

Pilares estratégicos para la
protección de la integridad y
reducción de riesgos institucionales

Guía Complementaria - Herramienta 1

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

Contenido

.....

1. Introducción y propósito	3
2. Herramientas de Diagnóstico para Prevenir riesgos institucionales y Protección de la integridad	4
2.1 Pilar de Integridad 1 Las Políticas Institucionales	6
2.2 Pilar de integridad 2 Legislación Nacional	7
2.3 Pilar de Integridad 3 Base Legal del Movimiento y de la Sociedad Nacional	8
2.4 Pilar de Integridad 4 Instancias o mecanismos de Control y Seguimiento	9
2.5 Pilar de Integridad 5 Gestión de Recursos Humanos	10
2.6 Pilar de Integridad 6 Gestión de Voluntariado	11
2.7 Pilar de Integridad 7 Calidad Programas y Servicios	13
2.8 Pilar de Integridad 8: Comunicación e Imagen	14



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.



WILLMORE 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 esa 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.

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