías para ejercer su labor, entre otras.

Las medidas de apoyo que puede tomar la SN, dependiendo de la naturaleza del caso o del grado de complejidad de la situación pueden ser:

8. Sentencia T-655/98. Corte Constitucional Colombiana.
9. Política de Prevención y Control del Fraude y la Corrupción. Página 9. Versión en español.
10. “Conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo.” Tomado de <http://www.buenastareas.com/ensayos/Definicion-y-Modalidades-De-Acoso-Laboral/149719.html>

- Protección de la identidad,
- Otorgamiento de vacaciones o licencias remuneradas,
- Reubicación temporal en otro puesto de trabajo o en otra sede,
- Otorgar una pasantía de intercambio en otra SN, previa coordinación.
- Asistencia, orientación legal.
- Apoyo psicológico para la persona y su familia.
- Apoyo económico y logístico si por la gravedad de la situación debe salir del país o de su ciudad.
- Coordinación con otras entidades para proporcionar orientación, apoyo, protección apoyo (policía, defensoría del pueblo, etc.)

Si la SN carece de la experiencia y/o de los recursos suficientes para manejar situaciones de esta naturaleza puede también solicitar orientación y consultar sobre posibilidades de apoyo complementario a la Federación Internacional, al CICR o a las Sociedades Nacionales Cooperantes.

Nota: Las SN deben colocar a disposición de los voluntarios y del personal, mecanismos para informar – y para motivar la información y denuncia- sobre fraude y corrupción, al igual que sobre otras irregularidades. Esos mecanismos pueden ser: La línea telefónica gratuita denominada “Llamada Segura”, links especiales en sus páginas web, anuncios en los vehículos con números telefónicos gratuitos y correo electrónico, buzones en los en las oficinas y en las instalaciones destinadas para el servicio al público. (Recepción, clínicas, bodegas, etc.), entre otras.

Estos mecanismos deben ser supervisados, atendidos y gerenciados de manera profesional, preferiblemente por las comisiones encargadas de proteger la integridad y la reputación de la SN, como las mencionadas en la nota 6 y/o, por la auditoría interna. Deben aprobarse normas especiales en el reglamento o en el código de conducta para garantizar el uso ético de estos mecanismos, y sanciones ejemplares a quienes hagan abusen de estos mecanismos.¹¹

11. Ver página 9 y apéndice 4 de la Política de Prevención y Control del Fraude y la Corrupción.

2.3. Convocar e informar a la Comisión de Gestión de Riesgos Institucionales¹²

Tratándose de una organización humanitaria que tiene como parte fundamental de su misión orientar, asistir y proteger a las personas en condición de vulnerabilidad, la SN debe tomar procurar apoyo para el voluntario o para el funcionario que queda en tal condición, y su estabilidad laboral, su integridad o su vida corren peligro como resultado de la denuncia.

Ante hechos de fraude y corrupción que afectan la integridad y la reputación de la SN esta comisión debe ser convocada de manera urgente preferentemente por el Presidente o por el Director Ejecutivo; también por la persona que haga las veces de Coordinador de la misma, o por los miembros del Consejo Nacional cuando ninguno de los anteriores lo haga.

Una de las funciones principales de esta Comisión es el de apoyar a los Órganos de Gobierno, de Gestión y de Control (Auditoría, Comisión Disciplinaria, etc.) de la SN en la prevención, detección, respuesta y recuperación ante el fraude y la corrupción. Entre otras funciones que puede desarrollar citamos las más relevantes:

- Evaluar el caso o la situación, analizar el nivel de riesgo y las reales o potenciales consecuencias de los daños y perjuicios.
- Con la información obtenida elaborar un diagnóstico de la situación y el respectivo análisis de riesgos, con recomendaciones formales a los órganos de gobierno y a la Dirección General sobre las medidas urgentes que deben tomar para: Proteger la integridad y la reputación de la SN, para evitar esos daños y perjuicios, para reducirlos o mitigar su impacto y para dar los primeros pasos hacia la recuperación temprana.
- Dar seguimiento y evaluar el cumplimiento y la eficacia de las medidas tomadas por los órganos de gobierno y gestión de la SN.
- Proponer ajustes a las normas, protocolos y a los mecanismos e instancias de control para la prevención del fraude y de la corrupción según las lecciones aprendidas de cada caso.

Según la naturaleza y la gravedad del caso en esta Comisión pueden participar los siguientes miembros y funcionarios: Presidente, DG, Fiscal, Asesor Legal, Auditor Interno, Auditor Externo o asesor de auditoría externa, Coordinador de la Comisión de Finanzas, responsable Finanzas, responsable de RH, responsable IT, responsable de Seguros, Asesores legales internos y externos según especialidad; entre otros.

La Comisión a través de su coordinador, o las autoridades de Gobierno y Gestión de la SN, pueden solicitar la participación de expertos o peritos – voluntarios o funcionarios- que colaboren en la atención y solución de los casos, donde se requiera su asesoría especializada. Ejemplo: Expertos en informática y fraude electrónico, expertos en seguridad, etc.

La Comisión puede contar con canales de comunicación como los mencionados en la página 8, abiertos a los miembros, a los voluntarios, funcionarios, a usuarios o beneficiarios de los servicios y programas, y a otros afectados con el fraude y la corrupción, para que aporten más información o denuncien otros actos o conductas de fraude y corrupción, relacionados o no con el hecho que se investiga.

12. El nombre de esta Comisión puede cambiar según el contexto de país o de la Sociedad Nacional que se trate, ejemplo: Comisión de Integridad, Comisión de Ética y disciplina, Comisión de Auditoría, etc.

2.4. Tomar Medidas Relacionadas con Recursos Humanos

Estas medidas se adoptan con el propósito de colocar un freno al daño o perjuicio que se viene ocasionando con la conducta irregular o ilícita del personal implicado en los actos de fraude o corrupción -por acción o por omisión o negligencia- y con ello prevenir otros perjuicios colaterales para la SN como la sustracción u ocultamiento de información, de pruebas, y la destrucción de equipo y herramientas informáticas (computadores, software, memorias, claves de acceso, documentos físicos de archivo, etc.).

Respecto a las personas implicadas directa o indirectamente, estas medidas pueden consistir, según la naturaleza y gravedad del caso, en la reubicación de la(s) persona(s) de su puesto o sitio de trabajo, en la suspensión o terminación del contrato¹³ laboral. Las medidas se deben tomar con arreglo a la legislación laboral y atendiendo los procedimientos estipulados en los Estatutos, Reglamentos y/o Código de conducta de la SN.

Las autoridades de la SN deben tomar oportunamente las medidas necesarias para reemplazar al personal reubicado, suspendido o cesado, con personal idóneo para realizar esas funciones y garantizar el retorno a la normalidad en el menor tiempo posible.

2.5. Medidas de seguridad y protección de la información, de la documentación clave, de la evidencia y de bienes¹⁴

Consistentes en colocar o reforzar de manera inmediata los mecanismos de seguridad física, mecánica o electrónica¹⁵ en las oficinas o instalaciones donde han ocurrido los hechos irregulares o ilícitos.

Con esto se pretende evitar el acceso de las personas presunta o realmente implicadas y con ello la manipulación, sustracción o destrucción de información, o de bienes que pueden ser elementos probatorios esenciales, que también pueden tener valor económico o estratégico para la SN (dinero, títulos valores, inversiones, claves de cuentas bancarias, etc.), y que son necesarios también para la continuidad de las labores operativas y administrativas de la SN.

Si esos lugares no ofrecen garantías se debe trasladar la documentación, los computadores, los discos duros y los medios electrónicos o físicos de almacenamiento de datos, a otros sitios que ofrezcan mayor seguridad.

Una vez la información, los equipos y bienes estén en un lugar seguro, el acceso al lugar donde se encuentran debe estar regulado y debidamente supervisado, al menos mientras duren las investigaciones internas o de las autoridades.

Nota: Estas medidas urgentes y prioritarias de seguridad, incluyen el (los) lugar (es) donde se encuentran las grabaciones de las cámaras de filmación y lo equipos que las almacenan.

13. La terminación unilateral inmediata del contrato con justa causa se da por lo general en casos de flagrancia y evidencia probatoria contundente de la conducta delictiva (fraude – corrupción) y/o de la conducta violatoria de los Estatutos, Reglamentos, Código de conducta, en lo que se conoce comúnmente como faltas graves o reincidencia en faltas leves.
14. Adaptado de la Política de Prevención y Control del Fraude y la Corrupción página 9.
15. Tales como: Personal adicional de seguridad, cambio de guardas y cerraduras, cambio de claves de acceso a puertas y equipos, instalación de alarmas y cámaras de seguridad.

2.6. Convocar a reunión del Órgano de Gobierno (Comité Ejecutivo y/o Consejo Nacional)¹⁶ urgente o extraordinario, de acuerdo con la gravedad de situación.

El Presidente, el Director General¹⁷ y los responsables de las Comisiones que velan por la integridad de la SN, tienen el deber de informar y de rendir cuentas a los Órganos de Gobierno. Por tal razón, si la naturaleza del caso de fraude y/o corrupción detectados coloca en un nivel de mediano o alto riesgo la integridad y la reputación de la SN, deben a la brevedad convocar de manera extraordinaria al Consejo Nacional para explicar el caso, informar sobre las medidas tomadas y solicitar aprobación de otras medidas urgentes y de fondo que se consideren necesarias.

Si el nivel de riesgo es mínimo, de todas maneras se debe informar al Consejo Nacional sobre lo sucedido y las medidas correctivas que se han tomado, en la reunión inmediatamente siguiente.

El Consejo Nacional¹⁸, en uso de sus atribuciones podrá respaldar las medidas tomadas, aprobar las demás que le hayan presentado a consideración, u objetarlas y proponer otras de mayor alcance. Igualmente, podrá reconocer la gestión realizada o llamar la atención a quienes encuentre responsables por negligencia o por tomar decisiones inapropiadas. Este procedimiento, a su vez le permitirá al Consejo Nacional rendir cuentas a la Asamblea General sobre los casos de fraude y/o corrupción que han comprometido la integridad y la reputación de la SN.

Nota: Casos de fraude como por ejemplo, el del funcionario que reporta y cobra horas extras no trabajadas o combustible no consumido, serán tramitados y resueltos a un nivel administrativo correspondiente a Recursos Humanos y a la administración con las sanciones pertinentes. El nivel de riesgo evaluado en este caso es bajo y no compromete de manera grave la integridad de la SN, menos si es un caso aislado.

Pero en otro ejemplo, si lo que se sucede es que un grupo significativo de empleados altera sistemáticamente las planillas laborales con horas extras no trabajadas y pagos no justificados, con la complicidad de la administración, que recibe beneficios económicos por favorecer estas maniobras fraudulentas. Adicionalmente se detecta que los recursos con que se cubren esos pagos irregulares provienen de donaciones hechas por particulares y de subvenciones del Gobierno para apoyar a niños desamparados. Los medios de comunicación hacen un despliegue informativo de gran cobertura y los órganos estatales de control ordenan una intervención en la administración de la SN.

Seguramente en este segundo escenario, los riesgos que resultan de estas prácticas fraudulentas y corruptas serán evaluados en un nivel alto de afectación de la integridad y de la reputación de la SN, que ameritará la intervención de la Dirección General, del Consejo Nacional y de las Comisiones respectivas

16. En algunas SN existen esos dos Órganos de Gobierno y a veces hasta tres (Comité Central), en otras solo uno, comúnmente denominado Consejo Nacional
17. Ver atribuciones del Presidente y del Director General en las Orientaciones para los Estatutos de las SN. Págs. 39 b),c) 45 e), f), h)
18. Ver atribuciones de la Junta de Gobierno de las SN en las Orientaciones para los Estatutos de las SN. Págs. 33 c),36 a),38

2.7. Efectuar una Auditoría Interna y una Auditoría Externa de ser necesario

Las auditorías realizadas en forma oportuna permiten demostrar la seriedad y transparencia con que la SN asume el hecho de un fraude o de un acto de corrupción, así la voluntad institucional encaminada a obtener información y pruebas que permitan derivar responsabilidades a las personas que por acción u omisión favorecieron las irregularidades.

Coadyuvan a los órganos de gobierno y de gestión en la identificación de las brechas o deficiencias gerenciales y de los mecanismos de control que hacen vulnerable a la SN, y en la búsqueda de soluciones e implementación de los correctivos. También contribuyen a estimar los daños y perjuicios que se han causado a la SN, los faltantes de dinero y bienes.

Es deber del Órgano de Gobierno y de la Dirección General rendir cuentas sobre la implementación y los resultados de las recomendaciones efectuadas por la auditoría interna y externa.

Si se sospecha de la actuación de los auditores en los casos de fraude y corrupción, las autoridades de la SN deben tomar medidas urgentes para contratar auditores independientes que garanticen objetividad, profesionalismo e independencia en las investigaciones y recomendaciones. El órgano de gobierno y la Dirección General deben procurar la gestión de los recursos adicionales que esto implique o solicitar en casos especiales y debidamente justificados, la cooperación de la Federación con sus auditores y/o personal de finanzas, o gestionando fondos de urgencia para ayudar al pago de las auditorías.

2.8. Informar sobre el hecho fraudulento o de corrupción a las personas y a las entidades que resulten afectadas o que puedan llegar a serlo, y a las que necesiten ser alertadas para evitar mayores o nuevos daños y perjuicios.

Quienes resultan afectados con las maniobras fraudulentas tienen derecho a saberlo de manera oportuna para que puedan defender y reclamar sus derechos. Además esto les permite colaborar con la SN en la identificación de los autores y en el acopio de pruebas y de información necesaria para evitar daños mayores o extendidos, incluso servir como testigos al momento de entablar procesos judiciales o disciplinarios.

Es el caso por ejemplo de quienes cobran tarifas excesivas a los usuarios de los servicios o suplantando a las personas encargadas de recaudar fondos para recibirlos en beneficio propio, o alteran la calidad o cantidad de los insumos para apropiarse del excedente en dinero o especie, o quienes cobran servicios que son gratuitos, o quien roba una tarjeta débito o crédito de la SN para pagar cuentas personales o retirar fondos en beneficio particular, o quienes utilizan la información suministrada por miembros o usuarios para fines ilícitos, o utilizan con fines indebidos o ilícitos los emblemas, equipos, medios de transporte, uniformes y credenciales de la SN.

Según aconsejen los expertos en cada caso esa información puede darse de manera individual, por grupos de interés a través de correos o reuniones, o públicamente a través de los medios de comunicación. La información al público en general es usual por la gravedad del hecho y la imposibilidad de alertar, prevenir y detener la acción fraudulenta por otros medios; también porque así lo disponga la legislación nacional. Tal es el caso del robo y uso ilícito de tarjetas de crédito y de títulos valores; el robo o uso ilícito de medios de transporte y de uniformes que llevan el emblema indicativo o protector, el robo de medicamentos que tienen restricciones de venta y distribución al público, voluntarios o funcionarios que ya no pertenecen a la SN pero continúan obrando en forma ilícita o abusiva a nombre de ella, entre otros.

2.9. Adoptar e implementar una estrategia de comunicación interna y externa (que incluye el manejo de redes sociales), línea de prensa, y mensajes claves

Como parte de la política de transparencia y de rendición de cuentas es de vital importancia que las autoridades de la SN adopten de manera ágil una estrategia de comunicación frente a cada caso de fraude y de corrupción que se descubra, y que los voceros oficiales conozcan con absoluta claridad lo que pueden informar ante los medios de comunicación y redes sociales, ante los miembros, ante los demás Componentes del Movimiento, los voluntarios, donantes, cooperantes, usuarios, beneficiarios y proveedores, entre otros públicos interesados.

Para estas personas resultará entendible que haya restricciones a la información para no entorpecer o frustrar las investigaciones y las acciones policiales y judiciales. Lo que no admitirán – o al menos no sin consecuencias negativas para la SN- es la ausencia un canal de comunicación que les permita conocer la evolución del caso, las medidas adoptadas y los resultados de las mismas que puedan ser divulgados. Igualmente importante será la información sobre las sanciones que imponga la SN a los responsables del fraude y la corrupción y las que lleguen a imponer las autoridades públicas.

2.10. Contar con la Federación Internacional, el CICR y facilitar su rol

Es de vital importancia que la Federación Internacional y el CICR puedan ejercer su cometido estatutario y el rol de cooperación y seguimiento establecido en el acuerdo de Sevilla y en las Políticas, cuando el hecho fraudulento o de corrupción afecta la integridad y la reputación de la SN en forma tal que le impide actuar conforme a los Principios Fundamentales, ocasionando una crisis de credibilidad y confianza interna y/o externa, o de seguridad; más aún si por el efecto mediático la noticia trasciende al ámbito internacional.

Como se ha mencionado, las disposiciones estatutarias, reglamentarias de la Federación, del CICR y las contenidas en la Política de Integridad obligan a las autoridades de la SN a informar sobre este tipo de hechos, sobre las medidas adoptadas y sobre las necesidades de apoyo si fuese el caso. A su vez los Representantes de la Federación Internacional y el CICR, tienen el deber de informar a sus superiores jerárquicos en el nivel que corresponda y estos a su vez al Comité de Cumplimiento y Mediación.

Entre las modalidades de apoyo y cooperación se destacan:

- Acompañamiento para abogacía y buenos oficios ante los poderes públicos y otros actores, entidades o personas que se consideren clave,
- Coordinación y gestión de cooperación ante otras Sociedades Nacionales,
- Asignación de Delegados o Personal especializado para asesoría en las áreas o sectores que necesiten cubrirse o reforzarse: diplomacia humanitaria, comunicación, auditoría, finanzas, recursos humanos, asesoría legal, logística, etc.
- Gestión de los mecanismos de cooperación financiera que puedan ofrecerse en el terreno y de los que requieren aprobación de los niveles superiores en las Sedes de Ginebra.
- Apoyo logístico si como consecuencia del acto fraudulento o de corrupción la SN pierde o ve disminuida seriamente esa capacidad. Ejemplo: Transporte y movilidad, informática, telecomunicaciones, etc.
- Asesoría técnica para elaborar e implementar el plan de seguridad si es necesario.
- Asesoría técnica para elaborar e implementar el plan de comunicación estratégica.
- Asesoría técnica para elaborar e implementar el plan de recuperación institucional.

Nota: Sea que los recursos financieros y/o las contrapartes de la cooperación de la Federación Internacional hayan resultado afectados o estén implicados en los hechos de fraude y corrupción, o no lo estén, la Federación Internacional tiene el deber de ofrecer la cooperación propia de su mandato y el deber de dar seguimiento al caso y de mantener informado al Secretario General. El Secretario General a su vez tiene el deber de informar a la Junta de Gobierno y al Comité de Cumplimiento y Mediación.

La SN debe mantener informada a las SN cooperantes e involucrarlas como parte de las instancias de rendición de cuentas, de gestión de riesgos institucionales y búsqueda de soluciones si su personal o sus recursos financieros resultan implicados en los hechos de fraude y corrupción. Las SN cooperantes tienen la obligación de rendir cuentas ante sus Órganos de Gobierno y estos a su vez ante los donantes, y las autoridades de los poderes públicos y de los órganos de control de sus respectivos países.

Herramienta 3

La seguridad integral

| | |
|--|-----------|
| 1. Propósito | 66 |
| 2. Responsabilidades Institucionales | 67 |
| 3. Cultura de Seguridad y Protección de la Integridad y de la Reputación de las SN | 68 |
| 4. Herramientas de apoyo para para análisis de riesgos relacionados con de factores de seguridad | 73 |
| Relación de Anexos | 75 |
| ANEXO 1 | |
| Seguridad en el Trabajo. Prevención en el origen. Protección colectiva. Protección Individual | 76 |
| Anexo 1.1. Información, Comunicación, Formación del persona | 81 |
| ANEXO 2 | |
| Seguridad en el Trabajo. Riesgos Relacionados con Desastres | 83 |
| ANEXO 3 | |
| Seguridad en el Trabajo. Riesgos Relacionados con Conflictos Armados, Disturbios y otras Situaciones de Violencia (CA/OSV) | 87 |
| ANEXO 4 | |
| Seguridad en el Trabajo - MEDIOS DE TRANSPORTE | 93 |
| ANEXO 5 | |
| Ejemplo de PRINCIPIOS DE PREVENCIÓN en una empresa | 98 |

1. Propósito:

Como resultado de su trayectoria y reconocimiento por la acción humanitaria en los desastres, en los conflictos y en otras situaciones de crisis, los Componentes del Movimiento guiados por los Principios Fundamentales, han desarrollado una amplia producción doctrinal y de herramientas prácticas sobre seguridad a nivel global, principalmente relacionadas con la seguridad en las operaciones. Entre las más importantes a nivel global se destacan: “Stay Safe” o “Mantenerse a Salvo”¹, “Voluntarios, ¡manténgase a salvo!”²; “Marco para un Acceso más Seguro”³; en el plano regional también se han elaborado documentos de amplia consulta como la “Guía de Seguridad para Operaciones en el Terreno”.⁴

El propósito de este módulo consiste en complementar las orientaciones y recomendaciones contenidas en las herramientas mencionadas, para fortalecer las capacidades de las SNs en materia de seguridad – con un enfoque integral- y con ello facilitar la gestión de riesgos y el cumplimiento de su misión humanitaria. Igualmente, contribuir a los esfuerzos del Movimiento avalados por el Consejo de Delegados en 2011 y 2013, como se menciona a continuación, para elaborar una guía práctica de seguridad.

El Consejo de Delegados, celebrado en 2011, en el marco de la XXI Conferencia Internacional basado en el reconocimiento del cometido que incumbe a las Sociedades Nacionales, de conformidad con los Estatutos del Movimiento, de actuar e intervenir en situaciones de conflicto armado, catástrofes naturales y demás situaciones de urgencia, incluidos los disturbios internos y otras situaciones de violencia, decidió:

“Alentar a las Sociedades Nacionales a que intensifiquen su determinación y sus esfuerzos para adoptar sistemas apropiados de seguridad y gestión del riesgo, y a que adopten otras medidas concretas para lograr un acceso más seguro, en situaciones de conflicto armado y otras situaciones de violencia; esto incluye la necesidad de mejorar la aplicación operativa de los Principios Fundamentales y otras políticas pertinentes del Movimiento, así como una cobertura de seguro para el personal y los voluntarios que trabajan en situaciones de crisis, con el fin de brindarles compensación adecuada en caso de eventuales lesiones, incluidos traumas psicológicos, estrés, o muerte en el cumplimiento de su misión;”⁵

1. <http://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/Stay%20Safe%20Staff.pdf>
2. <http://es.scribd.com/doc/114748104/Voluntarios-%C2%A1mantengase-a-salvo-Guia-sobre-seguridad-para-voluntarios>
3. http://www.redcross.int/es/mag/magazine2004_3/20-21.html
4. Publicada en 2007 por el Centro de Referencia en Preparación para Desastres de la Federación Internacional basado con la colaboración del CICR y de las SN de México, Centro América y el Caribe. http://www.saludydesastres.info/index.php?option=com_docman&task=doc_download&gid=323&Itemid=
5. Resoluciones del Consejo de Delegados. Ginebra 26 de Noviembre de 2011. Página 16. <http://www.icrc.org/spa/assets/files/publications/1130-resoluciones-es.pdf>

2. Responsabilidades Institucionales:

Es un deber legal y estatutario garantizar la seguridad del personal de la Cruz Roja (voluntarios, miembros, funcionarios), de los usuarios de los servicios, de las instalaciones, de los equipos y vehículos, tanto en tiempos de normalidad como de emergencias, pero esto será insuficiente si en las Sedes – Nacional y de las filiales- y en el día a día de su rutina, el personal, los equipos y las instalaciones se encuentran en ambientes y condiciones inseguras.

La SN debe contar con una estrategia y un plan o planes- de seguridad fundamentados en diagnósticos y evaluaciones⁶ periódicas del contexto (internacional, regional, local), de las amenazas y riesgos, y de la vulnerabilidad y la capacidad de las SN en sus Sedes Nacionales y en las de sus filiales.

El desarrollo de planes y de medidas específicas aplicables en tiempos de “normalidad” en áreas de la seguridad tales como: la seguridad física de instalaciones, la bioseguridad, la seguridad ocupacional, la seguridad industrial, la seguridad informática, la seguridad del voluntariado y del personal etc., se hace bajo la responsabilidad de cada componente del Movimiento, según el contexto de país, según sus propias prioridades y capacidades, sus estrategias y planes de desarrollo, y también de acuerdo con las exigencias de la legislación nacional e internacional.

Los directivos, la gerencia y todo el equipo de gestión de las Sociedades Nacionales, son responsables ante sus voluntarios y empleados, ante los usuarios y ante las autoridades públicas, de tomar todas las previsiones políticas, técnicas, operacionales y financieras para el cumplimiento de esas garantías. También serían corresponsables por los daños y perjuicios para la integridad de las personas y de la SN, que puedan sobrevenir si no se toman esas medidas.

6. Tales como OCAC.
<http://es.scribd.com/doc/73738680/National-Society-and-Knowledge-Development-What-has-been-achieved-in-the-2010-2011-biennium>

3. Cultura de Seguridad y Protección de la Integridad y de la Reputación de las SN

El Libro Blanco de la Cultura de la Seguridad la define como: **“la combinación de los valores, actitudes, competencias y modos de comportamiento, tanto individuales como de grupo, que determinan el compromiso, modelo y competencia de la gestión de la seguridad en la organización”**.

Posibilitar una Vida Sana y Segura es el segundo Objetivo Estratégico de la Estrategia 2020, uno de sus efectos previstos es la reducción de la exposición y vulnerabilidad a las amenazas naturales y causadas por el hombre. Para alcanzar ese objetivo el mismo documento menciona: *“Entre las estrategias prácticas cabe citar: aumentar la sensibilización respecto de una **“cultura de seguridad”**, y promover actitudes psicosociales que la propicien”*.⁸ La violación de las medidas de seguridad por acción o por negligencia, unida a la falta de preparación del personal, puede ocasionar graves daños a la integridad y a la reputación de las Sociedades Nacionales; los riesgos y sus consecuencias pueden ser, entre otros:

- Pérdida de vidas: voluntarios, personal, miembros, beneficiarios, usuarios de servicios,
- Lesiones y heridas temporales o permanentes,
- Desapariciones,
- Sanciones legales: penales, civiles y administrativas: Privación de la libertad para responsables, consecuencias económicas y afectación del patrimonio de los responsables y de la SN, multas impuestas por las autoridades,
- Pérdida de imagen y credibilidad ante: la comunidad, la opinión pública, las autoridades de los poderes públicos, actores armados, cooperantes, donantes,

7. Libro Blanco de la Cultura de la Seguridad- AENA- Pág. 6. <http://www.aena.es/csee/Satellite/SeguridadOperacionalNA/es/Page/1228215412750/1228215409292/Libro-Blanco-de-la-Cultura-de-Seguridad.html>
8. Estrategia 2020 IFRC. Página 16. V. Español

- Cuestionamientos y críticas severas por espacios prolongados de tiempo y niveles expansivos de cobertura (de lo local a lo internacional) en los medios de comunicación y en las redes sociales,
- Pérdida de credibilidad dentro del voluntariado y personal remunerado: Deserción de voluntarios, dificultades de captación de nuevos voluntarios, aumento de la rotación entre el personal,
- Intervención del gobierno y/o del poder judicial y/o de los órganos de control del Estado,
- Destrucción, pérdida o deterioro de: Inmuebles, instalaciones, equipos, medios de transporte, etc.
- Información confidencial (financiera, contable, recursos humanos, usuarios) en manos de delincuentes.

Ejemplos:

- **El contagio de hepatitis B a un grupo de donantes de sangre y del personal que realiza los procedimientos por negligencia o fallas en las medidas de bioseguridad.**
- **La muerte y lesiones graves de varios usuarios, voluntarios y funcionarios de la SN que quedan atrapados entre los escombros dentro de la Sede después de un terremoto, al no tener rutas de evacuación y de salidas alternas, o no tener equipos para su rescate, y además, comprobarse que la edificación no cumplía con las normas de sismo resistencia**

Para organizaciones como las SN, cuya misión se desarrolla primordialmente en el terreno de las operaciones, en condiciones de alta complejidad y riesgo para la seguridad de los beneficiarios y el personal - como las que se presentan en los desastres y los conflictos- la protección de la vida y de la integridad física debe ser el resultado de una cultura de seguridad apropiada permanentemente por el personal, los miembros y los voluntarios en todos los niveles de la estructura organizativa de la SN.

Ejemplo: Si no se respeta el protocolo de mantenimiento de vehículos operacionales y ambulancias el riesgo de que ocurra un accidente atendiendo servicios y emergencias será mayor. Las posibilidades de encontrar repuestos y quien repare los vehículos durante un desastre será limitada y se colocará en peligro a los usuarios y beneficiarios y al personal. Si el peligro se materializa habrá también una afectación de la integridad y de la reputación de la SN por negligencia u omisión de responsabilidades legales e institucionales en cuanto al cumplimiento de reglas de seguridad.

En esta guía introducimos el término y el concepto de seguridad integral desde la perspectiva de Cruz Roja, enfatizado en la anticipación y en la prevención, por considerar que es uno de los factores principales para la protección de la integridad institucional y para el fortalecimiento de las capacidades organizativas y operacionales tanto de las Sociedades Nacionales como de los demás componentes del Movimiento.

La Seguridad Integral supone una aplicación globalizadora de la seguridad, en la que se tienen en cuenta los aspectos humanos, legales, sociales, económicos y técnicos de todos los riesgos que pueden afectar a los sujetos activos participantes en la actividad de una entidad. En consecuencia, implica a los diversos agentes sociales en los procesos de evaluación y prevención de riesgos, analizando el comportamiento de los reales y potenciales peligros y amenazas en cada área, y la vulnerabilidad existente.⁹

La Estrategia 2020 expresa que se debe “Mejorar la seguridad en el trabajo, el hogar y la vía pública. Esta labor implica, además, romper el círculo de descuido y privación que se transmite de una generación a otra y que impide que muchas personas se beneficien de la posibilidad de mejorar su salud y alcanzar su pleno potencial humano.”¹⁰

Cuando los técnicos -voluntarios o funcionarios- de las Sociedades Nacionales imparten cursos y asesorías sobre gestión de riesgos en desastres y enseñan a las comunidades¹¹, a las empresas y a otras entidades, sobre como mitigar su impacto, como reducir los riesgos y responder ante la emergencia, como elaborar planes de contingencia y de evacuación, como hacer análisis de vulnerabilidad y capacidad, y como formar los equipos de socorro, de rescate y de primeros auxilios, etc., están contribuyendo a la seguridad institucional, organizacional y comunitaria de esas familias, de esas comunidades, de esas empresas y de esas entidades públicas.

¿Se planifican e implementan similares programas de capacitación y entrenamiento con el personal y en las sedes de la Cruz Roja para asistir y proteger al personal y a los usuarios en casos de desastres o emergencias dentro de las instalaciones? ¿Se aplica la guía de seguridad para el voluntariado o las relacionadas con planes de respuesta, simulaciones y simulacros? ¿Se promueve entre el voluntariado y entre el personal el curso de seguridad institucional que se ofrece en la plataforma de aprendizaje?

Veamos algunos ejemplos prácticos sobre lo que se debe prever en los planes y prevenir o corregir para mantener niveles aceptables de seguridad en sus diversos ámbitos y evitar o disminuir riesgos:

- Instalaciones eléctricas, de gas o hidráulicas averiadas,
- Infraestructura con partes colapsadas, o construida sin atender código de sismo resistencia
- Rutas de evacuación inseguras o insuficientes,
- Ascensores y escaleras sin mantenimiento adecuado,
- Inexistencia, insuficiencia o mala calidad de equipos de primeros auxilios o extinción de incendios,
- Falta de, o insuficiencia de planes de contingencia y de respuesta, de protocolos, de personal y de equipos para activación, movilización y atención de emergencias que ocurran dentro de las instalaciones de la SN.
- Falta de, o insuficiencia de difusión y capacitación sobre esos planes y protocolos entre los voluntarios y el personal administrativo.
- Voluntarios trabajando sin el equipo adecuado. Voluntarios sin seguro.
- Sitios de acceso a la Sede –principales y perimetrales- inseguros por falta de vigilancia física y electrónica (cámaras, alarmas) o por insuficiente iluminación, deficientes guardas de seguridad, etc.

9. Tomado de <http://www.buenastareas.com/ensayos/Seguridad-Integral/740188.html>

10. Estrategia 2020. Página 16. V. Español.

11. Ver artículo en FedNet: Incrementar la seguridad y la resiliencia en las comunidades: <http://www.ifrc.org/es/introduccion/disaster-management/preparandose-para-desastres/enfoque-de-la-federacion/building-safer-and-resilient-communities/>

- Circulación de vehículos de transporte administrativo u operacional sin el mantenimiento mecánico preventivo ordenado por la agencia, por los estándares de seguridad vial o por las normativas de tránsito del respectivo país,
- Insuficientes condiciones de ventilación e iluminación de oficinas, bodegas, clínicas u otros servicios,
- Procedimientos para Eliminación de desechos orgánicos, biológicos, sustancias peligrosas o contaminantes sin acatamiento de las disposiciones legales y/o de estándares internacionales.
- Transacciones bancarias vía internet y software de finanzas, recursos humanos, atención hospitalaria, etc, operando sin programas de seguridad y protección contra virus. La Federación Internacional, a través de su plataforma de aprendizaje¹², entre otros recursos, y el CICR ofrecen herramientas importantes de orientación y capacitación sobre seguridad.

Buena parte de la rendición de cuentas y de la Diplomacia Humanitaria que hacen los dirigentes de las Sociedades Nacionales ante las autoridades públicas, la comunidad, el sector corporativo, la opinión pública y los medios, está relacionada con la gestión de riesgos y la respuesta ante desastres, conflictos y otras crisis. Esto entre otras razones, porque es una de las formas en que la Cruz Roja desarrolla de manera efectiva misión y su rol como auxiliar de los poderes públicos en actividades humanitarias.

En efecto, la prevención, la preparación, la alerta temprana y la respuesta ante de desastres es uno de los programas y de los servicios de Cruz Roja que tiene mayor reconocimiento comunitario, público y privado a nivel local, nacional e internacional. No resulta difícil entonces imaginar los problemas de integridad, de reputación y legales en que se encontrará una Sociedad Nacional si su personal, voluntarios y usuarios fallecen, desaparecen o resultan lesionados debido a que no contaba con políticas, procedimientos, equipos e inversión presupuestal, y esquemas o planes de seguridad integral con las características y previsiones anotadas.

La crisis institucional de integridad se agravará si las autoridades, las familias de los afectados y los medios de comunicación constatan que la SN no contaba al momento de una crisis de seguridad, con garantías básicas de seguridad como las mencionadas anteriormente como ejemplos. Que no decir, si se detecta que además la Sociedad Nacional ha recibido recursos de la cooperación internacional y/o del gobierno para cubrir esas necesidades.

“Además, las Sociedades Nacionales deben asumir la responsabilidad de proteger su propia integridad y de preservar sus capacidades de desarrollo organizacional, sensibilización y prestación de servicios.”¹³

12. Para mayor información sobre uso de la plataforma de aprendizaje visitar: <http://www.ifrc.org/en/get-involved/learning-education-training/learning-platform1/>

13. Estrategia 2020. Acción Facilitadora 1. Sociedades Nacionales que funcionan bien. Página 23

Es deber del Estado la creación de un entorno favorable para la labor de la Sociedad Nacional¹⁴. Por tal motivo, las iniciativas de Diplomacia Humanitaria que los órganos de gobierno y gestión de la SN desplieguen ante los poderes públicos para el logro de entornos seguros -tales como aprobación de ley de protección del emblema o de protección y garantías de acceso para el personal de salud, sus instalaciones, medios de transporte y equipos- serán más efectivas si pueden demostrar que hay políticas serias e inversión de recursos que procuran la seguridad integral, en cumplimiento de la ley, y como parte de una estrategia general de protección de la integridad y de la reputación institucional.

No se trata de alentar la utopía de una Cruz Roja inmune a los riesgos y al impacto de los desastres, de los conflictos y de la inseguridad, por el hecho de ser la entidad humanitaria líder en la gestión de riesgos ante estos eventos. Se trata de que si estos ocurren, una Sociedad Nacional de Cruz Roja esté preparada y pueda responder - al menos en igual forma en la que responde y prepara a otras entidades, comunidades y personas- para proteger al personal, a sus usuarios y a su patrimonio institucional, cumpliendo con las obligaciones y las previsiones que exige la ley, los estándares y los protocolos globales de la Federación y de otras entidades especializadas de reconocimiento regional y mundial.

En el interés de mantenerse alineada y coherente con su cometido humanitario de aliviar y prevenir el sufrimiento humano en todas las circunstancias, de salvar y proteger vidas y propender por entornos seguros y saludables para los más vulnerables, las Sociedades Nacionales no pueden ser “luz en la calle y oscuridad en la casa”. Deben ocuparse también por reducir sus propios riesgos institucionales, enfrentando sus vulnerabilidades- como las relacionadas con la seguridad- con acciones de desarrollo organizativo, de fortalecimiento de capacidades y de inversión de recursos lideradas proactivamente por sus órganos de gobierno y de gestión.

14. Estrategia 2020. Rol Auxiliar. Página 25.

4. Herramientas de apoyo para para análisis de riesgos relacionados con de factores de seguridad

Las herramientas que se presentan a continuación como anexos, contienen una lista de referencia sobre las siguientes áreas de la seguridad en el trabajo:

- Ocupacional
- Desastres
- Conflicto Armado y Otras Situaciones de Violencia

Estas herramientas se colocan a disposición para que los directivos y el equipo de gestión de las SN – en general los tomadores de decisiones en el nivel de autoridad institucional que les corresponda- puedan identificar las capacidades y necesidades de la SN relacionadas con la seguridad y la protección de la integridad. Este ejercicio les permitirá valorar los riesgos a que están expuestos el personal los usuarios y beneficiarios, las edificaciones, instalaciones, la información, los bienes, los equipos, los vehículos, etc. y tomar las medidas correctivas de fortalecimiento de capacidades y de desarrollo con miras a proteger la integridad y la reputación institucional, en el corto, mediano y largo plazo.

Para la interpretación de estas herramientas, con la finalidad de promover de la manera más amplia e inclusiva una cultura de seguridad, los términos “el personal” o “personal” abarcan tanto a las personas que prestan sus servicios en forma remunerada mediante un contrato laboral como a los miembros y voluntarios que desarrollan sus actividades y servicios en las SN de conformidad con la doctrina y la base legal de la Cruz Roja sobre el Voluntariado. Igualmente, se incorporan a manera de glosario algunos conceptos relevantes relacionados con la seguridad en el trabajo.

Como se mencionó en el apartado sobre “Seguridad y Protección de la integridad y de la Reputación”, las SN tienen, de una parte el deber legal y de otra el deber ético, de proporcionar a sus funcionarios y voluntarios las garantías de seguridad para el desarrollo de sus funciones, actividades y servicios.

Al cumplir con estas obligaciones las SN evitan o disminuyen los diversos riesgos institucionales a que se ven expuestas por la compleja naturaleza de su misión y se convierten en entidades paradigmáticas que predicán con el ejemplo.

Por el término **seguridad en el trabajo**, se entiende el: “conjunto de disciplinas científicas y técnicas que identifican, evalúan y controlan los factores de riesgo relacionados con la estructura del centro de trabajo, sus instalaciones, las máquinas, los equipos de trabajo, los procesos y los productos, señalando las medidas colectivas o individuales para su prevención.”¹⁵

En el ámbito de la prevención de riesgos laborales, se entiende por **salud laboral**: “el concepto básico que surge en el conflicto que se produce entre condiciones de trabajo y salud del trabajador, con el objetivo de alcanzar el máximo bienestar físico, psíquico y social de este último.”¹⁶

Se denomina **riesgo laboral** a: “ los peligros existentes en nuestra tarea laboral o en nuestro propio entorno o lugar de trabajo, que puede provocar accidentes o cualquier tipo de siniestros que, a su vez, sean factores que puedan provocarnos heridas, daños físicos o psicológicos, traumatismos, etc. Sea cual sea su posible efecto, siempre es negativo para nuestra salud. No todos los trabajos presentan los mismos factores de riesgo para el trabajador, ni estos factores pueden provocar daños de la misma magnitud. Todo depende del lugar y de la tarea que nosotros desempeñamos en el trabajo que realizamos.”¹⁷

-
15. Tomado de: <http://www.solomantenimiento.com/diccionario-riesgos-laborales.htm>
 16. <http://www.solomantenimiento.com/diccionario-riesgos-laborales.htm>
 17. <http://definicion.mx/riesgo-laboral/>
-

Relación de Anexos

| Peligro/ Problema | Riesgos Identificados |
|-------------------|--|
| Anexo 1 | Descripción de algunos Riesgos Laborales ¹⁸ . Prevención en el origen. Protección colectiva. Protección Individual. Anexo 1.1. Información, Comunicación, Formación del Personal. |
| Anexo 2 | Seguridad en el Trabajo. Riesgos Relacionados con Desastres |
| Anexo 3 | Seguridad en el Trabajo. Riesgos Relacionados con Conflictos Armados, Disturbios y otras Situaciones de Violencia (CA/OSV) |
| Anexo 4 | Seguridad en el Trabajo. Riesgos Relacionados con Medios de Transporte |
| Anexo 5 | Ejemplo de Principios de Prevención en una Empresa |

18. Tomado y adaptado de: http://riesgoslaborales.feteugt-sma.es/p_preventivo/riesgos_laborales/riesgos_laborales.htm

Anexo 1

Seguridad en el Trabajo

Prevención en el origen. Protección colectiva. Protección Individual

| TIPO DE RIESGO LABORAL ¹⁹ | ESTADO ACTUAL DE CUMPLIMIENTO DE LA SN (Verificar si:) | EJEMPLOS DE DECISIONES A TOMAR |
|---|--|---|
| <p>1. RELACIONADOS CON LOS LUGARES DE TRABAJO:</p> <p>Ejemplos: Aulas de clase, laboratorios clínicos, consultorios médicos, centros de donación de sangre, depósitos y bodegas (y estos a su vez dependiendo de los equipos o artículos que almacenen), bibliotecas, radiocomunicaciones, centros de informática, cocina/cafetería, centros y pistas de entrenamiento, garajes para ambulancias, cuartos para almacenamiento de gas o combustibles, etc.</p> | <p>Se cumplen las condiciones de la (s) Construcción (es) Seguridad estructural (antisísmico, incendios, carga soportada, etc.); zonas peligrosas, suelos, aberturas y desniveles, barandillas, tabiques, ventanas, vías de circulación, puertas y portones, estructura para ascensores rampas, escaleras fijas y de servicio, escalas fijas, escaleras de mano, vías y salidas de evacuación, condiciones de protección contra incendios, instalación eléctrica, derechos y facilidades para discapacitados.</p> <p>Nota: en lugares de especial riesgo y peligro por delincuencia, común u organizada, o por efectos del conflicto armado o disturbios constantes, algunos medios y equipos de protección colectiva deben ser reforzados. Ejemplo: Muros perimetrales, cercas eléctricas, alarmas, puertas y portones, cámaras de seguridad, transporte colectivo., horarios especiales de ingreso y salida del trabajo, información y capacitación al personal sobre protocolos especiales.</p> <p>Orden, limpieza y mantenimiento.</p> <p>Señalización</p> <p>Condiciones ambientales (temperatura, humedad, corriente de aire, renovación de aire, aislamiento térmico, exposición a agentes químicos, físicos y biológicos).</p> | <p>Se espera que haya una evaluación de riesgos según la especificidad de cada lugar, el propósito o la naturaleza del servicio que presta.</p> <p>La mayoría de estos lugares o espacios tienen regulaciones establecidas en la ley, y/o por colegios de profesionales o normas internacionales de calidad tipo ISO. Se espera que se cumplan esas regulaciones o se tomen medidas para subsanar las deficiencias encontradas ya que son obligatorias.</p> <p>La evaluación de riesgo debe incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vidas en peligro • Personal que puede adquirir enfermedades profesionales. • Consecuencias legales de esas enfermedades (incapacidades temporales o permanentes, renuncias, indemnizaciones) • Bienes propios o de terceros o dados en administración en riesgo de perderse o dañarse • Potenciales demandas, multas • Costo financiero de esos riesgos e impacto en las operaciones y sostenibilidad. • Costos en reputación e imagen por divulgación en medios de comunicación y redes sociales. |

| TIPO DE RIESGO LABORAL ¹⁹ | ESTADO ACTUAL DE CUMPLIMIENTO DE LA SN (Verificar si:) | EJEMPLOS DE DECISIONES A TOMAR |
|--|---|--|
| | <p>Iluminación</p> <p>Servicios higiénicos y locales de descanso.</p> <p>Material y locales de primeros auxilios</p> <p>Información y capacitación al personal</p> <p>Existe un Comité de Seguridad Ocupacional</p> | <p>Viabilidad de continuar prestando u servicio o desarrollando una actividad de acuerdo con las capacidades y necesidades detectadas.</p> <p>Identificar riesgos no tolerables y eliminarlos</p> |
| <p>En cuanto a los medios, accesorios y equipos de PROTECCIÓN COLECTIVA</p> | <p>Verificar si las construcciones e instalaciones de la SN cumplen con esos requisitos o si se cuenta con esos accesorios y equipos y están en buenas condiciones:</p> <p>Ejemplos: Barandillas, pasarelas y escaleras, andamios y redes antiácidas, sistemas de ventilación, barreras de protección acústicas, cercado perimetral de zonas de trabajo, marquesinas o redes contra caída de objetos, extintores de incendios, medios húmedos en ambientes polvorientos, carcasa o lámina de protección de motores o piezas en continuo movimiento, señalizaciones e indicativos, barreras de protección térmicas en centros de trabajo, alfombras aislantes de electricidad, orden y limpieza, etc.</p> <p>Verificar si el personal está informado y capacitado adecuadamente (calidad de instructores, materiales, # de horas, teoría y práctica) sobre el uso y maneras de acceder a estos medios y equipos.</p> <p>Verificar si se cumplen los protocolos o estándares de mantenimiento y reposición.</p> | <p>Se espera que las construcciones e instalaciones cuenten con esas especificaciones y equipos.</p> <p>Las listas de equipos y sus especificaciones pueden variar según la legislación y estándares de cada país. Son obligatorias</p> <p>Se espera que la SN haga una evaluación de los riesgos (comunes y especiales) que implica para el personal y para la institución el incumplimiento de esas medidas y tome las provisiones técnicas y presupuestales para subsanar las deficiencias.</p> <p>Viabilidad de continuar prestando u servicio o desarrollando una actividad de acuerdo con las capacidades y necesidades detectadas.</p> <p>Identificar riesgos no tolerables y eliminarlos</p> |

| TIPO DE RIESGO LABORAL ¹⁹ | ESTADO ACTUAL DE CUMPLIMIENTO DE LA SN (Verificar si:) | EJEMPLOS DE DECISIONES A TOMAR |
|--|---|---|
| <p>En cuanto a los medios, accesorios y equipos de PROTECCIÓN INDIVIDUAL (EPI)</p> <p>Según la especialidad de los servicios y el riesgo o peligro que cada cual tiene.</p> <p>Según la función que presta el personal</p> <p>Según el acceso a ciertos lugares o a la manipulación de ciertos materiales o sustancias.</p> | <p>Verificar si la SN cumple cuenta con esos equipos y si son accesibles para el personal.</p> <p>Verificar si el personal está informado y capacitado adecuadamente (calidad de instructores, materiales, # de horas, teoría y práctica) sobre el uso y maneras de acceder a estos medios y equipos. Si cuentan con instrucciones escritas/ audiovisuales.</p> <p>Verificar si se cumplen los protocolos o estándares de mantenimiento y reposición.</p> <p>Ejemplos de (EPI): Gafas, caretas, pantallas faciales, pantallas de visualización, máscaras, mascarillas, cascos, guantes, manoplas, botas, cinturones, prendas reflectivas, chalecos, fajas, orejeras, tapones, uniformes, prendas e implementos especializados para manipular sustancias peligrosas, para rescatar personas, equipos y accesorios para prestar primeros auxilios, para aislar electricidad, extinguir incendios, etc. Nota: Se deben incluir todos los EPI especializados según los servicios de la SN. Ejemplos de accesorios y equipos: Para rescate (acuático, espacios confinados, etc.) para Primeros Auxilios y Paramédicos, para brigadas contra incendios, etc.</p> | <p>Se espera que el personal cuente con esos equipos. (disponibilidad y acceso), y sepa por qué debe usarlos y como debe usarlos.</p> <p>Se espera que los equipos se hayan comprado de acuerdo con estándares y requisitos legales.</p> <p>Las listas de equipos y sus especificaciones pueden variar según la legislación y estándares de cada país. Son obligatorias.</p> <p>Se espera que la SN haga una evaluación de los riesgos (comunes y especiales) que implica para el personal y para la institución el incumplimiento de esas medidas y tome las provisiones técnicas y presupuestales para subsanar las deficiencias.</p> <p>Viabilidad de continuar prestando u servicio o desarrollando una actividad de acuerdo con las capacidades y necesidades detectadas.</p> <p>Identificar riesgos no tolerables y eliminarlos</p> |

| TIPO DE RIESGO LABORAL ¹⁹ | ESTADO ACTUAL DE CUMPLIMIENTO DE LA SN (Verificar si:) | EJEMPLOS DE DECISIONES A TOMAR |
|--|--|---|
| <p>2. RELACIONADOS CON LOS PERFILES PROFESIONALES TÉCNICOS U OPERACIONALES DEL PERSONAL</p> | <p>Verificar que el personal cuente con las medidas, implementos y equipos de protección (individual y/o colectiva) según el tipo de función o actividad que realiza, con base a estándares legales o técnicos reconocidos, y no con base en opiniones subjetivas o basadas en la disponibilidad presupuestal.</p> <p>Los paramédicos necesitarán mascarillas, botiquín, guantes de látex, entre otros implementos, a diferencia de los funcionarios del área contable que necesitarán otros equipos (filtros de pantalla, sillas ergonómicas, equipos y medios colectivos)</p> | <p>Se debe efectuar el análisis y la evaluación no solo en el lugar permanente de trabajo (Sedes administrativas y operacionales). También se debe hacer en los medios de transporte (Ejemplo: ambulancias, vehículos operativos, clínicas y aulas móviles) y verificar que los equipos y medidas que brindan seguridad, estén disponibles y puedan usarse en los sitios a los cuales se desplazan. (Ejemplo: Estadios, sitio del accidente vehicular, lugar donde está la estructura colapsada, lugar donde se efectuarán las jornadas médicas, etc.)</p> <p>Identificar los riesgos no tolerables y eliminarlos.</p> |
| <p>3. RELACIONADOS CON LA HIGIENE EN EL TRABAJO</p> | <p>Verificar que el personal y las instalaciones cuenten con protocolos, medidas y equipos de seguridad ante:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Riesgos Químicos: Verificar el tipo de agente químico (humos, vapores, aerosoles, gases) y sus efectos en la salud humana. (nivel de toxicidad) • Riesgos Físicos: Verificar los tipos de riesgo que están presentes en el lugar o en el puesto de trabajo: mecánicos, térmicos, radiaciones. • Riesgos Biológicos: Verificar los tipos de riesgo que están presentes en el lugar o en el puesto de trabajo. <p>Verificar si el personal y los usuarios o beneficiarios están expuestos a esos riesgos, el nivel de exposición y la vulnerabilidad.</p> | <p>Se debe efectuar el análisis y la evaluación no solo en el lugar permanente de trabajo (Sedes administrativas y operacionales).</p> <p>También se debe hacer en los medios de transporte (Ejemplo: ambulancias, vehículos operativos, clínicas y aulas móviles) y verificar que los equipos y medidas que brindan seguridad, estén disponibles y puedan usarse en los sitios a los cuales se desplazan. (Ejemplo: Estadios, sitio del accidente vehicular, lugar donde está la estructura colapsada, lugar donde se efectuarán las jornadas médicas, etc.)</p> <p>Identificar los riesgos no tolerables y eliminarlos.</p> |

| TIPO DE RIESGO LABORAL ¹⁹ | ESTADO ACTUAL DE CUMPLIMIENTO DE LA SN (Verificar si:) | EJEMPLOS DE DECISIONES A TOMAR |
|--|---|---|
| 4. RIESGOS RELACIONADOS CON LA ERGONOMIA Y LA PSICOSOCIOLOGÍA | Verificar que se cumplen los siguientes principios: <ul style="list-style-type: none"> • Estudiar la configuración del puesto y de las condiciones de trabajo. • Las capacidades de la persona son acordes con la tarea que desempeña • Las máquinas, equipos e instalaciones tienen un máximo rendimiento, precisión y seguridad. • Adaptar el ambiente (luz, ruido, temperatura...), a las necesidades de las personas en sus puestos de trabajo. | Evaluar si el incumplimiento de uno o varios de esos principios coloca en riesgo la vida y la integridad propia, la de otros colegas o usuarios. Ejemplos: Si un conductor de ambulancia está trabajando más horas de lo permitido sin tomar los descansos exigidos. O si el conductor no tiene el entrenamiento exigido para manejar ambulancia. Identificar los riesgos no tolerables y eliminarlos. |

19. Tomado y adaptado de: http://riesgoslaborales.feteugt-sma.es/p_preventivo/riesgos_laborales/riesgos_laborales_5-1.htm.

Anexo 1.1

Información, Comunicación, Formación del personal²⁰

| REQUISITOS / MEDIDAS | ESTADO ACTUAL DE CUMPLIMIENTO DE LA SN | EJEMPLOS DE DECISIONES A TOMAR |
|--|--|--|
| El personal recibe una información de carácter general sobre prevención de riesgos laborales al incorporarse a la empresa, así como las actuaciones frente a emergencias y riesgos graves e inminentes. | Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Observaciones: | Implementar <input type="checkbox"/> Actualizar <input type="checkbox"/> Fortalecer <input type="checkbox"/> |
| El personal es informado directamente de los riesgos específicos que afectan a su puesto de trabajo como parte de un programa de inducción y capacitación. | Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Observaciones: | Implementar <input type="checkbox"/> Actualizar <input type="checkbox"/> Fortalecer <input type="checkbox"/> |
| Se ha tenido en cuenta la información suministrada por el proveedor del equipo o producto, para elaborar el contenido de la información a suministrar al personal. | Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Observaciones: | Implementar <input type="checkbox"/> Actualizar <input type="checkbox"/> Fortalecer <input type="checkbox"/> |
| Se suministra información sobre prevención de riesgos a las empresas contratistas o personal temporal o independiente/autónomos que realizan tareas en instalaciones de la empresa. | Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Observaciones: | Implementar <input type="checkbox"/> Actualizar <input type="checkbox"/> Fortalecer <input type="checkbox"/> |
| Los representantes del personal son informados sobre los riesgos laborales de la empresa y consultados sobre las acciones a adoptar. | Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Observaciones: | Implementar <input type="checkbox"/> Actualizar <input type="checkbox"/> Fortalecer <input type="checkbox"/> |
| Existe una vía ágil de comunicación de riesgos y sugerencias de mejora por parte del personal, horizontalmente y en todas las líneas de supervisión jerárquica. Hay un programa de comunicación institucional que apoya estas iniciativas? | Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Observaciones: | Implementar <input type="checkbox"/> Actualizar <input type="checkbox"/> Fortalecer <input type="checkbox"/> |

20. Tomado y adaptado de: Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales en la Pequeña y Mediana Empresa. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Cuestionarios anexos.

| REQUISITOS / MEDIDAS | ESTADO ACTUAL DE CUMPLIMIENTO DE LA SN | EJEMPLOS DE DECISIONES A TOMAR |
|---|--|--|
| Existe un plan formativo en prevención de riesgos laborales. | Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Observaciones: | Implementar <input type="checkbox"/> Actualizar <input type="checkbox"/> Fortalecer <input type="checkbox"/> |
| La formación es continuada. | Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Observaciones: | Implementar <input type="checkbox"/> Actualizar <input type="checkbox"/> Fortalecer <input type="checkbox"/> |
| Existen mecanismos para verificar la eficacia de la formación y existe un registro del personal que ha recibido la formación. | Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Observaciones: | Implementar <input type="checkbox"/> Actualizar <input type="checkbox"/> Fortalecer <input type="checkbox"/> |
| Se han determinado los trabajos que por razones de seguridad sólo pueden ser efectuados por trabajadores con conocimientos especializados y autorizados para ellos. | Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Observaciones: | Implementar <input type="checkbox"/> Actualizar <input type="checkbox"/> Fortalecer <input type="checkbox"/> |

Anexo 2

Seguridad en el Trabajo Riesgos Relacionados con Desastres

| TIPO DE RIESGO | ESTADO ACTUAL DE CUMPLIMIENTO DE LA SN (Verificar si:) | EJEMPLOS DE DECISIONES A TOMAR |
|--|---|--|
| <p>Afectación del personal, los usuarios y beneficiarios que se encuentran en las instalaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Muertos • Heridos, lesionados. • Desaparecidos • Incapacitados (temporal o permanentemente) <p>Afectación de Instalaciones, equipos, vehículos, bienes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Destrucción/daño parcial o total • Pérdida • Inmovilización • Imposibilidad o limitaciones para gestionar y operar. <p>Afectación Legal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Demandas civiles, penales, administrativas • Intervención Gubernamental o judicial | <p>La SN cuenta con un plan de contingencia y con un plan de respuesta que incluye la atención, asistencia y protección y seguridad del personal y de los usuarios de la SN en caso de desastres.</p> <p>El plan de seguridad de la SN incluye disposiciones preventivas y de respuesta en caso de desastres. Por ejemplo un protocolo de seguridad y protección para el personal, para las instalaciones, equipos, dinero, bienes, etc., durante el desastre y en la recuperación inicial. Protocolos de seguridad ante vandalismo, toma de sedes, bodegas, estacionamientos, clínicas.</p> <p>Los planes de contingencia, respuesta y seguridad arriba mencionados, son elaborados y evaluados de manera participativa por el personal de la SN. En la evaluación también participan o se consulta a los usuarios de servicios y beneficiarios de programas.</p> <p>Existen protocolos sobre medios de evacuación de heridos, lesionados.</p> <p>Las edificaciones de la SN se han construido tomando en cuenta las amenazas y la exposición al riesgo por desastres existentes en su lugar de ubicación: Terremotos, tsunamis, erupciones volcánicas, inundaciones, huracanes, incendios, derrame o propagación de sustancias peligrosas, deslizamientos, etc.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Efectuar un análisis de los riesgos a que se expone la SN en materia legal, financiera, operacional, de integridad y de imagen pública, según las capacidades y las deficiencias encontradas. • Eliminar los riesgos no tolerables. • Elaborar, actualizar, evaluar planes de contingencia, respuesta y seguridad para las Sedes y locales de la SN, que incluyan la prevención, preparación, respuesta y recuperación. Elaborar los respectivos protocolos. • Crear o activar el comité o comisión de gestión de riesgos institucionales en función preventiva/reducción de riesgos y en función de respuesta a crisis, según lo que indiquen los resultados del análisis de riesgos y el contenido del plan. • Realizar una evaluación para conocer si los edificios y locales de la SN se han construido con las normas antisísmicas o apropiadas para afrontar otros desastres como los mencionados. Implementar correctivos y acondicionamientos necesarios según las deficiencias encontradas. |

| TIPO DE RIESGO | ESTADO ACTUAL DE CUMPLIMIENTO DE LA SN (Verificar si:) | EJEMPLOS DE DECISIONES A TOMAR |
|--|---|---|
| <p>Afectación económica por efectos judiciales o extrajudiciales</p> <ul style="list-style-type: none"> Multas, indemnizaciones costos de procesos y asesores. Costo financiero de esos riesgos e impacto en las operaciones y sostenibilidad. Costo de arreglos y reposición instalaciones/equipos/vehículos. <p>RELACIONADOS CON DESASTRES</p> <p>Afectación de la reputación y de la imagen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Difusión o divulgación de propaganda o mensajes negativos en medios de comunicación y redes sociales. Comunidades o grupos de beneficiarios inconformes con la SN. Opinión pública desfavorable <p>Afectación de la Integridad:</p> <ul style="list-style-type: none"> Falta de capacidad para operar, atender el desastre y dar continuidad al gobierno y a la gestión de la SN en gran parte o en la totalidad del país. Falta de capacidad para de mantener la Unidad de la SN. SN intervenida por autoridades del gobierno, Pérdida de imparcialidad y neutralidad. | <p>La SN cuenta con equipos -estándar y especializados- de protección individual y colectiva, funcional y disponible para su uso en caso de desastres (Ejemplo: vías y puertas de evacuación., extintores de incendios, alarmas sonoras y visuales, botiquines, salvavidas, botes salvavidas, camillas, lugares de refugio, medios de comunicación, oxígeno, lámparas/linternas, desfibriladores, máscaras, mascarillas, guantes, etc.</p> <p>Las instalaciones están adecuadamente señalizadas (rutas de evacuación, lugares de refugio, locales de atención, y primeros auxilios, lugares donde se encuentran equipos de extinción de incendios, botiquines etc.) y con el emblema de la Cruz Roja, Media Luna Roja y el Cristal Rojo, según el contexto donde se encuentren ubicadas.</p> <p>La SN cuenta con personal capacitado, entrenado y disponible en las sedes para apoyar las tareas de preparativos para la respuesta, de respuesta in situ y de atención de las emergencias en sus instalaciones y/o locales (sedes nacionales y de filiales, bodegas, clínicas, garajes, centros de capacitación etc. (primeros auxilios, extinción de incendios, apoyo psicológico, búsqueda y rescate, etc.)</p> <p>El personal (voluntarios, miembros, funcionarios) está cubierto por seguros conforme a la ley, a las políticas de la Federación, a los estatutos y reglamentos de la SN.</p> <p>La SN cuenta con un equipo de personas capacitadas para evaluar y cuantificar daños y necesidades del personal, de sus edificaciones/ locales y bienes en caso de desastre, y si existe un protocolo para su activación.</p> | <ul style="list-style-type: none"> Comprar equipos de protección estándar y especializada, entrenar al personal sobre su uso y verificar que sean accesibles/ disponibles/funcionales. en casos de emergencias. Tomar medidas para colocar señalización o mejorarla. Adoptar e implementar el plan de información y capacitación continuada y conformar las brigadas de asistencia, protección, primeros auxilios, búsqueda y rescate en las instalaciones de la SN. Activar otras medidas institucionales de carácter humanitario y administrativo (asistencia/ayuda humanitaria de emergencia, protección, apoyo psicológico para el personal afectado dentro de sedes y locales de la SN) y para sus familias, en caso de accidentes, fallecimiento, lesiones, incapacidades temporales o permanentes, pérdida de bienes de subsistencia. Activar seguros para el personal y para las edificaciones y bienes, o adquirirlos. Incluir a familias de personal afectado y de usuarios afectados en programa de restablecimiento de lazos familiares. Incluir a personal afectado y familias en programas de ayuda humanitaria de emergencia, de rehabilitación y recuperación. (plan de acción, llamamientos, fondos especiales) Establecer un fondo especial de apoyo para el personal afectado por desastres. |

| TIPO DE RIESGO | ESTADO ACTUAL DE CUMPLIMIENTO DE LA SN (Verificar si:) | EJEMPLOS DE DECISIONES A TOMAR |
|---|--|--|
| <p>Afectación del personal, los usuarios y beneficiarios que se encuentran en las instalaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Muertos • Heridos, lesionados. • Desaparecidos • Incapacitados (temporal o permanentemente) <p>Afectación de Instalaciones, equipos, vehículos, bienes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Destrucción/daño parcial o total • Pérdida • Inmovilización • Imposibilidad o limitaciones para gestionar y operar. <p>Afectación Legal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Demandas civiles, penales, administrativas • Intervención Gubernamental o judicial <p>Afectación económica por efectos judiciales o extrajudiciales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Multas, indemnizaciones costos de procesos y asesores. • Costo financiero de esos riesgos e impacto en las operaciones y sostenibilidad. • Costo de arreglos y reposición instalaciones/equipos/vehículos. | <p>Existen protocolos/medidas para protección, salvaguarda, reubicación de información contenida en documentos físicos y medios electrónicos. Protección de documentos e información sensible, relevante. Ejemplo: Títulos de propiedad, títulos valores, chequeras, claves de acceso a información financiera, información contable, expedientes de procesos judiciales y disciplinarios, información de usuarios de servicios médicos y laboratorio- historias clínicas, etc.</p> <p>La SN tiene previstas Sedes Alternas para atender la gestión operativa y administrativa de la emergencia/desastre (salas de crisis alternas), y para no interrumpir la gestión de los servicios esenciales y la función del órgano de gobierno.</p> <p>Los miembros del órgano de gobierno saben cómo proceder en caso que los directivos principales (Presidente, Vicepresidente) y/o Director General o Secretario General resulten afectados por el desastre y no puedan ejercer sus funciones de manera temporal o definitivamente.</p> <p>La SN tiene acuerdos y/o protocolos preestablecidos con la Federación Internacional y con el CICR para activar e implementar la cooperación.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Conformar equipo EDAN asignado especialmente a evaluar daños y necesidades del personal de la SN y de edificaciones, locales y bienes de la SN. • El (los) equipo (s) EDAN que se enfocan en personal e instalaciones y bienes de la SN incluirán a personas que conocen sobre desarrollo organizativo y gestión de riesgos institucionales e Integridad. • Elaborar y aplicar protocolo de protección de la integridad y la privacidad de la información almacenada en archivos físicos y en sistemas informáticos. • Escoger y acondicionar las sedes alternas, verificar su funcionalidad y el protocolo de traslado o activación de las mismas en caso de desastre que impida el funcionamiento en las sedes principales. • Elaborar o revisar el protocolo de business continuity plan y de sucesión o reemplazo temporal –según los estatutos o un reglamento o protocolo especial- en los órganos de gobierno y gestión si las autoridades quedan imposibilitadas para ejercer sus atribuciones como consecuencia del desastre. • Establecer los acuerdos con el CICR y la Federación Internacional o actualizarlos. Evaluar anualmente los acuerdos |

| TIPO DE RIESGO | ESTADO ACTUAL DE CUMPLIMIENTO DE LA SN (Verificar si:) | EJEMPLOS DE DECISIONES A TOMAR |
|--|---|---|
| <p>Afectación de la reputación y de la imagen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Difusión o divulgación de propaganda o mensajes negativos en medios de comunicación y redes sociales. • Comunidades o grupos de beneficiarios inconformes con la SN. • Opinión pública desfavorable <p>Afectación de la Integridad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falta de capacidad para operar, atender el desastre y dar continuidad al gobierno y a la gestión de la SN en gran parte o en la totalidad del país. • Falta de capacidad para de mantener la Unidad de la SN. • SN intervenida por autoridades del gobierno, • Pérdida de imparcialidad y neutralidad. | <p>El personal de la SN ha tomado y aprobado los cursos de seguridad que ofrece la plataforma de aprendizaje de la Federación Internacional, como parte de la política de formación y oportunidades de desarrollo de carrera.</p> <p>La SN informa al personal y a los representantes del personal sobre las medidas de prevención, preparación y comportamiento en caso de CA y OSV.</p> <p>La SN desarrolla ejercicios de simulación y simulacros para verificar la eficiencia de la información y de la capacitación. Estos ejercicios incluyen el “business continuity plan”.</p> <p>Nota: Para complementar esta lista de verificación y ampliar información sobre el cumplimiento de medidas que favorecen la gestión de riesgos de seguridad en el trabajo relacionadas con desastres, se recomienda consultar, entre otros, los siguientes documentos:</p> <p>Mantenerse a Salvo. Págs. 16-20. 21-25. 83, 95,108. 171 – 185</p> <p>Voluntarios Manténgase a Salvo (en especial págs. 42 a 48)</p> <p>National Disaster Preparedness and Response Mechanisms. Guidelines 2007-2008. Versión en Español.</p> <p>OCAC</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Incluir en los planes de inducción y formación del personal, como parte del desarrollo de carrera: los cursos de seguridad “mantenerse a salvo/stay safe” (básico y gerencial) ofrecidos a través de la plataforma de aprendizaje de la Federación Internacional, el marco para un acceso seguro ofrecido por el CICR y los cursos o módulos que la propia SN elabore o adapte de acuerdo con las necesidades y oportunidades de su propio contexto nacional y local. • Activar protocolos de comunicación institucional interna y externa y de gestión de redes sociales en caso de publicaciones o información pública que afecte la integridad y la reputación de la SN. • Incluir en los planes de inducción y formación del personal, los cursos de gestión de riesgo a desastres • Asignar recursos e impartir instrucciones para realizar simulacros y simulaciones con el personal acordes con las amenazas, riesgos a que están expuestos en su localidad. Estos ejercicios deben contemplar la toma de decisiones y activación de protocolos para mantener la continuidad del gobierno y de la gestión de la SN. |

Anexo 3

Seguridad en el Trabajo

Riesgos Relacionados con Conflictos Armados, Disturbios y otras Situaciones de Violencia (CA/OSV)

| TIPO DE RIESGO | ESTADO ACTUAL DE CUMPLIMIENTO DE LA SN (Verificar si:) | EJEMPLOS DE DECISIONES A TOMAR |
|--|---|--|
| <p>Afectación del personal, los usuarios y beneficiarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Muertos, heridos, lesionados. • Desaparecidos • Incapacitados (temporal o permanentemente) • Secuestrados, Rehenes, retenidos • Desplazados • Amenazados. <p>Afectación de Instalaciones, equipos, vehículos, bienes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ataques armados a las edificaciones., instalaciones y vehículos de la SN. (destrucción parcial o total). • Toma de Sedes • Uso pérfido o ilegal de equipos y medios de transportes. • Pérdida, Inmovilización, retención de vehículos y equipos • Imposibilidad o limitaciones para gestionar y operar. | <p>La SN cuenta con un plan de contingencia y con un plan de respuesta que incluye la atención, asistencia y protección y seguridad del personal y de los usuarios de la SN en conflictos armados y otras situaciones de violencia.</p> <p>El plan de seguridad de la SN incluye disposiciones preventivas y de respuesta en caso de conflictos y OSV. Por ejemplo: un protocolo de seguridad y protección para el personal y para los usuarios que se encuentren en las instalaciones, para las mismas instalaciones, equipos, dinero, bienes, etc. Protocolos de seguridad ante toma de rehenes, vandalismo, toma u ocupaciones ilegales y violentas de sedes e instalaciones de la SN.</p> <p>Los planes de contingencia, respuesta y seguridad arriba mencionados, son elaborados y evaluados de manera participativa por el personal de la SN. En la evaluación también participan o se consulta a los usuarios de servicios y beneficiarios de programas.</p> <p>Existen protocolos sobre medios de evacuación de heridos, retenidos, lesionados.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Efectuar un análisis de los riesgos a que se expone la SN en materia legal, financiera, operacional, de integridad y de imagen pública, según las capacidades y las deficiencias encontradas • Eliminar los riesgos no tolerables. • Elaborar, actualizar, evaluar planes de contingencia, respuesta y seguridad para las Sedes y locales de la SN, que incluyan la prevención, preparación, respuesta y recuperación. Elaborar los respectivos protocolos. • Crear o activar el comité o comisión de gestión de riesgos institucionales en función preventiva/ reducción de riesgos y en función de respuesta a crisis, según lo que indiquen los resultados del análisis de riesgos y el contenido del plan. • Realizar una evaluación para conocer si los edificios y locales de la SN cuentan con las especificaciones físicas y tecnológicas apropiadas según la exposición al riesgo y tipo de riesgo detectado. Implementar correctivos y acondicionamientos necesarios según las deficiencias encontradas. |

| TIPO DE RIESGO | ESTADO ACTUAL DE CUMPLIMIENTO DE LA SN (Verificar si:) | EJEMPLOS DE DECISIONES A TOMAR |
|--|---|---|
| <p>Afectación Legal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Demandas civiles, penales, administrativas • Intervención Gubernamental o judicial <p>Afectación económica por efectos judiciales o extrajudiciales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Multas, indemnizaciones costos de procesos y asesores. • Costo financiero de esos riesgos e impacto en las operaciones y sostenibilidad. • Costo de arreglos y reposición instalaciones/equipos/vehículos. <p>Afectación de la reputación y de la imagen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Difusión o divulgación de propaganda o mensajes negativos en medios de comunicación y redes sociales. Usualmente relacionados con cuestionamientos por falta de imparcialidad, neutralidad e independencia, • Actores armados, partes en conflicto o grupos enfrentados (algunos o todos) cuestionan a la SN, la perciben no confiable por no actuar conforme a los Principios Fundamentales • Comunidades o grupos de beneficiarios inconformes con la SN. • Opinión pública desfavorable | <p>Las edificaciones de la SN se han construido tomando en cuenta las amenazas y la exposición al riesgo por CA y OSV existentes en su lugar de ubicación: Enfrentamientos armados y disturbios frecuentes, proximidad a objetivos militares, a lugares que son puntos de encuentro para manifestaciones o focos de delincuencia organizada, etc.</p> <p>Se hace un monitoreo periódico sobre la situación de seguridad y se mantiene informado al personal sobre las normas de precaución y seguridad que deben observar al efectuar una misión en el terreno o al trasladarse hacia la Sede o desde la Sede a sus lugares de residencia, trabajo, etc.</p> <p>La SN cuenta con equipos -estándar y especializados- de protección individual y colectiva, funcional y disponible para su uso en caso de emergencias provocadas por CA y OSV (Ejemplo: vías y puertas de evacuación., extintores de incendios, alarmas sonoras y visuales, botiquines, salvavidas, botes salvavidas, camillas, lugares de refugio, medios de comunicación, oxígeno, lámparas/linternas, desfibriladores, máscaras, mascarillas, guantes, etc.</p> <p>Las instalaciones, vehículos y equipos están adecuadamente señalizadas con el emblema protector o con el emblema indicativo según lo dispongan las normas del DIH aplicables, y/o la ley del emblema vigente en el país, y las normas estatutarias y reglamentarias aprobadas en las reuniones estatutarias del Movimiento sobre el uso del emblema y en los estatutos y reglamentos de la SN.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Tomar las medidas de protección y seguridad establecidas en protocolos nacionales e internacionales. • Si el riesgo no es tolerable se debe tomar la decisión de reubicar la sede en un lugar seguro, no cercano a objetivos militares, enfrentamientos o a las acciones de grupos delincuenciales. • Comprar equipos de protección estándar y especializada, entrenar al personal sobre su uso y verificar que sean accesibles/disponibles/funcionales. en casos de emergencias ocasionadas por CA/OSV. Ejemplos especiales: Máscaras antigás, chalecos antibalas, puertas y/o ventanas blindadas. • Tomar medidas para colocar señalización o mejorarla. Suspender el acceso o funcionamiento de sedes y/o vehículos y equipos mientras no están correctamente señalizados. • Adoptar e implementar el plan de información y capacitación continuada y conformar las brigadas de asistencia, protección, primeros auxilios, búsqueda y rescate en las instalaciones de la SN. • Activar seguros para el personal y para las edificaciones y bienes, o adquirirlos. |

| TIPO DE RIESGO | ESTADO ACTUAL DE CUMPLIMIENTO DE LA SN (Verificar si:) | EJEMPLOS DE DECISIONES A TOMAR |
|--|---|--|
| <p>Afectación de la Integridad:</p> <ul style="list-style-type: none"> Falta de capacidad para operar, atender las situaciones de conflicto y dar continuidad al gobierno y a la gestión de la SN en gran parte o en la totalidad del país. Falta de capacidad para dirigir el gobierno y/o la gestión de la SN con imparcialidad, neutralidad e independencia. Falta de capacidad para de mantener la Unidad de la SN. SN intervenida por autoridades del gobierno. <p>Afectación del personal, los usuarios y beneficiarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> Muertos, heridos, lesionados. Desaparecidos Incapacitados (temporal o permanentemente) Secuestrados, Rehenes, retenidos Desplazados Amenazados | <p>Se mantienen las medidas de señalización mencionadas para las situaciones de seguridad en ocupacional y desastres (rutas de evacuación, lugares de refugio, locales de atención y primeros auxilios, lugares donde se encuentran equipos de extinción de incendios, botiquines etc.)</p> <p>La SN cuenta con personal capacitado, entrenado y disponible en las sedes para apoyar las tareas de preparativos para la respuesta, de respuesta in situ y de atención de las emergencias en sus instalaciones y/o locales (sedes nacionales y de filiales, bodegas, clínicas, garajes, centros de capacitación etc. (Primeros auxilios, extinción de incendios, apoyo psicológico, búsqueda y rescate, etc.)</p> <p>La SN cuenta con un equipo de personas capacitadas para evaluar y cuantificar daños y necesidades del personal, de sus edificaciones/locales y bienes en caso de desastre, y si existe un protocolo para su activación.</p> <p>El personal (voluntarios, miembros, funcionarios) está cubierto por seguros conforme a la ley, a las políticas de la Federación, a los estatutos y reglamentos de la SN.</p> | <ul style="list-style-type: none"> Activar otras medidas institucionales de carácter humanitario y administrativo (asistencia/ayuda humanitaria de emergencia, protección, apoyo psicológico para el personal afectado dentro de sedes y locales de la SN) y para sus familias, en caso de accidentes, fallecimiento, lesiones, incapacidades temporales o permanentes, pérdida de bienes de subsistencia. Incluir a familias de personal afectado y de usuarios afectados en el programa de restablecimiento de lazos familiares. Incluir a personal afectado y familias en programas de rehabilitación y recuperación. (plan de acción, llamamientos, fondos espaciales) Establecer un fondo especial de apoyo para el personal afectado por desastres. Conformar equipo EDAN asignado especialmente a evaluar daños y necesidades del personal de la SN y de edificaciones, locales y bienes de la SN por efectos del CA/OSV. El (los) equipo (s) EDAN que se enfocan en personal e instalaciones y bienes de la SN incluirán a personas que conocen sobre desarrollo organizativo y gestión de riesgos institucionales e Integridad. |

| TIPO DE RIESGO | ESTADO ACTUAL DE CUMPLIMIENTO DE LA SN (Verificar si:) | EJEMPLOS DE DECISIONES A TOMAR |
|--|---|--|
| <p>Afectación de Instalaciones, equipos, vehículos, bienes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ataques armados a las edificaciones., instalaciones y vehículos de la SN. (destrucción parcial o total). • Toma de Sedes • Uso pérfido o ilegal de equipos y medios de transportes. • Pérdida, Inmovilización, retención de vehículos y equipos • Imposibilidad o limitaciones para gestionar y operar. • Utilización ilegal, indebida o abusiva por parte de los actores armados <p>Afectación Legal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Demandas civiles, penales, administrativas • Intervención Gubernamental o judicial <p>Afectación económica por efectos judiciales o extrajudiciales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Multas, indemnizaciones costos de procesos y asesores. • Costo financiero de esos riesgos e impacto en las operaciones y sostenibilidad. • Costo de arreglos y reposición instalaciones/equipos/vehículos. | <p>Existen protocolos/medidas para protección, salvaguarda, reubicación de información contenida en documentos físicos y medios electrónicos. Protección de documentos e información sensible, relevante. Ejemplo: Títulos de propiedad, títulos valores, chequeras, claves de acceso a información financiera, información contable, expedientes de procesos judiciales y disciplinarios, información de usuarios de servicios médicos y laboratorio- historias clínicas, etc.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar y aplicar protocolo de protección de la integridad y la privacidad de la información almacenada en archivos físicos y en sistemas informáticos. |

| TIPO DE RIESGO | ESTADO ACTUAL DE CUMPLIMIENTO DE LA SN (Verificar si:) | EJEMPLOS DE DECISIONES A TOMAR |
|---|---|--|
| <p>Afectación de la reputación y de la imagen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Difusión o divulgación de propaganda o mensajes negativos, manipulados o distorsionados en medios de comunicación y redes sociales. Usualmente relacionados con cuestionamientos individualizados o generalizados por falta de imparcialidad, neutralidad e independencia del personal de la SN. • Actores armados, partes en conflicto o grupos enfrentados (algunos o todos) cuestionan a la SN, la perciben no confiable por no actuar conforme a los Principios Fundamentales • Comunidades o grupos de beneficiarios inconformes con la SN. • Opinión pública desfavorable <p>Afectación de la Integridad:</p> <p>Falta de capacidad para operar, atender las situaciones de conflicto y dar continuidad al gobierno y a la gestión de la SN en gran parte o en la totalidad del país.</p> <p>Falta de capacidad para dirigir el gobierno y/o la gestión de la SN con imparcialidad, neutralidad e independencia.</p> <p>Falta de capacidad para de mantener la Unidad de la SN.</p> <p>SN intervenida por autoridades del gobierno,</p> | <p>La SN tiene previstas Sedes Alternas para atender la gestión operativa y administrativa de la emergencia ocasionada por CA/OSV (salas de crisis alternas), para no interrumpir la gestión de los servicios esenciales y la función del órgano de gobierno.</p> <p>Los miembros del órgano de gobierno saben cómo proceder en caso que los directivos principales (Presidente, Vicepresidente) y/o Director General o Secretario General sean víctimas o resulten afectados por el CA/OSV y no puedan ejercer sus funciones de manera temporal o definitiva.</p> <p>La SN tiene acuerdos y/o protocolos preestablecidos con la Federación Internacional y con el CICR para activar e implementar la cooperación en situaciones que comprometen la integridad de la SN por razones de seguridad relacionadas con CA y OSV.</p> <p>El personal de la SN ha tomado y aprobado los cursos de seguridad que ofrecen sus centros de capacitación, el CICR la plataforma de aprendizaje de la Federación Internacional, como parte de la política de formación y oportunidades de desarrollo de carrera. Ejemplo: Marco para un acceso más seguro, Mantenerse a Salvo.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Escoger y acondicionar las sedes alternas, verificar su funcionalidad y el protocolo de traslado o activación de las mismas en caso de emergencia por el CA/OSV, que impida el funcionamiento en las sedes principales. • Elaborar o revisar el protocolo de business continuity plan y de sucesión o reemplazo temporal –según los estatutos o un reglamento o protocolo especial- en los órganos de gobierno y gestión si las autoridades quedan imposibilitadas para ejercer sus atribuciones como consecuencia del desastre. • Establecer o activar los acuerdos con el CICR y la Federación Internacional o actualizarlos. Evaluar anualmente los acuerdos. • Incluir en los planes de inducción y formación del personal, los cursos de gestión de riesgos e..... |

| TIPO DE RIESGO | ESTADO ACTUAL DE CUMPLIMIENTO DE LA SN (Verificar si:) | EJEMPLOS DE DECISIONES A TOMAR |
|--|---|--|
| <p>Afectación del personal, los usuarios y beneficiarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Muertos, heridos, lesionados. • Desaparecidos • Incapacitados (temporal o permanentemente) • Secuestrados, Rehenes, retenidos • Desplazados • Amenazados. <p>Afectación de Instalaciones, equipos, vehículos, bienes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ataques armados a las edificaciones, instalaciones y vehículos de la SN. (destrucción parcial o total). • Toma de Sedes • Uso pérfido o ilegal de equipos y medios de transportes. • Pérdida, Inmovilización, retención de vehículos y equipos • Imposibilidad o limitaciones para gestionar y operar. • Utilización ilegal, indebida o abusiva por parte de los actores armados | <p>La SN informa al personal y a los representantes del personal sobre las medidas de prevención, preparación y comportamiento en caso de CA/OSV.</p> <p>Se cuenta con un programa de comunicación interna sobre normas de seguridad en situaciones de CA/OSV a través de medios escritos, de redes sociales, página web, conferencias orientadoras. Se cuenta con un programa de comunicación externa para sensibilizar e informar a los actores armados y al público en general sobre el respeto al personal de Cruz Roja, sus equipos, vehículos y sobre el respeto al emblema.</p> <p>La SN desarrolla ejercicios de simulación y simulacros para verificar la eficiencia de la información y de la capacitación. Estos ejercicios incluyen el “business continuity plan”.</p> <p>Nota: Para complementar esta lista de verificación y ampliar información sobre el cumplimiento de medidas que favorecen la gestión de riesgos de seguridad en el trabajo relacionadas con CA/OSV, se recomienda consultar, entre otros, los siguientes documentos:</p> <p>Marco para un Acceso Más Seguro Mantenerse a Salvo. En especial págs. 187 -217 Voluntarios Manténgase a Salvo. (ver nota 2 de la guía) Asistencia de Salud en Peligro. CICR. En especial págs. 12-18-; 20-24 Guía de Seguridad para Operaciones en el Terreno. IFRC. 2007 OCAC</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Incluir en los planes de inducción y formación del personal, como parte del desarrollo de carrera: los cursos de seguridad “mantenerse a salvo/ stay safe” (básico y gerencial) ofrecidos a través de la plataforma de aprendizaje de la Federación Internacional, el marco para un acceso seguro ofrecido por el CICR y los cursos o módulos que la propia SN elabore o adapte de acuerdo con las necesidades y oportunidades de su propio contexto nacional y local. • Elaborar o activar protocolos de comunicación institucional interna y externa y de gestión de redes sociales en caso de publicaciones o información pública que afecte la integridad y la reputación de la SN • Asignar recursos e impartir instrucciones para realizar simulacros y simulaciones con el personal acordes con las amenazas, riesgos a que están expuestos en su localidad. Estos ejercicios deben contemplar la toma de decisiones y activación de protocolos para mantener la continuidad del gobierno y de la gestión de la SN. |

Anexo 4

Seguridad en el Trabajo - Medios de Transporte

Lista de Verificación para Gestión de Riesgos Relacionadas con Seguridad e Integridad en Situaciones de Normalidad, Desastres, CA Y OSV

| TIPO DE RIESGO | VERIFICACIÓN RELACIONADA CON CONDUCTORES Y PERSONAL QUE LOS ACOMPAÑA EN LOS MEDIOS DE TRANSPORTE | VERIFICACIÓN RELACIONADA CON LOS MEDIOS DE TRANSPORTE |
|--|--|---|
| <p>Afectación del personal, los usuarios y beneficiarios: (Conductores²¹ y personal que los acompaña²²: paramédicos, socorristas, enfermeros, pacientes, familiares de pacientes, usuarios, clientes, beneficiarios, personal administrativo u operativo, voluntarios, miembros)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Muertos, heridos, lesionados. • Desaparecidos • Incapacitados (temporal o permanentemente) • Secuestrados, Rehenes, retenidos • Amenazados. • Extorsiones • Robo o destrucción de dinero, pertenencias personales. (teléfonos celulares, computadores, etc.) • Robo de documentos y posterior uso ilícito | <p>Los conductores tienen licencia de conducción expedida por autoridad gubernamental competente, vigente o renovada según lo dispone la ley, y acorde con la categoría o especificación del medio de transporte que se le asigna.</p> <p>Los conductores están capacitados en seguridad vial y hay un registro oficial de esa certificación.</p> <p>Los conductores y el personal de la SN que los acompaña están debidamente asegurados conforme a la ley, a las políticas de la Federación, a los estatutos y reglamentos de la SN.</p> | <p>Al menos una vez al año la SN hace un análisis de los riesgos a que se expone la SN en materia legal, financiera, operacional, de integridad y de imagen pública, según las capacidades y las deficiencias encontradas sobre la gestión de los medios de transporte y los respectivos equipos -estándar y especializados- de estos medios según corresponda</p> <p>La SN toma las medidas necesarias para eliminar los riesgos no tolerables.</p> <p>La SN cuenta con un protocolo para utilización de medios de transporte en situaciones de emergencia por desastres naturales o tecnológicos.</p> |

21. O el nombre que reciban en los respectivos países de acuerdo a la ley la costumbre o el tipo de medio de transporte: pilotos, choferes, comandantes, capitanes, etc.

22. Término utilizado en esta herramienta para referirse a las diferentes personas que pueden resultar afectados en los servicios que presta la SN o con ocasión de los mismos, utilizado sus medios institucionales de transporte.

| TIPO DE RIESGO | VERIFICACIÓN RELACIONADA CON CONDUCTORES Y PERSONAL QUE LOS ACOMPAÑA EN LOS MEDIOS DE TRANSPORTE | VERIFICACIÓN RELACIONADA CON LOS MEDIOS DE TRANSPORTE |
|--|---|--|
| <p>Afectación de los medios de transporte:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Daños por ataques armados, explosiones, vandalismo (destrucción parcial o total). • Daños por impacto del desastre natural o tecnológico: (destrucción parcial o total) • Robo o Hurto del vehículo. • Retención/inmovilización • Uso pérfido, ilícito, abusivo de medios de transporte y equipos de dotación. <p>Afectación de Equipos de dotación y de materiales o implementos que se transportan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Robo, hurto, pérdida, uso ilícito, pérfido abusivo de equipos de dotación del vehículo: Sirenas, GPS, extintores, botiquines, medicinas, equipo médico herramientas, rescate, radiocomunicación, antena, emblemas, chalecos, uniformes, placas Cruz Roja. • Robo, hurto o pérdida, uso ilícito o abusivo de implementos y materiales de ayuda humanitaria: Alimentos, ropa, medicinas, kits de higiene, kits de cocina, agua, plantas potabilizadoras, equipos de potabilización, plantas eléctricas, tiendas de campaña, herramientas estructuras móviles (puestos de socorro, hospitales, albergues, etc.) , implementos y equipos para administrar las operaciones (computadores, radios, impresoras, fotocopadoras, muebles de oficina, etc.) | <p>La SN cuenta con un protocolo en caso que los conductores y/o el personal de la SN que los acompaña sean víctimas de extorsión o de otro tipo de presión, para destinar los medios de transporte a fines ilícitos o distintos al de la misión de la Cruz Roja, contrarios a los Principios Fundamentales o a los servicios humanitarios o administrativos que presta.</p> <p>Los conductores y el personal de la SN que los acompaña conocen y aplican las normas y procedimientos que deben seguir para manejo de pacientes y usuarios en caso que estos medio sean robados, retenidos, inmovilizados o vandalizados.</p> <p>Los conductores y el personal de la SN que los acompaña conocen y aplican las normas y procedimientos que deben seguir en caso que actores armados o delincuentes los obliguen a portar armas o personas armadas.</p> <p>Existe un protocolo que regula todo lo relacionado con personas que viajan en medios de transporte de la SN y que no pertenecen a la SN ni a la Federación Internacional, al CICR o a Sociedades Nacionales Cooperantes.</p> <p>Los conductores y el personal de la SN que los acompaña conocen y aplican las normas y procedimientos que deben seguir en caso de retenes y barricadas.</p> | <p>La SN cuenta con un protocolo para utilización de medios de transporte en situaciones de conflicto armado y otras situaciones de violencia.</p> <p>Dichos protocolos tienen un módulo o una sección sobre nomas de seguridad para el uso de los medios de transporte y para el personal o usuarios que también hagan uso de esos medios.</p> <p>Existe un protocolo especial sobre el equipamiento estándar y especializado que deben tener los medios de transporte que operan en emergencias relacionadas con desastres y en CA/OSV, según el tipo de medio de transporte: administrativo, carga, colectivo, rescate, ambulancia, comunicaciones, maquinaria pesada, remolque, embarcación, nave, aeronave, automotor, etc.</p> |

| TIPO DE RIESGO | VERIFICACIÓN RELACIONADA CON CONDUCTORES Y PERSONAL QUE LOS ACOMPAÑA EN LOS MEDIOS DE TRANSPORTE | VERIFICACIÓN RELACIONADA CON LOS MEDIOS DE TRANSPORTE |
|--|--|--|
| <p>Afectación Legal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Demandas civiles, penales, administrativas: <ul style="list-style-type: none"> • - del personal hacia la SN, (contratado y voluntario) • - de los usuarios afectados (pacientes, beneficiarios) • - de terceros que resulten afectados (proveedores, contratistas, etc.) • - de las autoridades (fiscalía, policía, etc.) • Intervención Gubernamental, judicial o policiva. <p>Afectación financiera por costos de procesos judiciales y procesos alternos de resolución de conflictos. (Adicionales a los costos por pérdida, robo, destrucción parcial o total)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Multas, indemnizaciones, costos de procesos, abogados y asesores. • Costo financiero de esos riesgos e impacto en las operaciones y sostenibilidad. • Incremento de primas de seguros. | <p>Los conductores y el personal de la SN que los acompaña conocen y aplican las normas y procedimientos que deben seguir en caso que los delincuentes los obliguen a transportar materiales, artefactos y/o sustancias ilícitas.</p> <p>Los conductores y el personal de la SN que los acompaña conocen y aplican las normas y procedimientos que deben seguir en caso que los delincuentes los tomen como rehenes o secuestrados, a ellos o al personal de la SN que los acompaña o a los usuarios (pacientes, beneficiarios de programas, etc.)</p> <p>Los conductores gozan efectivamente de los descansos, vacaciones, días compensatorios, rotaciones, etc. contemplados en la ley y en reglamentos especiales (estándares reconocidos, o disposiciones internas), según las características especiales del oficio o de la misión cumplida. Ejemplo: Ambulancias, servicios nocturnos, personal que ha sobrellevado cargas excesivas de esfuerzo físico o mental, estrés, etc.,</p> <p>Los conductores de medios de transporte destinados al servicio de ambulancia cuentan con la capacitación especial que exige la ley y/o los estándares internacionales y/o las normas internas de la SN.</p> | <p>Los medios de transporte cuentan con equipos -estándar y especializados- de protección individual y colectiva, funcional y disponible (Ejemplo: vías y puertas de evacuación., extintores de incendios, alarmas sonoras y visuales, botiquines, salvavidas, botes salvavidas, camillas, lugares de refugio, medios de comunicación, oxígeno, lámparas/linternas, desfibriladores, máscaras, mascarillas, guantes, etc.</p> <p>Se cumplen debidamente los estándares sobre mantenimiento y reposición de los medios de transporte, esto incluye las piezas de repuesto necesarias para el buen funcionamiento y la seguridad de los mismos.</p> <p>Los medios de transporte y sus equipos están adecuadamente señalizados con el emblema protector o con el emblema indicativo según lo disponga: la legislación internacional (DIH), las leyes nacionales, y las normas internas aplicables, (ejemplos: la ley del emblema vigente en el país, las normas estatutarias y reglamentarias aprobadas en las reuniones estatutarias del Movimiento sobre el uso del emblema y las estipuladas en los estatutos y reglamentos de la SN.)</p> |

| TIPO DE RIESGO | VERIFICACIÓN RELACIONADA CON CONDUCTORES Y PERSONAL QUE LOS ACOMPAÑA EN LOS MEDIOS DE TRANSPORTE | VERIFICACIÓN RELACIONADA CON LOS MEDIOS DE TRANSPORTE |
|--|---|---|
| <p>Afectación de la reputación y de la imagen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Difusión o divulgación de propaganda o mensajes negativos en medios de comunicación y redes sociales. Usualmente relacionados con cuestionamientos por: negligencia, omisión, dolo. Agravados o aumentados por ser la CR una entidad que debe dar ejemplo en asuntos de prevención, seguridad vial, respeto y seguridad al usuario/beneficiario. • Impacto de noticias ligadas o que asocian a la SN con participación en actos indebidos o ilícitos. • Opinión pública desfavorable • Usuarios/clientes actuales deciden contratar o usar servicios con otras entidades. • Potenciales usuarios individuales, colectivos o empresariales optan por contratar servicios con otra entidades • Comunidades o grupos de beneficiarios de los programas inconformes con la SN. • La competencia aprovecha oportunidad para captar usuarios inconformes. • Pérdida o disminución de apoyo de la comunidad y de donantes. | <p>Los conductores realizan las pruebas que exigen la ley o los reglamentos/protocolos internos sobre condiciones o aptitudes físicas y destrezas, para conducir los respectivos medios de transporte. Ejemplo. Pruebas de alcoholemia, salud, habilidades o técnicas especiales para manejar medios de transporte especializados como 4x4, vehículos para cargas pesadas, etc.</p> <p>La SN cuenta con un plan de capacitación para los conductores, adecuado a los servicios o las misiones que se les asignen, de carácter teórico y práctico, con un balance adecuado entre lo doctrinal y lo operacional, y los énfasis técnicos y tecnológicos según el medio de transporte asignado (incluye simulaciones y simulacros). Lo anterior tomado en cuenta los estándares internacionales y nacionales, las disposiciones que sobre estas materias contemple la legislación nacional de cada país y los protocolos o reglamentos internos de la SN.</p> | <p>Los medios de transporte se compran a proveedores reconocidos, de acuerdo con las normas de calidad técnica y las exigidas por la ley para su funcionamiento.</p> <p>Los medios de transporte cumplen con la revisión técnica que exige la ley del respectivo país y el fabricante.</p> <p>Los medios de transporte están debidamente asegurados.</p> <p>Los medios de transporte cuentan con los mecanismos y dispositivos de seguridad apropiados según el contexto de país y los estándares aceptados a nivel internacional y nacional. Ejemplos: Alarmas, sistemas de localización, bolsas de aire, barra antivuelco, blindaje, etc.,</p> <p>Los medios de transporte que se destinan al servicio de ambulancia y el equipamiento especializado que requieren, se compran a proveedores autorizados y cumplen con los estándares de fabricación y de calidad reconocidos internacionalmente y regulados por la legislación del respectivo país para estos servicios.</p> |

| TIPO DE RIESGO | VERIFICACIÓN RELACIONADA CON CONDUCTORES Y PERSONAL QUE LOS ACOMPAÑA EN LOS MEDIOS DE TRANSPORTE | VERIFICACIÓN RELACIONADA CON LOS MEDIOS DE TRANSPORTE |
|---|--|---|
| <p>Afectación de la Integridad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falta de capacidad o limitaciones para operar por falta de garantías de las partes en conflicto, • Falta de capacidad o limitaciones para operar o limitaciones por desconfianza de usuario • Falta de capacidad o limitaciones para operar o limitaciones por desconfianza de los beneficiarios de programas. • Falta de capacidad para dirigir el gobierno y/o la gestión de la SN con imparcialidad, neutralidad e independencia. • Falta de capacidad para de mantener la Unidad de la SN. • SN intervenida por autoridades del gobierno, | <p>Nota: Para complementar estas listas de verificación y ampliar información sobre el cumplimiento de medidas que favorecen la gestión de riesgos de seguridad en el trabajo relacionadas con medios de transporte, se recomienda consultar, entre otros, los siguientes documentos:</p> <p>Mantenerse a Salvo: Disposiciones para vehículos págs... 192-195. También pueden consultarse las págs.: 54-61, 65-74,199-209</p> <p>Marco para un Acceso Más Seguro</p> <p>Voluntarios Manténgase a Salvo. Págs. 18, Seguridad Vial 25-30. Mantenerse a salvo en caso de desastres, emergencia y crisis.42-49</p> <p>Asistencia de Salud en Peligro. CICR. En especial págs. 14-19</p> <p>Guía de Seguridad para Operaciones en el Terreno. IFRC. 2007</p> <p>OCAC</p> <p>Fleet Manual.2008.IFRC.</p> <p>https://fednet.ifrc.org/FedNet/Our%20IFRC/Procedures%20Database/098_e_v200_fleet%20manual.pdf</p> <p>Guía Práctica sobre Seguridad Vial. 2007.IFRC</p> <p>Ambulancias Terrestres análisis de normativas. http://guajiros.udea.edu.co/fnsp/congresosp6/memorias6/Miercoles%2010/Manana/Analisis%20normativa%20ambulancias.pdf</p> | <p>La SN cuenta con un protocolo para alquiler de medios de transporte que incluye las disposiciones de seguridad y de gestión de riesgos</p> |

Anexo 5

Ejemplo de PRINCIPIOS DE PREVENCIÓN²³ en una empresa

- Se evitarán los riesgos y se evaluarán aquellos que no hayan podido ser eliminados, combatiéndose en su origen. (*)La elección de los equipos de trabajo, de las sustancias y de los métodos de trabajo y de producción, se efectuará de manera que se reduzcan los efectos negativos para la salud y se atenúe el trabajo monótono y repetitivo. Para ello se tendrá en cuenta, en todo momento, la evolución de la técnica. (*)
- La prevención de riesgos laborales se planificará logrando un conjunto coherente que integre la técnica, la organización, las relaciones sociales, la influencia de los factores ambientales y todo lo relativo a las condiciones de trabajo. (*)
- Las medidas de protección colectiva serán prioritarias a los sistemas de protección individual. (*)
- Se tendrán en cuenta las capacidades profesionales de los trabajadores en materia de seguridad y salud en el momento de encomendarles las tareas, dando las debidas instrucciones y asegurando que sólo los que hayan recibido formación suficiente y adecuada puedan acceder a los lugares en los que puedan existir o generarse peligros. (*)
- A la hora de tomar medidas preventivas se tendrá en cuenta la evolución de la técnica, con el fin de procurar disponer de los sistemas de protección más idóneos en cada circunstancia. Se adecuarán los aspectos materiales a las condiciones de cada trabajador y se preverán las distracciones o imprudencias no temerarias que se pudieran cometer. (*)
- Se promoverá la mejora continua en todos los ámbitos de la Gestión Empresarial, Calidad, Seguridad, Medio Ambiente, como variable fundamental para el futuro de la empresa.
- La Prevención de Riesgos Laborales es un requisito básico para el logro de la Calidad. Un trabajo bien hecho sólo se considerará como tal cuando esté hecho en las debidas condiciones de seguridad.
- Se deberá promover en todos los ámbitos de la organización el trabajo en equipo y la cooperación entre los diversos estamentos de la empresa. También es básico colaborar con los clientes y proveedores para mejorar continuamente la manera de fabricar, transportar y utilizarlos productos.
- Las personas constituyen el valor más importante que garantiza nuestro futuro. Por ello deben estar cualificadas e identificadas con los objetivos de nuestra organización y sus opiniones han de ser consideradas.
- La seguridad y salud de los trabajadores será uno de los objetivos permanentes y fundamentales, de la misma forma que lo son la calidad, la productividad y la rentabilidad de las actividades . Los accidentes de trabajo o cualquier lesión generada en el mismo, son fundamentalmente fallos de gestión y por tanto son evitables mediante una gestión adecuada que permita adoptar las medidas para la identificación, evaluación y control de los posibles riesgos.
- La empresa para evitar daños asumirá un modelo de prevención integral que los afronte todos, incluso los más difusos o de acción lenta, promoviendo todas aquellas acciones que puedan contribuir a mejorar la calidad de vida laboral, la calidad del proceso productivo y la calidad del producto acabado.
- La prevención de riesgos estará integrada en el conjunto de políticas de la empresa, de tal forma que los directivos, técnicos, mandos y trabajadores asuman las responsabilidades que tengan en la materia, entendiendo que el trabajo para realizarlo correctamente debe hacerse con seguridad.

23. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España. Instituto Nacional de Higiene y Seguridad en el Trabajo. Sistema de Gestión Preventiva. Declaración de Principios de Política Preventiva.

- La empresa asumirá el modelo de prevención participativo, basado en el derecho de los trabajadores a participar activamente en todo aquello que pueda afectar a su salud en el trabajo, para tomar las acciones necesarias para su protección. Para ello, se dispondrán de los cauces representativos establecidos legalmente y de aquellos otros creados a tal efecto.
- La política de prevención de riesgos laborales impregnará con sus principios al conjunto de políticas empresariales.
- Trabajar con seguridad es condición de empleo, considerándose como grave cualquier incumplimiento de normativa externa o interna que pueda generar daños a la salud.
- Se realizarán todas las actividades en un marco de pleno respeto al entorno social y medioambiental, intentando alcanzar los niveles más altos de Seguridad en el manejo de las instalaciones y en la protección del medio ambiente, así como en la protección de los empleados, clientes y vecinos.

(*) Estos principios están recogidos en el artículo 15 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales de España

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

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

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

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

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

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

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

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

Para más información, póngase en contacto con:

Oficina de Zona para América

Edificio 221

Calle Jacinto Palacios Cobos

Ciudad del Saber, Clayton, Panamá

Apdo. 0819-01138

Teléfono: +507 317-3050

Fax: +507 317-1304

Sitio web: www.ifrc.org

Correo electrónico: zone.americas@ifrc.org

www.ifrc.org
Salvar vidas, cambiar mentalidades.

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