

Lista de verificación: movilización de personal para la intervención ante el nuevo coronavirus (2020.2.5 v1.)

La presente lista de verificación está destinada a ayudar a las Sociedades Nacionales en la gestión de los agentes de intervención (voluntarios y miembros del personal), en la preparación y la intervención ante el brote del nuevo coronavirus. Se recomienda usar esta lista como una sugerencia de base que podrá ser adaptada en función de las necesidades de la operación o de los agentes de intervención. La seguridad y el cuidado de estos últimos deben ser siempre prioritarios para todas las Sociedades Nacionales.

| A. Plan de emergencia | | | |
|-----------------------|-------------|----------|---|
| | Voluntarios | Personal | |
| Antes | X | X | <input type="checkbox"/> ¿Ha definido las actividades que su Sociedad Nacional asumirá en una intervención motivada por el virus, las funciones que podrán desempeñar los miembros del personal y los voluntarios, y ha llevado a cabo una evaluación de riesgos adecuada que incluya un plan de mitigación? <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuáles de las funciones anteriormente mencionadas pueden desempeñar los miembros del personal, los voluntarios existentes, y los nuevos voluntarios sin gran explicación de la tarea? |
| | X | | <input type="checkbox"/> ¿Dispone su Sociedad Nacional de un plan de emergencia que integre los aspectos relativos a la gestión de voluntarios? |
| | X | | <input type="checkbox"/> ¿Ha abordado con las autoridades públicas de su país las cuestiones relacionadas con los planes, las responsabilidades y los desafíos de los servicios y del apoyo prestados por los voluntarios? |
| | X | | <input type="checkbox"/> ¿Ha verificado si existe algún decreto de emergencia o alguna legislación que pudiera limitar la actividad de los voluntarios? |
| | X | | <input type="checkbox"/> ¿Existe un mecanismo de coordinación con otras organizaciones de voluntarios y otras organizaciones gubernamentales pertinentes? |
| | X | X | <input type="checkbox"/> ¿Dispone su Sociedad Nacional de políticas o de un plan de emergencia en donde se aborde las cuestiones que figuran a continuación? <ul style="list-style-type: none"> • Medios para el suministro de alimentos, agua, alojamiento (si fuera necesario) a los miembros del personal y a los voluntarios. • Límite de horas de servicio voluntario y rotación de miembros del personal. |

| | | | |
|----------------|---|---|---|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> • Orientaciones claras para formalizar una posible transición de la condición de voluntario a la de empleado, en caso de que se solicite a un voluntario que trabaje tantas horas como un empleado, en estricto cumplimiento de las leyes laborales del país. • Política relativa al pago de dietas o viáticos para los voluntarios. • Reembolso de gastos. • Procedimientos y protocolos pertinentes en materia de seguridad, en particular sobre el uso de equipos de protección personal. |
| Durante | X | X | <input type="checkbox"/> En la evaluación y supervisión de las operaciones, ¿evalúa la situación del personal y de los voluntarios, y los aspectos relativos a su movilización? |
| | X | X | <input type="checkbox"/> ¿Lleva a cabo una revisión sistemática de los procedimientos y protocolos, incluidos los que se derivan de la retroalimentación del personal y de los voluntarios? |

B. Captación y movilización de voluntarios

| | Voluntarios | Personal | |
|--------------|-------------|----------|--|
| Antes | X | X | <input type="checkbox"/> ¿Ha consultado la normativa laboral de su país para definir claramente las funciones que requieren conocimientos especializados? <ul style="list-style-type: none"> • ¿Ha verificado las disposiciones normativas laborales vigentes relativas a las tareas que los voluntarios pueden y no pueden asumir, así como las exigencias jurídicas acerca de la certificación profesional necesaria de los voluntarios para prestar determinados tipos de asistencia? • ¿Ha verificado si existen restricciones jurídicas con respecto a la edad o la formación profesional para diferentes categorías de actividades de servicio voluntario? |
| | X | | <input type="checkbox"/> ¿Dispone de una base de datos accesible y actualizada de voluntarios? <ul style="list-style-type: none"> • ¿Incluye esa base de datos la información de contacto y las aptitudes y competencias específicas de los voluntarios? • ¿Ha verificado las disposiciones jurídicas acerca de la utilización y la protección de información personal en situaciones de emergencia, con inclusión de los datos que conciernen a los voluntarios? |

| | | | |
|----------------|---|---|---|
| | | X | <input type="checkbox"/> ¿Conoce las aptitudes y competencias específicas de los miembros de su personal? |
| | X | | <input type="checkbox"/> ¿Necesita captar nuevos voluntarios para gestionar esta operación, o le basta con los voluntarios registrados? |
| | X | | <input type="checkbox"/> ¿Tiene su Sociedad Nacional una postura definida sobre la aceptación de personas que espontáneamente ofrecieran prestar servicio voluntario? <ul style="list-style-type: none"> • Si no las aceptara, ¿sabe cómo comunicarse con ellas y a dónde derivarlas? • Si las aceptara, ¿cuenta su Sociedad Nacional con un sistema eficiente de evaluación, registro, información, capacitación y gestión de una gran cantidad de nuevos voluntarios que cumplen los requisitos mínimos de selección? |
| | X | | <input type="checkbox"/> ¿Está preparado para un incremento del volumen de actividades?, ¿Dispone su Sociedad Nacional de un plan de ampliación del cuerpo de voluntarios? |
| Durante | X | | <input type="checkbox"/> ¿Ha comunicado con claridad a su actual cuerpo de voluntarios cuáles son las aptitudes que requiere la operación y cómo pueden participar en ella? |
| | X | | <input type="checkbox"/> Si se encuentra en el proceso de captación de nuevos voluntarios, <ul style="list-style-type: none"> • ¿ha llevado a cabo una preselección básica?; • ¿les ha pedido que firmen el código de conducta o un documento equivalente?; • ¿les ha proporcionado información o formación introductoria, en particular, sobre sus funciones y responsabilidades? |
| | | X | <input type="checkbox"/> ¿Cuenta con una estructura de gestión clara, con supervisores claramente designados responsables del bienestar del personal? |
| | X | | <input type="checkbox"/> ¿Cuenta con una estructura de gestión clara, con directores/supervisores claramente designados responsables de las actividades de los voluntarios y de su bienestar? |
| | X | X | <input type="checkbox"/> ¿Ha facilitado al personal y a los voluntarios los recursos de información y comunicación necesarios? DOCUMENTOS DE REFERENCIA: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Epidemic Control for Volunteers (https://ifrcgo.org/ecv-toolkit/) (en inglés). |

| | | | |
|-----------------------|--------------------|-----------------|---|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Community-Based Health and First Aid (CBHEA) modules (en inglés). |
| C. Información | | | |
| | Voluntarios | Personal | |
| Duran-te | X | X | <input type="checkbox"/> ¿Ha informado al personal y a los voluntarios sobre el contexto de la operación? Por ejemplo, sobre: <ul style="list-style-type: none"> • el brote de la enfermedad; • información actualizada sobre la operación; • las tareas que se espera que asuman; • el contexto cultural y/o político en que trabajarán; • las normas de calidad y rendición de cuentas; • la observancia de los siete principios fundamentales (por ejemplo, la no discriminación); • los mecanismos para remitir quejas y comentarios; • la gestión de las reacciones emocionales ante circunstancias difíciles; • las cuestiones relacionadas con la salud y las medidas de autoprotección (en particular, el protocolo para la prevención de la transmisión); • las expectativas de conformidad con el código de conducta de la Sociedad Nacional, entre otros, con respecto a actos de abuso y explotación sexuales y actos de fraude y corrupción; • las normas contractuales y las condiciones generales para la prestación de servicios, con inclusión de las obligaciones de la organización frente a los voluntarios y viceversa; • los requisitos jurídicos y las normas que rigen el proceso de recopilación de datos, la divulgación, la protección y el carácter privado de esa información (con inclusión del uso de los medios sociales por parte de los voluntarios). |
| | X | X | <input type="checkbox"/> ¿Ha distribuido el documento sobre los “mensajes fundamentales de la operación” entre los miembros del personal y los voluntarios, para que estos entiendan claramente aquello que pueden y que no pueden comunicar? |

| | | | |
|--|--------------------|-----------------|--|
| | X | X | <input type="checkbox"/> ¿Entienden el personal y los voluntarios los planes de seguridad y siguen debidamente las normas y reglamentos? |
| | X | X | <input type="checkbox"/> ¿Se ofrece al personal y a los voluntarios oportunidades para formular preguntas para cerciorarse de que entienden claramente la situación, así como para expresarse cuando consideren que no han recibido la formación o el apoyo necesarios para desempeñar eficientemente sus funciones? |
| D. Cuidado de los voluntarios y mecanismos de protección de estos | | | |
| | Voluntarios | Personal | |
| Antes | X | X | <input type="checkbox"/> ¿Cuenta con un sistema para comunicarse rápidamente con las secciones locales y los voluntarios? Si lo hubiera, ¿se ha puesto a prueba? |
| | X | X | <input type="checkbox"/> ¿Dispone de un sistema de servicios psicológicos destinados al personal y a los voluntarios durante las operaciones y después de estas? <ul style="list-style-type: none"> • ¿Han recibido quienes dirigen a los voluntarios formación en materia de primeros auxilios psicológicos para brindar apoyo psicológico a los voluntarios que enfrente ese tipo de problemas? INFORMACIÓN DE REFERENCIA: http://pscentre.org/ |
| | X | X | <input type="checkbox"/> ¿Se dispone en su Sociedad Nacional de medidas de autoprotección y de prevención de la violencia en el lugar de trabajo? |
| | X | X | <input type="checkbox"/> ¿Están los mecanismos de presentación de quejas y comentarios debidamente establecidos para proteger al personal, a los voluntarios y a la comunidad a la que prestan servicios? ¿Se ha informado debidamente a todos los voluntarios sobre la existencia y el funcionamiento de esos mecanismos? |
| Durante | X | X | <input type="checkbox"/> ¿Dispone de un seguro de accidentes y de responsabilidad civil que brinde adecuada cobertura al personal y a los voluntarios que participan en una operación? ¿Se ha velado por que estos entiendan lo que abarca la cobertura de ese seguro? <ul style="list-style-type: none"> • Los voluntarios y sus familiares deberán estar cubiertos por el seguro si: <ul style="list-style-type: none"> ○ contraen alguna enfermedad que les impida trabajar o fallecen a causa de esa enfermedad; ○ durante el desempeño de sus funciones, sufren un accidente que les provoca lesiones o fallecen debido a este; ○ provocan daños o lesiones a terceros en el desempeño de sus funciones. |

| | | | |
|--------------------------|-------------|--------------|---|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> Si no existiese esa cobertura bajo un seguro de salud, ¿ha establecido algún acuerdo con el gobierno de su país para que el ministerio de salud abarque en su cobertura al personal y a los voluntarios de su Sociedad Nacional? |
| | X | X | <input type="checkbox"/> ¿Facilita a los voluntarios y miembros del personal equipamiento de protección personal apropiado para que lleven a cabo sus tareas de forma eficiente y segura? (Tenga claro aquello que pueden y que no pueden hacer los voluntarios sin el equipo de protección personal apropiado). |
| | X | | <input type="checkbox"/> ¿Ha fijado un límite de horas de servicio voluntario con arreglo a la legislación nacional en la materia? |
| | X | | <input type="checkbox"/> ¿Vela por que los voluntarios dispongan de tiempo de descanso y recuperación? |
| | | X | <input type="checkbox"/> ¿Ha establecido un sistema de rotación de los miembros del personal para evitar situaciones de agotamiento extremo, concediéndoles tiempo para descansar y recuperarse? |
| | X | X | <input type="checkbox"/> ¿Suministra al personal y a los voluntarios los artículos que les confieren visibilidad y el material de identificación apropiado y reconocido por las autoridades? |
| | X | X | <input type="checkbox"/> ¿Cuenta con un sistema de notificación de incidentes y con procedimientos para la recopilación y el registro de incidentes relacionados con los voluntarios y miembros del personal, así como para la elaboración de informes al respecto? |
| Durante y después | X | | <input type="checkbox"/> ¿Ha designado a una persona con quien deben comunicarse los voluntarios si se sintieran indispuestos durante su servicio o después de este? ¿Ha comunicado a los voluntarios las señas de esa persona? |
| E. Comunicación | | | |
| | Vol. | Pers. | |
| Durante | X | X | <input type="checkbox"/> ¿Se reserva tiempo para escuchar diariamente al personal y a los voluntarios, y para aprender de ellos? <ul style="list-style-type: none"> ¿Se concede tiempo al personal y a los voluntarios para reflexionar sobre las experiencias pasadas y se les facilita un espacio donde dialogar sobre los problemas y pedir ayuda, orientación o apoyo? |
| | X | X | <input type="checkbox"/> ¿Cuenta con un sistema consolidado para la difusión de los mensajes de su Sociedad Nacional al público y |

| | | | |
|----------------|---|---|--|
| | | | para sentar un entorno de trabajo más seguro para los voluntarios y miembros del personal mediante la explicación de sus respectivas funciones y responsabilidades? |
| | X | X | <input type="checkbox"/> ¿Mantiene a los voluntarios y miembros del personal al tanto de cualquier cambio en los reglamentos, normas, planes y condiciones de seguridad? |
| | X | X | <input type="checkbox"/> ¿Distribuye periódicamente el documento actualizado sobre los “Mensajes fundamentales de la operación” para que los miembros del personal y los voluntarios estén adecuadamente informados sobre aquello que pueden y que no pueden comunicar? |
| Después | X | | <input type="checkbox"/> ¿Se agradece a los voluntarios y se reconoce su labor cuando terminan su servicio? |
| | X | | <input type="checkbox"/> ¿Se pide a los voluntarios que evalúen su experiencia y que aporten comentarios al respecto? <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál fue el valor añadido del servicio voluntario en la intervención? • ¿Fue adecuada la gestión de los voluntarios? |

RECURSOS ÚTILES

- [Volunteering in Emergencies](#) (2012) (en inglés).
- [Voluntarios, ¡manténgase a salvo!](#) (2012).
- [Resolución de la XXXII Conferencia Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja sobre la protección y la seguridad de los voluntarios humanitarios](#) (2015).
- [Resolución de la XXXIII Conferencia Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja “El momento de actuar: juntos en la lucha ante epidemias y pandemias](#) (2019).
- [Mental Health and Psychosocial Support for Staff, Volunteers and Communities in an Outbreak of Novel Coronavirus](#) (2020) (en inglés).
- [Preparedness for Effective Response: considerations for epidemics](#) (2020) (en inglés).
- [Draft Standards on volunteer safety and security](#) (2020) (en inglés).

Agradeceremos utilicen [este formulario para formular observaciones](#) o solicitar información adicional u otros análisis en ulteriores notas de orientación y anexos.