

## *Gestión de voluntariado en Europa*



Cruz Roja Austriaca  
Cruz Roja Británica  
Cruz Roja Búlgara  
Cruz Roja Danesa  
Cruz Roja Española  
Cruz Roja Finlandesa  
Cruz Roja Griega  
Cruz Roja Irlandesa  
Cruz Roja Islandesa  
Cruz Roja Noruega  
Cruz Roja Sueca  
Cruz Roja Suiza

Iniciativa financiada por:



Informe comparativo en  
12 Sociedades Nacionales Europeas  
**Mayo/06**



## ÍNDICE

<b>0.</b>	<b>Sumario ejecutivo</b>
<b>1.</b>	<b>Conceptos clave</b>
<b>2.</b>	<b>Tareas y responsabilidades de las personas que han participado en este estudio</b>
<b>3.</b>	<b>Estrategias nacionales de voluntariado</b>
<b>4.</b>	<b>Cruz Roja Juventud</b>
<b>5.</b>	<b>Modos de financiación de las iniciativas nacionales de voluntariado</b>
<b>6.</b>	<b>El ciclo de gestión del voluntariado</b>
<b>7.</b>	<b>Principales fases del ciclo de gestión de voluntariado en las Sociedades Nacionales que disponen de él</b>
<b>8.</b>	<b>Procedimientos disciplinarios</b>
<b>9.</b>	<b>Los objetivos del procedimiento disciplinario en las Sociedades Nacionales</b>
<b>10.</b>	<b>Voluntarios de Cruz Roja en Europa</b>
<b>11.</b>	<b>Edad mínima para ser voluntario</b>
<b>12.</b>	<b>Perfil medio de un voluntario</b>
<b>13.</b>	<b>Puestos de acción voluntaria</b>
<b>14.</b>	<b>Campañas de captación de voluntarios</b>
<b>15.</b>	<b>Materiales impresos para facilitar información</b>
<b>16.</b>	<b>Bases de datos</b>
<b>17.</b>	<b>Reconocimiento del voluntariado</b>
<b>18.</b>	<b>Formación básica para nuevos voluntarios</b>
<b>19.</b>	<b>Contrato, o acuerdo de acción voluntaria</b>
<b>20.</b>	<b>Formación para la actividad</b>
<b>21.</b>	<b>Participación del voluntariado</b>
<b>22.</b>	<b>DAFOs nacionales</b>
<b>23.</b>	<b>Situación de cada Sociedad Nacional en relación con la gestión de voluntariado</b>



## 0. Sumario ejecutivo

Uno de los Principios Fundamentales de Cruz Roja es el de 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. Además, el Movimiento es una organización basada en el voluntariado, donde se ha de considerar que en el caso de no reconocer el valor del voluntario, se corre el peligro de burocratización, perdiéndose el nexo con una fuente vital de motivación, inspiración e iniciativa, y de cortar una fuente muy valiosa de detección de las necesidades humanas.

Además, las Sociedades Nacionales de Cruz Roja y de la Media Luna Roja se mueven cada vez más en un entorno donde los ciudadanos y ciudadanas son más exigentes, y donde existe una mayor confluencia de organizaciones integradas por voluntarios. Por esta razón se hace necesario que las Sociedades Nacionales de Cruz Roja y de la Media Luna Roja orienten la gestión del voluntariado a lograr su satisfacción en el marco de la organización, y alcanzar así una relación lo más duradera posible entre los voluntarios y las Sociedades Nacionales. Se trata, en definitiva, de incorporar criterios cualitativos en la gestión del voluntariado. De esta forma, con este estudio se pretende conocer detalladamente las estrategias que cada Sociedad Nacional utiliza para gestionar el voluntariado, así como el peso específico que cada una otorga a las fases que configuran la gestión de los voluntarios.

En mayo de 2005, el Centro de Voluntariado preparó un cuestionario dirigido a los responsables nacionales de voluntariado que conforman la red ENDOV (European Network for the Development of Volunteering.) Este cuestionario se diseñó sobre la base del documento "Ciclo de gestión del voluntariado", elaborado por la Federación Internacional de Cruz Roja y de la Media Luna Roja en el año 2004. En el mes de septiembre de 2005, 12 Sociedades Nacionales remitieron al Centro de Voluntariado sus respuestas y consideraciones sobre el cuestionario, y esta ha sido la información tenida en cuenta para elaborar este estudio.

Las Sociedades Nacionales que han participado en el estudio han sido las siguientes:

1. Cruz Roja Austriaca
2. Cruz Roja Británica
3. Cruz Roja Búlgara
4. Cruz Roja Danesa
5. Cruz Roja Finlandesa
6. Cruz Roja Griega
7. Cruz Roja Irlandesa
8. Cruz Roja Islandesa
9. Cruz Roja Noruega
10. Cruz Roja Española
11. Cruz Roja Sueca
12. Cruz Roja Suiza



Este documento tan solo pretende ser una fuente de información para la reflexión de los gestores de voluntariado de cada Sociedad Nacional. En ningún momento pretende establecer una clasificación general sobre la calidad de la gestión del voluntariado en Europa.

## 1. Conceptos clave

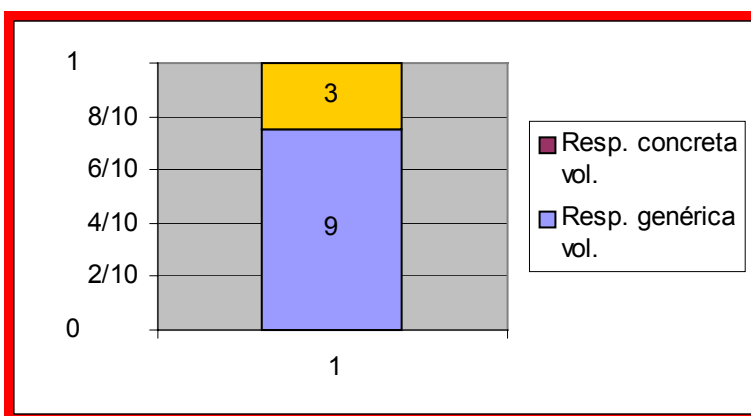
Voluntariado, voluntario, gestión de voluntariado, Sociedades Nacionales, estrategias de voluntariado, políticas de voluntariado, ciclo de gestión.

## 2. Tareas y responsabilidades de las personas que han participado en este estudio

Este es un informe comparativo que fue cumplimentado por diferentes personas con diferentes responsabilidades de 12 Sociedades Nacionales europeas. Un rasgo característico definitorio de este grupo de personas es el siguiente:

Todas ellas tienen relación directa con la gestión de voluntariado en el ámbito nacional en sus respectivas Sociedades Nacionales, es decir, son responsables nacionales de alguna o varias fases del ciclo de gestión del voluntariado tal y como se describe en el documento "*Volunteer management cycle*" de la FICR. Por esta razón, se presupone un amplio conocimiento sobre el estado de la gestión del voluntariado en sus Sociedades Nacionales. Esta vinculación con la gestión de voluntariado, en algunos casos se circunscribe a alguna de las fases del ciclo de gestión de voluntariado (como lo es la formación-capacitación), y en otros casos, la responsabilidad es más genérica sobre todo el ciclo de gestión.

En este punto es de destacar como un número apreciable de las personas que se han responsabilizado de cumplimentar el cuestionario, no sólo tienen responsabilidades sobre la gestión del voluntariado, sino que además tienen responsabilidades directas sobre el desarrollo organizativo en sus Sociedades Nacionales.





### 3. Estrategias nacionales de voluntariado

En este punto, el Secretariado de la FICR en su documento “*Política de Voluntariado – Guía de Aplicación*”, editada en 2002, indica que las Sociedades Nacionales, “*además de aplicar la Política de Voluntariado de la Federación, una Sociedad Nacional puede desear, por diversas razones, desarrollar su propia política en materia de los voluntarios y del voluntariado.*” Las principales razones aducidas son:

1. Una política clara provee información para la labor de desarrollo de las Sociedades Nacionales, además de apoyarla. Sin un marco claro para el desarrollo de nuevas estructuras y nuevos procedimientos, la labor de desarrollo del voluntariado de las Sociedades Nacionales podría carecer de coherencia y orientación.
2. Desarrollar una política es una de las formas de asegurar que los voluntarios, el personal y la dirección de las Sociedades Nacionales estén unidos en torno a unos conceptos y valores claros en relación con el voluntariado.
3. La política establece algunas normas mínimas básicas para una buena gestión de los voluntarios en las Sociedades Nacionales.
4. Mediante la elaboración de una política de voluntariado, las Sociedades Nacionales ayudarán a que se reconozca el enorme valor de la contribución de los voluntarios.
5. Las Sociedades Nacionales pueden desear adaptar los valores expresados en la política de la Federación en términos más apropiados desde el punto de vista de su propia cultura.
6. La elaboración de una política implica realizar consultas y llevar a cabo debates. Discutir nuevas ideas y llegar a acuerdos son importantes pasos en el proceso seguido para profundizar el entendimiento de las Sociedades Nacionales y de las partes interesadas respecto a las cuestiones que conciernen al voluntariado.

En cuanto a la disponibilidad de un plan, política o estrategia de voluntariado en el nivel nacional, 11 Sociedades Nacionales disponen de este documento, mientras que 1 no lo tiene. Haciendo una extrapolación de los datos obtenidos, podríamos llegar a la conclusión que el 92% de las Sociedades Nacionales europeas disponen de un plan o estrategia de voluntariado.

Una de las Sociedades Nacionales (Cruz Roja Suiza) que responde afirmativamente a esta pregunta, indica que ésta adopta la forma de una resolución que identifica con su propia estrategia de voluntariado.

Sociedad Nacional	Dispone de estrategia de voluntariado
Cruz Roja Austriaca	Sí
Cruz Roja Británica	Sí
Cruz Roja Búlgara	Sí
Cruz Roja Danesa	Sí
Cruz Roja Finlandesa	Sí
Cruz Roja Griega	Sí
Cruz Roja Irlandesa	No
Cruz Roja Islandesa	Sí
Cruz Roja Noruega	Sí
Cruz Roja Española	Sí
Cruz Roja Sueca	Sí
Cruz Roja Suiza	Sí
<b>TOTAL</b>	<b>11 SÍ</b> <b>1 NO</b>



En lo relativo a los contenidos que incorpora el Plan o Estrategia de Voluntariado en cada Sociedad Nacional, se destacan las siguientes ideas:

#### **Cruz Roja Austriaca**

1. Una de las principales ideas recogidas en la Estrategia de Voluntariado de la Cruz Roja Austriaca es la importancia del voluntariado, no sólo para la propia organización o para la sociedad, sino también para el propio voluntariado.
2. Las principales líneas estratégicas para alcanzar sus objetivos se centran en la captación de nuevos voluntarios, y en la retención de los mismos en la organización.

Además, esta Sociedad Nacional expone que trabajan sobre cuatro iniciativas que han sido diseñadas para contribuir al cumplimiento de su Estrategia:

1. Sistema de reconocimientos, donde se explicita qué tipo de reconocimientos se desarrollan en Cruz Roja Austriaca, qué tipo de reconocimientos se consideran como razonables y útiles para sus voluntarios.
2. Gestión de voluntariado, con la finalidad de incorporar la figura del coordinador de voluntariado en todas sus estructuras locales y regionales.
3. Principios fundamentales y misión de la Cruz Roja Austriaca, facilitando información a los voluntarios sobre los Principios Fundamentales y sobre la Misión de la Cruz Roja Austriaca, y fomentando el trabajo diario sobre estos elementos de forma que se refuerce su integración en la vida cotidiana de los voluntarios.
4. Trabajo sobre una base de datos de voluntariado común.

#### **Cruz Roja Británica**

Las principales ideas de su estrategia de voluntariado, que en el momento de elaborar este estudio se encontraba en proceso de consulta, son las siguientes:

1. Definir lo que se entiende por acción humanitaria.
2. Modificar la concepción del voluntariado.
3. El uso y gestión de los datos, así como las relaciones que se pueden producir entre aquellos colectivos que participan en la Cruz Roja.
4. Conocer el verdadero coste del apoyo voluntario y de los equipos operativos.

Con estas ideas, la Cruz Roja Británica pretende ordenar apropiadamente su estructura.



### Cruz Roja Búlgara

La estrategia de voluntariado de esta Sociedad Nacional recibe el nombre de “Estrategia de la Cruz Roja Búlgara para la implementación de una política de voluntariado”. Este documento incorpora los siguientes contenidos:

1. Responsabilidades y funciones de los Consejos Nacional y Regional de la Cruz Roja Búlgara.
2. Responsabilidades y funciones de las secretarías nacional y regionales de la Cruz Roja Búlgara.
3. Fases de la gestión de voluntariado.
4. Criterios adoptados para una gestión sistemática del voluntariado.
5. Riesgos de la implementación de una Política de Voluntariado.

### Cruz Roja Danesa

La Cruz Roja Danesa tiene una Política de Voluntariado y marca unos objetivos sobre voluntariado para un período temporal concreto. Uno de los aspectos más importantes que incorpora la estrategia de voluntariado de esta Sociedad Nacional es el fortalecimiento de sus estructuras locales, de forma que éstas puedan asumir los desafíos que suponen nuevas formas de voluntariado, y nuevas actividades para los grupos más vulnerables.

Otra idea que se destaca es la de asegurar a los voluntarios una correcta incorporación y capacitación para la actividad.

### Cruz Roja Finlandesa

Cruz Roja Finlandesa dispone de una política de voluntariado. Además, esta Sociedad Nacional dispone de una estrategia denominada “Recomendaciones y Directrices 2003-2005”, que incorpora elementos estratégicos sobre el desarrollo del voluntariado. Los elementos clave que recoge este documento en el marco de su visión, son los siguientes:

1. Cruz Roja Finlandesa “*debe ser una organización voluntaria, que debe facilitar a la población el acercamiento y la experiencia de ayudar a otras personas. Además debe estar presente en el día a día para así facilitar la respuesta a las posibles necesidades que se produzcan.*”
2. Cruz Roja Finlandesa debe ser considerada como “*una organización de ayuda que desarrolla y apoya a sus voluntarios para trabajar en todos los niveles.*”

De esta forma, esta Sociedad Nacional pretende fortalecer el apoyo al desarrollo del voluntariado, considerando al personal remunerado como un elemento facilitador para el desarrollo del voluntariado en las estructuras locales.

La próxima estrategia de la Cruz Roja Finlandesa habrá sido aprobada en su Asamblea General de septiembre de 2005.

### Cruz Roja Islandesa

Esta Sociedad Nacional también dispone de una estrategia de voluntariado con la que pretende:

1. Incrementar el número de voluntarios y la variedad de sus servicios.
2. Asegurar la influencia de los voluntarios en el desarrollo de los proyectos.
3. Proveer una formación apropiada.
4. Implicar a la juventud.
5. Implantar un ciclo de gestión de voluntariado.



### Cruz Roja Griega

Las principales ideas que integran la estrategia de voluntariado de la Cruz Roja Griega son las siguientes:

1. Expandir y reforzar la red de voluntarios en la Sociedad Nacional como sistema para conocer mejor las necesidades de los más vulnerables.
2. Se enfatiza en la necesidad de desarrollar y fortalecer la base voluntaria en su estructura territorial.
3. Incrementar la participación de los voluntarios jóvenes en las actividades de la Sociedad Nacional.
4. Involucrar a los voluntarios en nuevos programas.

### Cruz Roja Irlandesa

Indican en el cuestionario que no disponen de una estrategia de voluntariado, pero añaden que se está desarrollando en la actualidad.

### Cruz Roja Noruega

Su estrategia de voluntariado se inicia con una declaración sobre los derechos y obligaciones de los voluntarios en relación con la Cruz Roja Noruega. Posteriormente se detalla su política de voluntariado, donde se incorpora información práctica sobre el voluntariado. Por último se ofrece un mayor detalle sobre las definiciones aparecidas y sobre el cumplimiento de las mismas. Para concretar e implementar la política de voluntariado, han elaborado una carpeta para proveer información apropiada sobre la Sociedad Nacional, y para asegurar un buen entendimiento de los valores de la Cruz Roja.

### Cruz Roja Española

Cruz Roja Española dispone de un Plan de Voluntariado estructurado en 5 secciones:

1. Contexto, donde se habla de los principios del Plan, las perspectivas de la evolución de la participación social y los modelos de voluntariado en otras Sociedades Nacionales de la UE.
2. Misión y objetivos del Plan.
3. Análisis y diagnóstico de la situación institucional respecto al voluntariado y la participación.
4. Ejes de actuación y resultados previsibles en relación con la captación y sensibilización, la acción territorial, la participación, la formación y el compromiso institucional.
5. Comunicación, implantación y valoración del Plan.

### Cruz Roja Sueca

Indican en el cuestionario que no disponen de una estrategia de voluntariado.

### Cruz Roja Suiza

Identifican su estrategia de voluntariado con una resolución de la Cruz Roja Suiza donde se incorporan 4 puntos clave sobre el voluntariado:

1. La necesidad e importancia del voluntariado.
2. La promoción y apoyo al voluntariado.
3. Estándares del voluntariado.
4. El voluntariado como una alternativa a las obligaciones públicas y legales.



Por la información extraída, se puede concluir que el grado de detalle de cada estrategia nacional de voluntariado es heterogéneo, siendo además la morfología de los planes, políticas o estrategias muy diferente. Así, nos podemos encontrar básicamente con cuatro tipos de opciones en lo relativo a las Estrategias de voluntariado:

1. Estrategias de voluntariado aparentemente detalladas y concisas, que responden en gran medida a los puntos reflejados en el documento “*Política de Voluntariado – Guía de Aplicación*” del Secretariado de la FICR: Cruz Roja Austriaca, Cruz Roja Británica, Cruz Roja Búlgara, Cruz Roja Danesa, Cruz Roja Finlandesa, Cruz Roja Griega, Cruz Roja Islandesa y Cruz Roja Noruega.
2. Resoluciones del máximo órgano de decisión de la Sociedad Nacional sobre voluntariado: Cruz Roja Suiza.
3. Planes estratégicos de la Sociedad Nacional donde se incorporan elementos clave sobre voluntariado. Cruz Roja Finlandesa explicita que la estrategia de la Sociedad Nacional incorpora aspectos clave sobre voluntariado. Esta situación también se produce en Cruz Roja Española.
4. Sociedades Nacionales que, por el momento, no disponen de estrategias de voluntariado. Cruz Roja Irlandesa y Cruz Roja Sueca.

#### **4. Cruz Roja Juventud**

Las 12 Sociedades Nacionales que respondieron al cuestionario indican que disponen de secciones activas de Cruz Roja Juventud.

#### **5. Modos de financiación de las iniciativas nacionales de voluntariado**

En cuanto a la financiación de las iniciativas nacionales de voluntariado, las principales fuentes utilizadas por las Sociedades Nacionales son las siguientes:

1. Presupuestos generales de Cruz Roja.
2. Contribuciones de las estructuras regionales.
3. Captación de fondos de empresas privadas.
4. Administraciones públicas que dan dinero para una actividad determinada de voluntariado.

A continuación se detalla la forma de financiación de las iniciativas de voluntariado de ámbito nacional en cada Sociedad Nacional.

##### **Cruz Roja Austriaca**

Financia su actividad de ámbito nacional mediante la contribución de las estructuras regionales, además de los fondos propios de que disponen en el ámbito nacional. Las iniciativas de ámbito local son financiadas fundamentalmente por las estructuras locales de la Cruz Roja Austriaca.

##### **Cruz Roja Británica**

1. Fondos generales conseguidos a través de donaciones corporativas, eventos de captación de fondos, subvenciones de loterías y del gobierno central.
2. Fondos restrictivos, que deben ser dirigidos para la ejecución de un proyecto de voluntariado determinado.



### **Cruz Roja Búlgara**

El apoyo económico para el voluntariado proviene fundamentalmente de programas y proyectos financiados por donantes y socios nacionales e internacionales.

### **Cruz Roja Danesa**

Las principales fuentes de financiación para iniciativas nacionales de voluntariado en esta Sociedad Nacional, provienen básicamente de las siguientes fuentes:

1. Cuotas de socios.
2. Colectas.
3. Tiendas de segunda mano.
4. Apoyo de compañías privadas.
5. Herencias.
6. Fundaciones.
7. Fondos del gobierno.

### **Cruz Roja Finlandesa**

Las principales fuentes de financiación para iniciativas nacionales de voluntariado provienen básicamente de las siguientes fuentes:

1. Venta de productos.
2. Cuotas de socios.
3. Beneficios de inversiones.
4. Subvenciones del gobierno.
5. Máquinas recreativas.
6. Esponsorización.

### **Cruz Roja Irlandesa**

Las principales vías de financiación son los fondos centrales de la Cruz Roja Irlandesa, y las acciones de captación de fondos desde los ámbitos locales.

### **Cruz Roja Islandesa**

Esta Sociedad Nacional financia las iniciativas de voluntariado de ámbito nacional a través de su presupuesto anual.

### **Cruz Roja Griega**

La financiación de iniciativas nacionales de voluntariado se realiza fundamentalmente a través de la propia organización o a través de proyectos europeos que coordina la Cruz Roja Griega. En algunos casos se perciben fondos de donantes o esponsorizaciones, pero esta no es una fuente de financiación estable.

### **Cruz Roja Noruega**

El presupuesto de la Sociedad Nacional incorpora una partida para la financiación de iniciativas de voluntariado de ámbito nacional.

### **Cruz Roja Española**

Esta Sociedad Nacional financia su actividad de voluntariado mediante tres sistemas:

1. Presupuesto ordinario de Cruz Roja Española.
2. Subvenciones restrictivas del gobierno.
3. Donaciones de corporaciones privadas.

### **Cruz Roja Sueca**

Fondos de la Cruz Roja y acciones de captación de fondos de las estructuras locales.



## Cruz Roja Suiza

La financiación proviene de los presupuestos anuales de la Sociedad Nacional, que habitualmente proveen cantidades específicas para la ejecución de iniciativas nacionales de voluntariado.

Se entiende como deseable que la financiación de iniciativas nacionales de voluntariado sea diversa, y en la medida de lo posible, no condicionada o restrictiva. Sin embargo en algunos casos la financiación de iniciativas de voluntariado se hace exclusivamente a través de los presupuestos generales de la Sociedad Nacional, lo que podría limitar en algunos casos el alcance de estas iniciativas, al no contar con financiación externa, ya sea pública o privada.

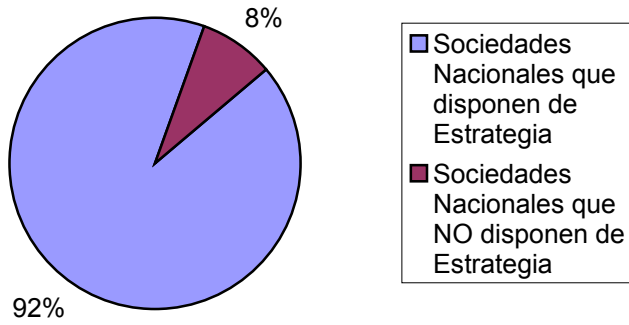
## 6. El ciclo de gestión del voluntariado

El 50% de las Sociedades Nacionales disponen de un Ciclo de Gestión de Voluntariado. Presuponiendo al ciclo de gestión como un paso más en la implantación de una política de voluntariado, se produce el hecho de que aquellas Sociedades Nacionales que no tienen implantada una estrategia o política de voluntariado, no disponen de un ciclo o proceso de gestión del voluntariado. Además, algunas de las Sociedades Nacionales que tienen acordada y aprobada una estrategia de voluntariado, hasta el momento no han diseñado, ni estandarizado de forma explícita la forma y el sistema de gestión de sus voluntarios mediante un ciclo de gestión.

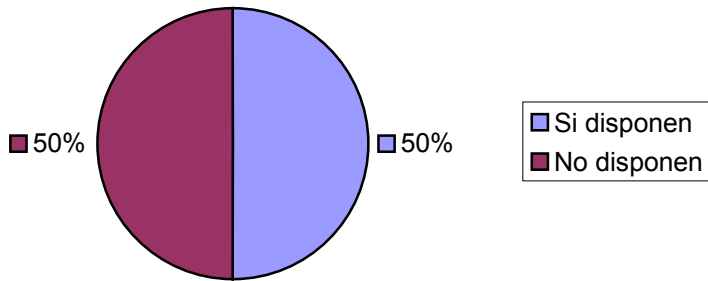
Sociedad Nacional	Dispone de estrategia de voluntariado	Dispone de ciclo de gestión
Cruz Roja Austriaca	Sí	No
Cruz Roja Británica	Sí	Sí
Cruz Roja Búlgara	Sí	Sí
Cruz Roja Danesa	Sí	Sí
Cruz Roja Finlandesa	Sí	Sí
Cruz Roja Griega	Sí	Sí
Cruz Roja Irlandesa	No	No
Cruz Roja Islandesa	Sí	No
Cruz Roja Noruega	Sí	No
Cruz Roja Española	Sí	Sí
Cruz Roja Sueca	Sí	No
Cruz Roja Suiza	Sí	No
<b>TOTAL</b>	<b>11 SÍ   1 NO</b>	<b>6 SÍ   6 NO</b>



### Estrategia de voluntariado



### Ciclo de gestión





## 7. Principales fases del ciclo de gestión de voluntariado en las Sociedades Nacionales que disponen de él

En esta apartado, se puede concluir que la mayoría de Sociedades Nacionales que disponen de ciclos de gestión de voluntariado, detallan un sistema homogéneo que permite alcanzar ciertos estándares cualitativos en la gestión del voluntariado.

A continuación se adjunta un cuadro comparativo de contenidos de los ciclos de gestión implantados.

Hay que tomar este cuadro como orientativo, ya que el grado de detalle en las contestaciones difiere notablemente, y se ha elaborado sobre las respuestas de los cuestionarios, y no sobre el documento que detalla el ciclo de gestión en cada Sociedad Nacional.

SSNN con ciclo de gestión	Austria	Reino Unido	Bulgaria	Finlandia	Grecia	España	Dinamarca
Evaluación necesidades / Planificación							
Definición de sistema apoyo financiero							
Identificación puestos acción voluntaria							
Promoción del voluntariado							
Captación							
Selección							
Conservación voluntarios							
Incorporación							
Formación							
Orientación							
Motivación voluntarios							
Participación del voluntariado							
Reconocimiento							
Supervisión / Evaluación							
Salida							
<b>Total elementos que incorporan</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>12</b>



Las principales conclusiones de este cuadro son las siguientes:

1. La totalidad de las Sociedades Nacionales con ciclo de gestión implantado, detallan en el mismo su sistema de captación de futuros voluntarios.
2. Todas las Sociedades Nacionales detallan sus ciclos de formación, tanto la previa e introductoria al Movimiento Internacional, como la necesaria para desarrollar su actividad.
3. 5 de 6 Sociedades Nacionales evalúan sus necesidades y planifican su cobertura.
4. 5 de 6 Sociedades Nacionales establecen un sistema de supervisión y evaluación de la actividad voluntaria.
5. 5 de 6 Sociedades Nacionales detallan un sistema homogéneo y estandarizado de incorporación de los voluntarios a la Cruz Roja.

### **Cruz Roja Austriaca**

Han diseñado un ciclo de gestión de los recursos humanos, que incluye también a los voluntarios. Las principales fases del ciclo son:

1. Captación.
2. Desarrollo del personal (conservación/motivación y facilitación, que además incorpora la formación, el seguimiento y el reconocimiento de los voluntarios).
3. Servicio de asesoría y seguimiento de la salida.

Un elemento importante para esta Sociedad Nacional es la participación y la promoción del voluntariado, ya que Cruz Roja Austriaca es considerada como una organización donde los voluntarios tienen un papel clave en su funcionamiento, que está basada en el voluntariado y que tiene necesidades crecientes de voluntarios. Por estas razones intentan integrar a los voluntarios en todos sus proyectos e iniciativas.

### **Cruz Roja Británica**

Las fases del ciclo de gestión de esta Sociedad Nacional son las que se indican a continuación:

1. Planificación.
2. Promoción y atracción de futuros voluntarios.
3. Captación y selección.
4. Incorporación, preparación y orientación de voluntarios.
5. Liderar, comunicar e involucrar.
6. Motivación, reconocimiento y conservación de voluntarios.
7. Evaluación.

### **Cruz Roja Búlgara**

Esta Sociedad Nacional define las siguientes fases en su ciclo de gestión:

1. Evaluación de las necesidades.
2. Desarrollo de un sistema para el apoyo financiero.
3. Identificación de puestos de acción voluntaria.
4. Promoción y captación.
5. Formación básica, específica y especializada.
6. Supervisión y evaluación.
7. Conservación del voluntariado y salida.

### **Cruz Roja Danesa**

La Cruz Roja Danesa tiene un ciclo de gestión que se identifica básicamente con el ciclo de gestión del voluntariado elaborado por el Secretariado de la FICR.



### Cruz Roja Finlandesa

Esta Sociedad Nacional establece las siguientes fases en su ciclo de gestión:

1. Evaluación de las necesidades locales.
2. Planificación de las necesidades de voluntarios.
3. Captación.
4. Emplazamiento.
5. Incorporación y formación.
6. Apoyo y supervisión.
7. Reconocimiento a la acción voluntaria.
8. Evaluación.

Consideran este ciclo de gestión como una recomendación para su estructura territorial, produciéndose variaciones más o menos pronunciadas en función del ámbito territorial. Además detectan la necesidad de instrumentos prácticos para cada una de las etapas, así como el desarrollo de capacitaciones para gestores de voluntario en todos sus niveles.

### Cruz Roja Griega

La Cruz Roja Griega identifica las siguientes fases en su ciclo de gestión:

1. Diseño de actividades voluntarias.
2. Captación de voluntarios.
3. Capacitación previa a la actividad y orientación.
4. Capacitación para la actividad.
5. Capacitación de transición.
6. Emplazamiento / motivación / participación de los voluntarios en actividades específicas de voluntariado.
7. Supervisión / apoyo y conservación.
8. Reconocimiento.
9. Evaluación del rendimiento de los voluntarios / evaluación de programas.

### Cruz Roja Española

Cruz Roja Española ordena su ciclo de gestión en dos grandes fases, integradas a su vez por varias subfases:

1. Fase de Promoción del voluntariado.
  - a. Definición de catálogos de puestos de acción voluntaria.
  - b. Captación.
2. Fase de Incorporación y participación.
  - a. Acogida y orientación.
  - b. Formación Básica Institucional.
  - c. Incorporación.
  - d. Compromiso de acción voluntaria.
  - e. Formación específica.
  - f. Participación.
  - g. Salida.

### Cruz Roja Noruega

Esta Sociedad Nacional, por el momento sin Ciclo de Gestión de Voluntariado, desarrolla no obstante muchos de los elementos del ciclo, pero no se han interrelacionado de una forma sistemática.

### Cruz Roja Sueca

Esta Sociedad Nacional no dispone de ciclo de gestión de voluntariado, pero han iniciado un proyecto con el objetivo de diseñarlo e implantarlo.



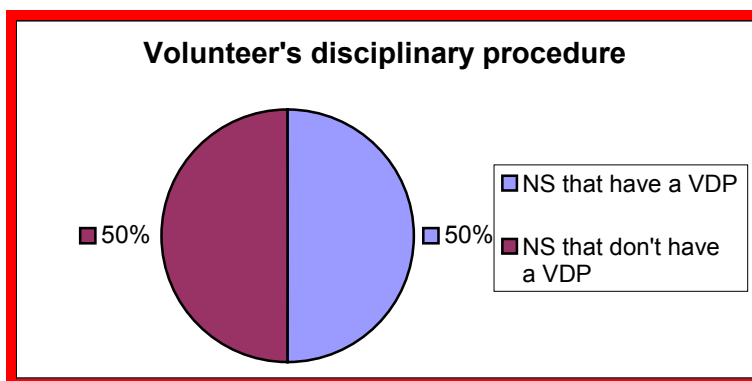
## 8. Procedimientos disciplinarios

A continuación se adjunta un cuadro comparativo en el que se especifica qué Sociedades Nacionales disponen de estrategia, ciclo de gestión y procedimiento disciplinario. En este punto se ha de destacar que el hecho de disponer de un procedimiento disciplinario, tan sólo muestra el interés de una Sociedad Nacional en establecer normas homogéneas para gestionar los problemas que se puedan derivar del ejercicio de los derechos y deberes de un voluntario. En algún caso, como lo es en la Cruz Roja Noruega, no se detecta la necesidad de tener este procedimiento, ya que se abordan los problemas que puedan surgir de forma personalizada.

Sociedad Nacional	Estrategia	Ciclo de Gestión de Voluntariado	Procedimiento disciplinario de voluntarios			
Cruz Roja Austriaca	Sí	No	No			
Cruz Roja Británica	Sí	Sí	Sí			
Cruz Roja Búlgara	Sí	Sí	Sí			
Cruz Roja Danesa	Sí	Sí	No			
Cruz Roja Finlandesa	Sí	Sí	No			
Cruz Roja Griega	Sí	Sí	Sí			
Cruz Roja Irlandesa	No	No	Sí			
Cruz Roja Islandesa	Sí	No	No			
Cruz Roja Noruega	Sí	No	No			
Cruz Roja Española	Sí	Sí	Sí			
Cruz Roja Sueca	Sí	No	Sí			
Cruz Roja Suiza	Sí	No	No			
<b>TOTAL</b>	<b>11 SÍ</b>	<b>1 NO</b>	<b>6 SÍ</b>	<b>6 NO</b>	<b>6 SÍ</b>	<b>6 NO</b>

En este punto es curioso destacar como los datos parecen indicar que el diseño e implantación de un procedimiento disciplinario no es una prioridad generalizada en las Sociedades Nacionales analizadas. Además, la realidad que los datos ofrecen parece confirmar que la precedencia en una Sociedad Nacional es, en primer lugar, la elaboración de una estrategia, luego el ciclo de gestión, y posteriormente el diseño de un procedimiento disciplinario.

Sin embargo existe alguna excepción, como es el caso de la Cruz Roja Irlandesa o la Cruz Roja Sueca, que no disponen de estrategia ni de ciclo de gestión, pero sí disponen de un procedimiento disciplinario.





## 9. Los objetivos del procedimiento disciplinario en las Sociedades Nacionales

A continuación se detallan los objetivos de este procedimiento disciplinario en las Sociedades Nacionales que lo han desarrollado.

### Cruz Roja Austriaca

Esta Sociedad Nacional tiene regulados los derechos y deberes de sus voluntarios. Si un voluntario, de forma sistemática, incumple con sus obligaciones como voluntario de la Cruz Roja Austriaca, como último recurso se le excluye de la organización. Se indica que este extremo ocurre con muy poca frecuencia. Sin embargo, no existe un procedimiento disciplinario regulado y estructurado.

### Cruz Roja Británica

Los objetivos establecidos por Cruz Roja Británica para su procedimiento disciplinario son los siguientes:

1. Proteger a la sociedad y a los voluntarios.
2. Desarrollar una investigación justa.
3. Lograr un acercamiento estandarizado al problema.
4. Desarrollar una investigación independiente.
5. Establecer un juicio independiente.
6. Si algún voluntario tiene alguna preocupación o queja, existe un procedimiento que pueden seguir.

### Cruz Roja Búlgara

Esta Sociedad Nacional dispone de unas regulaciones aprobadas y adoptadas para las interrelaciones entre la Cruz Roja Búlgara y sus voluntarios, incorporando los siguientes aspectos:

1. Derechos y responsabilidades de la Cruz Roja Búlgara.
2. Derechos y responsabilidades de los voluntarios.
3. Código ético.

### Cruz Roja Finlandesa

No disponen de procedimientos institucionales o estatutarios. Se actúa sobre una base personalizada de las situaciones que se puedan plantear.

### Cruz Roja Griega

En cuanto a los contenidos del procedimiento disciplinario de la Cruz Roja Griega, cuando un voluntario contraviene los Principios Fundamentales, la política o procedimientos de esta Sociedad Nacional, se presupone que esto afecta a la imagen de la propia Cruz Roja. Por esta razón han estructurado una serie de medidas establecidas según el siguiente orden de ejecución:

1. Observación del Consejo Asesor de Departamento de Bienestar Social.
2. Observación del Consejo de Administración de la Cruz Roja Griega.
3. Suspensión.
4. Finalización de la actividad voluntaria.

De cualquier forma, la finalización de la actividad voluntaria ocurre muy esporádicamente, ya que la mayoría de los problemas se resuelven con técnicas de supervisión, apoyo y discusión.



### **Cruz Roja Irlandesa**

Desde la perspectiva de la Cruz Roja Irlandesa, el objetivo de establecer deberes para los voluntarios es el de promover que los voluntarios conozcan unas estándares de compromiso, así como unas normas de comportamiento. De esta forma, los voluntarios conocer las consecuencias del no-cumplimiento de estas normas establecidas por la Sociedad Nacional. Disponen de un sistema o procedimiento disciplinario claro que detalla los pasos a seguir si se considera que un voluntario ha actuado de forma inapropiada.

### **Cruz Roja Noruega**

Esta Sociedad Nacional no dispone de un procedimiento disciplinario. Asumen como tal las indicaciones establecidas en la normativa interna de la Cruz Roja Noruega, donde se indica que al contravenir los Principios Fundamentales, un voluntario o un miembro de la organización puede ser obligado a abandonar la Cruz Roja. El Consejo Directivo es quien toma esta decisión. Algunas de las actividades tienen sus propias directrices, y de esta forma, si los voluntarios las incumplen se pide que abandonen la actividad.

### **Cruz Roja Española**

Esta Sociedad Nacional cuenta con una carta de Derechos y Deberes de los voluntarios. Además dispone de un procedimiento disciplinario detallado en el capítulo 3 de sus Estatutos, donde se explicita el procedimiento en caso de falta leve, falta grave o de falta muy grave.

### **Cruz Roja Sueca**

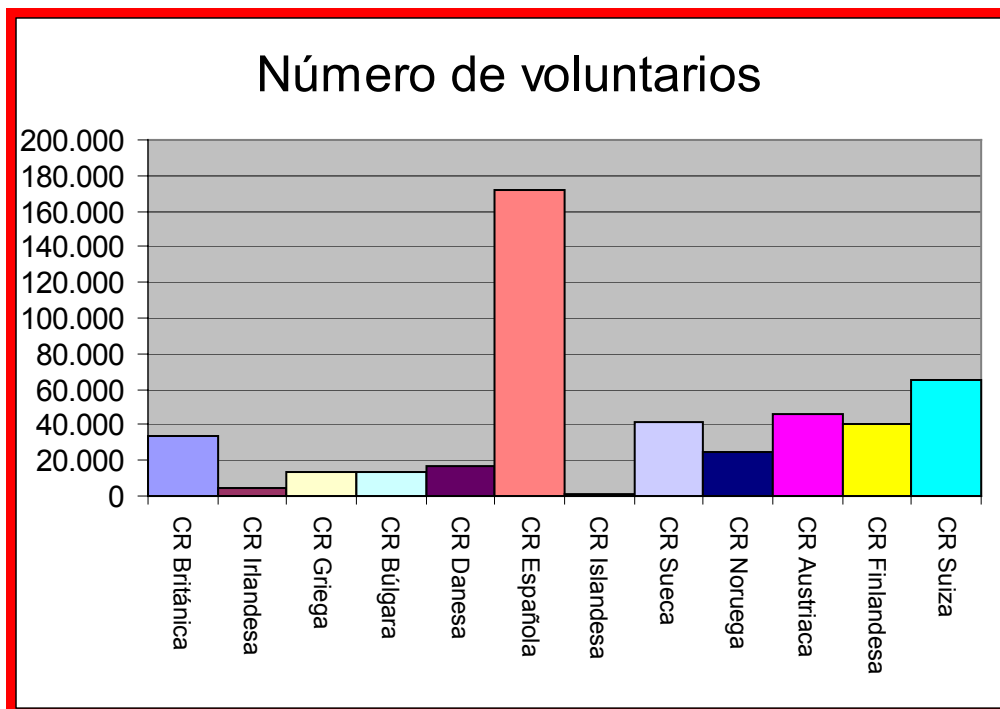
Esta Sociedad Nacional dispone de un código de conducta y de un acuerdo confidencial.



## 10. Voluntarios de Cruz Roja en Europa

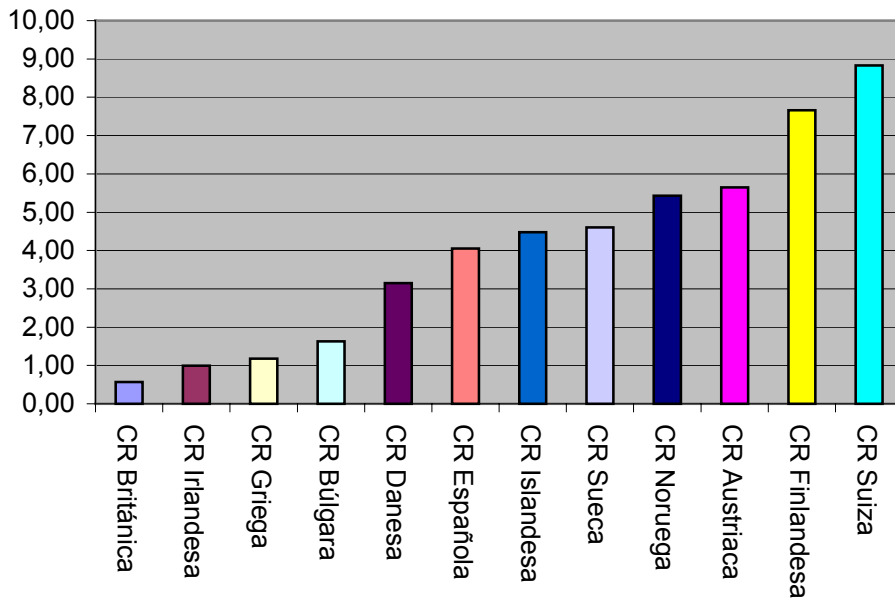
Se anexa a continuación un cuadro comparativo donde se indica los voluntarios que cada Sociedad Nacional tiene, así como el índice de penetración de cada Sociedad Nacional en función del número de habitantes por país. En este punto conviene remarcar que esta información puede ser útil para conocer el número total de voluntarios que movilizan estas 12 Sociedades Nacionales, para disponer de información en torno a la penetración de cada Sociedad Nacional en el país en el que opera, o para generar reflexiones en cada Sociedad Nacional, pero de ninguna forma pretende establecer juicios sobre la mejor o peor gestión de la captación del voluntariado en función del número de voluntarios de que dispone.

	Número de voluntarios	Población del país (datos UE)	Índice de penetración	Índice de penetración: tanto por mil
CR Británica	34.000	59.834.900	0,00056823	0,57
CR Irlandesa	4.000	4.027.732	0,000993115	0,99
CR Griega	12.924	10.964.020	0,001178765	1,18
CR Búlgara	13.000	7.973.671	0,001630366	1,63
CR Danesa	17.000	5.397.640	0,003149525	3,15
CR Española	171.688	42.345.342	0,004054472	4,05
CR Islandesa	1.300	290.570	0,004473965	4,47
CR Sueca	41.345	8.975.670	0,004606341	4,61
CR Noruega	25.000	4.604.800	0,005429117	5,43
CR Austriaca	46.000	8.140.122	0,005651021	5,65
CR Finlandesa	40.000	5.219.732	0,007663229	7,66
CR Suiza	65.000	7.364.148	0,008826547	8,83
<b>TOTAL</b>	<b>471.257</b>	<b>165.138.347</b>	<b>0,00285371</b>	<b>2,853710289</b>

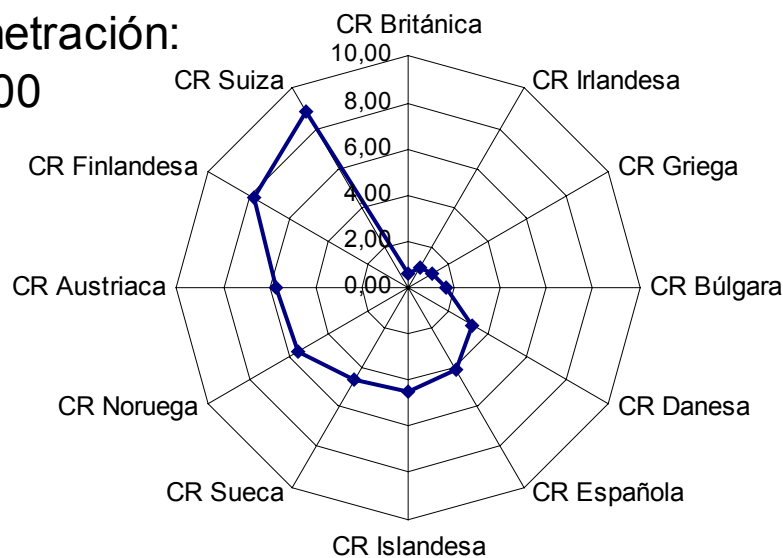




### Índice de penetración: tanto por mil



### Índice de penetración: tanto por 1.000



En este punto, hay que considerar que los índices de penetración podrían ajustarse aún más, facilitándose un número de personas asociadas a Cruz Roja para una fecha determinada.

Con los datos obtenidos, observamos que la Sociedad Nacional con un mayor índice de penetración es Suiza. Se observa además que Finlandia, Austria, Noruega, Suecia e Islandia se encuentran entre los países con Sociedades Nacionales con mayor índice de penetración en lo relativo a la participación de sus respectivas poblaciones en la Cruz Roja. Por otro lado España, Dinamarca, Bulgaria, Grecia, Irlanda y el Reino Unido, se encontrarían entre las Sociedades Nacionales objeto de estudio, con menor índice de penetración.



## 11. Edad mínima para ser voluntario

En lo relativo a las edades mínimas para ser voluntarios de Cruz Roja existe una cierta heterogeneidad entre los países objeto del estudio. No obstante, hay que remarcar que estas edades podrían rebajarse considerablemente si se considerasen las edades mínimas de ingreso a Cruz Roja Juventud en cada Sociedad Nacional. De esta forma, todo parece indicar que en las respuestas de algunas Sociedades Nacionales, esta ha sido la consideración que han tomado en cuenta, como podría ser el caso del Reino Unido o Suiza. Por ejemplo, Cruz Roja Noruega explicita este asunto, indicando que la edad mínima de entrada a Cruz Roja Juventud es de 13 años.

Sociedad Nacional	Edad mínima
Cruz Roja Austriaca	17
Cruz Roja Británica	13
Cruz Roja Búlgara	No hay edad mínima
Cruz Roja Danesa	15
Cruz Roja Finlandesa	No hay edad mínima
Cruz Roja Griega	18
Cruz Roja Irlandesa	5
Cruz Roja Islandesa	No está definido
Cruz Roja Noruega	17
Cruz Roja Española	16
Cruz Roja Sueca	No hay edad mínima
Cruz Roja Suiza	12

## 12. Perfil medio de un voluntario

A continuación se detalla el perfil medio de un voluntario en cada Sociedad Nacional que ha participado en el estudio:

### Cruz Roja Austriaca

Edad: entre 28 y 35 años.

Género: Hombre

Educación: Educación superior.

Tipo de actividad: Voluntariado en ambulancias y en servicios de rescate.

Permanencia en la organización: 5 años.

### Cruz Roja Británica

Edad: entre 45 y 60 años.

Género: Mujer

Tipo de actividad: Primeros auxilios o desarrollando su acción voluntaria en una tienda de la Cruz Roja.

Permanencia en la organización: Entre 10 y 15 años.



### Cruz Roja Búlgara

Edad: destacan dos grupos de edad: hasta los 20 años (32%), y mayores de 55 años (36%).

Género: Mujer

Tipo de actividad: actividades sociales.

Permanencia en la organización: Entre 10 y 15 años.

Horas de actividad por semana: entre 1,5 y 2 horas de actividad voluntaria a la semana.

### Cruz Roja Danesa

Edad: 62 años

Género: Mujer

Tipo de actividad: Servicio de visitas o en tienda de Cruz Roja.

Permanencia en la organización: Entre 3 y 4 años.

### Cruz Roja Finlandesa

Indican que esta Sociedad Nacional no dispone por el momento de una base de datos de voluntarios, y que por esta razón no pueden facilitar datos fiables sobre el perfil medio de sus voluntarios.

Género: La mayoría de sus voluntarios son mujeres.

Tipo de actividad: Las principales actividades desarrolladas son:

1. Captación de fondos: 15.000 voluntarios.
2. Servicios sociales: Más de 10.000 voluntarios.
3. Primeros auxilios: 6.000 voluntarios.

### Cruz Roja Griega

Edad: entre 45 y 60 años.

Género: Mujer

Tipo de actividad: Acciones voluntarias con colectivos vulnerables.

Permanencia en la organización: 12 años.

Estudios: carrera universitaria.

### Cruz Roja Irlandesa

Tipo de actividad: La actividad mayoritaria que desarrollan sus voluntarios es de primeros auxilios. Un grupo menos numeroso desarrolla actividades de rescate en lagos y montañas, servicios comunitarios, actividades de Juventud y acciones de captación de fondos.

Indican que esta Sociedad Nacional no dispone por el momento de una base de datos de voluntarios, y que por esta razón no pueden facilitar datos fiables sobre el perfil medio de sus voluntarios.

### Cruz Roja Islandesa

Edad: Exponen dos perfiles medios:

1. Perfil 1: 20 años de edad media.
2. Perfil 2: 67 años de edad media.

Género: Mujer para ambos perfiles.

Permanencia en la organización:

1. Perfil 1: Entre 1 y 2 años.
2. Perfil 2: Entre 10 y 20 años.



### Cruz Roja Noruega

Esta Sociedad Nacional facilita los perfiles medios en función de las principales actividades desarrolladas.

1. Juventud: chicos y chicas de 16 años de edad.
2. Equipos de rescate: Hombres de una media de 23 años y 5 años de permanencia en la organización.
3. Servicios de visita: Mujer de 65 años de edad con una amplia permanencia temporal en la organización.
4. Refugiados: Mujeres en torno a los 30 años de edad, con una permanencia media de 1 a 2 años en la organización.

### Cruz Roja Española

Edad: entre 16 y 31 años (51% de los voluntarios).

Género: Hombre (58%)

Tipo de actividad: Actividades de ámbito social.

### Cruz Roja Sueca

Edad: Mayores de 55 años.

Género: Mujer.

### Cruz Roja Suiza

Esta Sociedad Nacional argumenta que el perfil medio varía en función de la actividad, y por esta razón no se facilitan datos.

Los datos obtenidos parecen indicar que:

- El perfil medio de las Sociedades Nacionales que han participado en el estudio sería el de una mujer, mayor de 50 años.
- Las actividades tipo más desarrolladas son las dirigidas a mejorar la calidad de vida de los colectivos más vulnerables (acción social), y las actividades de primeros auxilios.
- La permanencia media en algunas Sociedades Nacionales supera los 10 años. Estas Sociedades Nacionales acumulan, de esta forma, una experiencia y realidad interesantes, en cuanto a la fidelización de sus voluntarios que sería provechoso compartir.
- Se observa que las Sociedades Nacionales con perfil medio de voluntarios en torno a los 30 años, tienen un tiempo de permanencia menor de sus voluntarios (entre 3 y 5 años).
- De la misma forma, se observa que el tiempo de permanencia en la organización se incrementa por encima de los 10 años en las Sociedades Nacionales que tienen un perfil medio de voluntarios superior a los 50 años.



### 13. Puestos de acción voluntaria

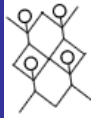
Habitualmente los puestos de acción voluntaria son empleados con las siguientes finalidades:

1. Para obtener una visión general sobre la actividad voluntaria que se ofrece en los ámbitos territoriales de una Sociedad Nacional.
2. Con la finalidad de orientar las acciones de captación hacia los proyectos y programas con mayor déficit de voluntarios.

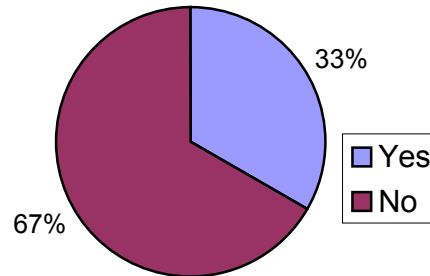
A continuación se detalla qué Sociedades Nacionales utilizan este instrumento, y cuáles no.

Sociedad Nacional	Utilizan la herramienta de los puestos de acción voluntaria	Disponen de un puesto de acción voluntaria por proyecto		
Cruz Roja Austriaca	Sí	No		
Cruz Roja Británica	Sí	Sí		
Cruz Roja Búlgara	Sí	No		
Cruz Roja Danesa	Sí	Sí		
Cruz Roja Finlandesa	Sí	No		
Cruz Roja Griega	Sí	Sí		
Cruz Roja Irlandesa	Sí	No		
Cruz Roja Islandesa	Sí	No		
Cruz Roja Noruega	Sí	No		
Cruz Roja Española	Sí	No		
Cruz Roja Sueca	No	Sí		
Cruz Roja Suiza	Sí	No		
<b>TOTAL</b>	<b>11 SÍ</b>	<b>1 NO</b>	<b>4 SÍ</b>	<b>8 NO</b>



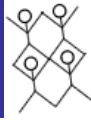


### Sociedades Nacionales que utilizan puestos de acción voluntaria y que cuentan con puestos de acción voluntaria por proyecto



La mayoría de las Sociedades Nacionales utilizan la herramienta de los puestos de acción voluntaria como forma de identificar claramente el perfil de las actividades y de los voluntarios requeridos para cada actividad (11 sobre 12). Sin embargo, el nivel de implantación de esta herramienta es desigual en la red territorial de cada Sociedad Nacional. 4 Sociedades Nacionales tienen definidos sus puestos de acción voluntaria para la mayoría de sus proyectos e iniciativas.

En cuanto a la estructura del formulario de puesto de acción voluntaria, las Sociedades Nacionales que han expuesto sus modelos, utilizan sistemas similares. A continuación se adjunta la información que se trata en el modelo de puesto de acción voluntaria de Cruz Roja Austriaca, Cruz Roja Británica, Cruz Roja Búlgara, Cruz Roja Griega y Cruz Roja Española.



### Modelo de puesto de acción voluntaria utilizado por Cruz Roja Británica

#### Nombre del proyecto

The Volunteering Department is looking for a volunteer to assist with the administration and project work of the department.

#### Contexto

The British Red Cross Society is part of the International Red Cross/Red Crescent Movement, one of whose Fundamental Principles is voluntary service. In the British Red Cross, staff and volunteers work in partnership, with services delivered principally through our volunteer resource (approx 34,000). The Society is aiming to become increasingly needs-led and user-focused, and to support this objective, we plan to revisit our volunteering strategy, as part of the wider HR strategy, with a view to re-focusing it to ensure we have the capacity to recruit, retain and support volunteers to help us deliver corporate objectives.

#### Estructura

The Volunteering Department comprises five staff based at our National Headquarters (British Red Cross Office); and there are specialist volunteering posts located in our Branches across the British Red Cross. Volunteering provides support and guidance on volunteering matters in all areas of work of the Society, both internally and externally.

#### Responsabilidades del voluntario

1. Responding to public enquiries regarding volunteering for the Society in written correspondence.
2. Researching volunteering topics to feed into project work of the department.
3. Providing administrative support on department projects such as the development of internships and employee volunteering.
4. Responding to internal enquiries on volunteering matters.
5. Uphold the Fundamental Principles of the Red Cross and Red Crescent Movement and work within the Society's equal opportunities policy.

#### Formación

Training will be provided.

#### Localización

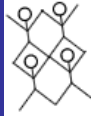
British Red Cross Office in Moorgate.

### Formulario utilizado por Cruz Roja Austriaca para las especificaciones de los puestos de acción voluntaria

1. Denominación de la actividad.
2. Tiempo necesario.
3. Duración de la actividad voluntaria.
4. Recursos necesarios.
5. Lugar de desarrollo de la actividad.
6. Habilidades técnicas y profesionales.
7. Habilidades personales.
8. Habilidades sociales.

### Formula used by the Austrian Red Cross for job descriptions

1. Denominación de la actividad.
2. Departamento que organiza la actividad.
3. Nombre del voluntario.
4. Nombre del líder del proyecto.
5. Objetivo de la actividad.
6. Principales tareas que el voluntario deberá desarrollar.
7. Tareas informativas.
8. Tareas adicionales.



### Formulario de puesto de acción voluntaria utilizado por Cruz Roja Búlgara

1. Descripción de la posición.
2. Objetivo del puesto de acción voluntaria.
3. Tareas y responsabilidades.
4. Período de compromiso.
5. Horario de la acción voluntaria.
6. Posición jerárquica y conexiones.
7. Puesto de actividad.
8. Formación necesaria.
9. Apoyo económico y estímulo.
10. Requerimientos adicionales.

### Formulario de puesto de acción voluntaria utilizado por Cruz Roja Griega

1. Organización.
2. Denominación de la acción voluntaria.
3. Propósito de la acción voluntaria.
4. Deberes y responsabilidades.
5. Necesidades de las personas afectadas.
6. Habilidades requeridas.
7. Requerimientos de tiempo de la acción voluntaria.
8. Persona responsable.

### Formulario de puesto de acción voluntaria utilizado por Cruz Roja Española

1. Denominación del proyecto.
2. Usuarios del proyecto.
3. Lugar donde se desarrolla la actividad.
4. Descripción del proyecto.
5. Tareas.
6. Formación y conocimientos necesarios.
7. Experiencia.
8. Características personales.

Ahora se detalla la situación de algunas Sociedades Nacionales en relación con el uso de la herramienta de los puestos de acción voluntaria.

#### Cruz Roja Finlandesa

Las estructuras locales, o bien crean sus propios modelos de puestos de acción voluntaria, o bien no utilizan este sistema. Para algunos proyectos, desde el ámbito nacional se ofrecen modelos o recomendaciones para la elaboración de la relación de los puestos de acción voluntaria. Además en la actualidad están trabajando un formulario estándar para los puestos de acción voluntaria.

#### Cruz Roja Griega

Antes de la finalización de la formación básica previa a la acción voluntaria, distribuyen puestos de acción voluntaria para los voluntarios o voluntarias que están recibiendo esta formación. Los voluntarios deben escoger tres posibles opciones como posibles acciones voluntarias que les gustaría desarrollar. Después de una entrevista personal al final de la formación, de forma conjunta con el voluntario se decide donde podría trabajar.



### Cruz Roja Irlandesa

En la mayoría de las actividades de acción voluntaria, esta Sociedad Nacional cuenta con puestos de acción voluntaria definidos. Estos puestos de acción voluntaria incluyen además las obligaciones, responsabilidades y procedimientos para informar sobre algún aspecto concreto de la actividad.

### Cruz Roja Noruega

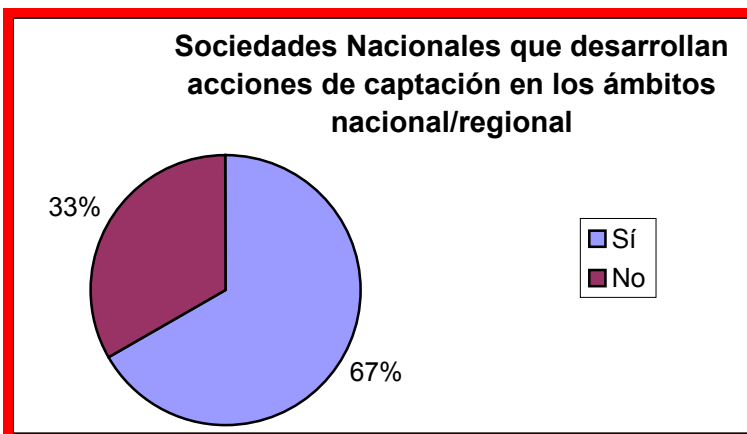
En algunos proyectos, se facilitan modelos o recomendaciones en el ámbito nacional.

## 14. Campañas de captación de voluntarios

8 de las 12 Sociedades Nacionales han desarrollado en los años 2004 y/o 2005 acciones de captación en el ámbito nacional y/o en los ámbitos regionales. De las 8 Sociedades Nacionales que han implementado las acciones indicadas:

- 2 Sociedades Nacionales han implementado acciones de captación en el ámbito nacional.
- 3 Sociedades Nacionales han implementado acciones de captación en el ámbito regional.
- 3 Sociedades Nacionales han implementado acciones tanto en el ámbito nacional como en los ámbitos regionales.

Sociedad Nacional	Ha desarrollado campañas de captación	Ámbito de desarrollo de la Campaña
Cruz Roja Austriaca	Sí	Regional
Cruz Roja Británica	No	
Cruz Roja Búlgara	Sí	Regional
Cruz Roja Danesa	No	
Cruz Roja Finlandesa	Sí	Nacional
Cruz Roja Griega	Sí	Nacional y regional
Cruz Roja Irlandesa	No	
Cruz Roja Islandesa	Sí	Nacional
Cruz Roja Noruega	Sí	Nacional y regional
Cruz Roja Española	Sí	Nacional y regional
Cruz Roja Sueca	No	
Cruz Roja Suiza	Sí	Regional
<b>TOTAL</b>	<b>8 SÍ</b>	<b>4 NO</b>





Algunas de las particularidades observadas han sido las siguientes:

### **Cruz Roja Austriaca**

La mayoría de sus campañas se diseñan y ejecutan en los ámbitos regionales, debido a las grandes diferencias existentes en la estructura y grado de desarrollo entre sus ámbitos territoriales. Por esta razón se considera no útil la implementación de campañas de esta tipología desde el ámbito nacional.

#### **Materiales usados para la implementación de las campañas de captación**

Los materiales que esta Sociedad Nacional ha editado son todo tipo de materiales informativos y de comunicación, destacando su website, folletos, incorporación de anuncios en periódicos, anuncios en televisión y salas de cine, y propaganda boca a boca. Un ejemplo de éste último sistema ha sido su campaña "*Trae un amigo a Cruz Roja – Bring a friend to Red Cross*".

### **Cruz Roja Británica**

1. Las campañas de captación son ejecutadas por las estructuras locales, con la oficina central proveyendo estándares y modelos.
2. En mayo de 2005 iniciaron una acción de captación on-line a través de una agencia. Los voluntarios pueden utilizar este sistema on-line y llamar a un número de teléfono que salta automáticamente al área local desde donde se ha llamado.

#### **Materiales usados para la implementación de las campañas de captación**

Materiales para ser utilizados en emisoras de radio local, agencias de captación y pósters.

### **Cruz Roja Búlgara**

#### **Última campaña de captación desarrollada.**

Han desarrollado una campaña de captación para su proyecto del banco de alimentos en los años 2004 y 2005.

#### **Materiales usados para la implementación de esta campaña de captación**

Elementos del mix de comunicación: Anuncios de televisión, folletos, foros públicos, contactos personales, etc.

### **Cruz Roja Danesa**

1. Las estructuras locales y los programas y proyectos desarrollan acciones de captación de voluntarios por sí mismos.
2. El sistema más utilizado es el boca a boca, o anuncios en periódicos.
3. Otro sistema utilizado es el de instalar stands en festivales locales.

#### **Última campaña de captación desarrollada.**

Cada año, el primer domingo de octubre, Cruz Roja Danesa desarrolla una iniciativa de recaudación de fondos puerta a puerta, y gracias a esta acción captan a miles de voluntarios durante 3 horas para recaudar dinero para Cruz Roja.

#### **Materiales usados para la implementación de las campañas de captación**

1. La campaña anual de captación previa al día de recaudación en octubre es desarrollada desde la oficina central y tratan de atraer voluntarios y de motivar a las personas a donar a través de todos los medios de comunicación.
2. Otro elemento focal de esta campaña es su página web.



### Cruz Roja Finlandesa

#### Última campaña de captación desarrollada.

1. Captación de nuevos miembros para los grupos de primeros auxilios de sus oficinas territoriales en el año 2004.
2. Captación de nuevos voluntarios para su campaña de recaudación de fondos (cuestación anual) en la calle en el año 2004.
3. Captación de nuevos voluntarios para sus actividades "friend-serve", en el año 2004.

#### Materiales usados para la implementación de las campañas de captación

Anuncios en televisión, teletexto, revistas, Internet, folletos, pósters, mensajes a teléfonos móviles, anuncios en la calle, mensajes de correo electrónico, acciones de marketing directo para personas, colegios y colectivos.

### Cruz Roja Griega

#### Última campaña de captación desarrollada.

Su campaña de captación está ligada con sus ciclos de formación (3 por año). Previo a cada ciclo de formación, intentan promover la idea del voluntariado, y de la Cruz Roja en los niveles nacional y regionales. La periodicidad de la campaña es anual.

#### Materiales usados para la implementación de las campañas de captación

1. Otros voluntarios, notas de prensa, participación en programas de televisión con acciones voluntarias de ONG.
2. Anuncios de radio.
3. Distribución de folletos en exposiciones y eventos planificados.
4. Página web con información sobre acción voluntaria relativa al bienestar social.

### Cruz Roja Islandesa

#### Última campaña de captación desarrollada.

Concierto de Cruz Roja celebrado en agosto de 2005 para promover la diversidad y la cooperación en el Festival Cultural de Reykjavik. Participaron 90.000 personas de una población total del país de 290.000 personas.

#### Materiales usados para la implementación de las campañas de captación

Los principales medios fueron anuncios en televisión, radio y periódicos.

### Cruz Roja Noruega

#### Última campaña de captación desarrollada.

Esta Sociedad Nacional ha desarrollado dos campañas:

1. La primera se ha organizado en torno al 8 de mayo y se ha centrado en el Derecho Internacional Humanitario.
2. La segunda se organiza en torno a una gala de televisión (Momarked) que desarrollan cada año. En el marco de esta gala, cada año se centran en una actividad específica de la Cruz Roja Noruega.

Las personas interesadas pueden solicitar su incorporación a Cruz Roja, pero la más importante es la desarrollada en torno al 8 de mayo.

Además destacan que la mayoría de sus acciones de captación son diseñadas e implementadas desde sus estructuras locales.

#### Materiales usados para la implementación de las campañas de captación

Los principales materiales utilizados son pósters, anuncios de radio y televisión, flyers, stands de Cruz Roja e información en Internet.



### Cruz Roja Española

#### Última campaña de captación desarrollada.

1. Cruz Roja Española desarrolla como mínimo una acción de captación de ámbito nacional al año. La última campaña implantada fue específicamente dirigida a captar voluntarios para programas de personas mayores. El lema era “*Un poco de ti es mucho para ellos*”. Para el año 2006 se está preparando una campaña genérica con el lema “*Ser voluntario es mucho más*”.
2. Además, las estructuras regionales desarrollan sus propias campañas de captación

#### Materiales usados para la implementación de las campañas de captación

1. Campaña “*Un poco de ti es mucho para ellos*”: folletos, microsite en la web de Cruz Roja Española (en español, catalán, vasco, gallego e inglés) y banners en páginas web más visitadas de ámbito nacional.
2. Campaña “*Ser voluntario es mucho más*”: anuncio de TV y radio, folletos, banners y pop-ups en los cuatro idiomas oficiales del estado.

### Cruz Roja Sueca

La Cruz Roja Sueca trabaja sus acciones de captación desde sus ámbitos locales.

### Cruz Roja Suiza

No se han ejecutado acciones de captación desde el ámbito nacional. Algunas asociaciones cantonales de la Cruz Roja Suiza desarrollan sus propias acciones de captación.

## 15. Materiales impresos para facilitar información

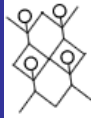
Por los datos obtenidos (el 100% -12/12- de las Sociedades Nacionales elaboran materiales y documentación para trasladar información a la población sobre Cruz Roja y las actividades que realiza), todas las Sociedades Nacionales hacen una apuesta clara por comunicar a la población sus acciones y funcionamiento.

### Cruz Roja Austriaca

Los materiales que esta Sociedad Nacional ha editado son el informe anual, materiales comerciales, mailings, posters, folletos. Además utilizan su website para proveer información sobre Cruz Roja Austriaca. Este recurso es utilizado tanto por los voluntarios de la Sociedad Nacional como por la población austriaca.

### Cruz Roja Británica

Cruz Roja Británica ha elaborado un manual para voluntarios y un material (“*Putting you in the picture*”), con el que facilitan información sobre la Cruz Roja a todas aquellas personas interesadas en conocer a la organización.



### Cruz Roja Búlgara

Los materiales editados por esta Sociedad Nacional con este objetivo son los siguientes:

1. Folletos promoviendo la Cruz Roja Búlgara en el ámbito nacional.
2. Folletos promoviendo la Cruz Roja Búlgara en el ámbito regional.
3. Folletos exponiendo la misión, principios y valores del Movimiento de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja.
4. Libros y folletos presentando la historia, tradiciones e imagen de la Cruz Roja Búlgara, desde una perspectiva moderna.
5. Versión electrónica de todos los documentos indicados anteriormente.

### Cruz Roja Danesa

Esta Sociedad Nacional ha editado los siguiente materiales informativos:

1. Folletos introduciendo a la Cruz Roja y sus actividades de ámbito nacional e internacional.
2. Folletos sobre Derecho Internacional Humanitario y sobre las Convenciones de Ginebra.
3. Folletos explicativos de cada actividad.
4. La política de voluntariado de la Sociedad Nacional.
5. Además, sus ámbitos territoriales elaboran sus propios folletos exponiendo sus actividades.

### Cruz Roja Finlandesa

Los materiales informativos editados por esta Sociedad Nacional son los siguientes:

1. Folletos con información básica para ser voluntario de Cruz Roja.
2. Folletos sobre diferentes actividades de la Cruz Roja Finlandesa: primeros auxilios, servicios sociales, salud, ayuda humanitaria, juventud, etc.
3. Revista de la Cruz Roja Finlandesa para sus miembros.
4. Revista de Cruz Roja Juventud (SPRAY!).

### Cruz Roja Griega

La información facilitada por esta Sociedad Nacional se sustenta fundamentalmente sobre folletos.

### Cruz Roja Irlandesa

1. Informe de la Cruz Roja Irlandesa, que se publica dos veces al año.
2. Folleto de información general de la Cruz Roja Irlandesa.
3. Otros folletos de información específica sobre actividades y servicios.
4. La propia website de la Cruz Roja Irlandesa.

### Cruz Roja Islandesa

Tienen un folleto de información general en islandés e inglés.

### Cruz Roja Noruega

Tienen pósters, flyers y folletos, tanto con información general sobre la Cruz Roja, como con información específica sobre actividades concretas.

### Cruz Roja Española

1. Este aspecto se trabaja básicamente desde los ámbitos regionales y locales, quienes editan folletos, pósters, marcalibros, pegatinas, flyers, etc.
2. Desde el ámbito nacional, la principal herramienta de trabajo es el canal de voluntarios, ubicado en el sitio web de Cruz Roja Española.



### Cruz Roja Sueca

Disponen de una gran diversidad de materiales de difusión, generados desde el ámbito nacional y desde sus ámbitos locales.

### Cruz Roja Suiza

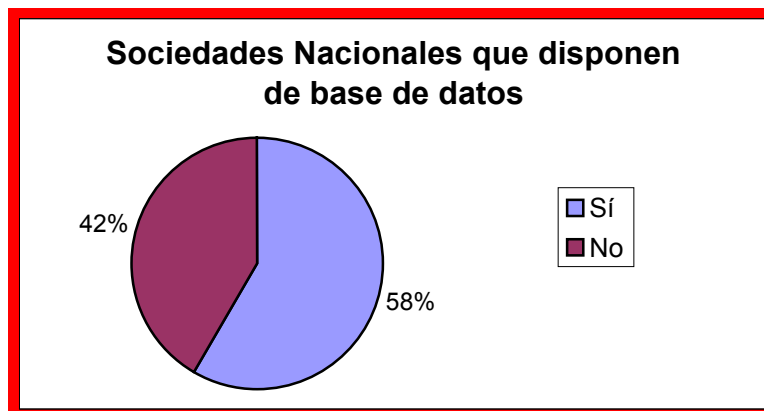
Los elementos con los que trabajan son folletos y flyers.

## 16. Bases de datos

7 de las 12 Sociedades Nacionales que han participado en el estudio cuentan con bases de datos generadas desde los ámbitos nacionales. Se adjunta a continuación cuadro con información pormenorizada de la situación de cada Sociedad Nacional.

Sociedad Nacional	Disponen de base de datos	Año de creación de la base de datos
Cruz Roja Austriaca	No	
Cruz Roja Británica	Sí	1996
Cruz Roja Búlgara	Sí	2003
Cruz Roja Danesa	No	
Cruz Roja Finlandesa	No	
Cruz Roja Griega	Sí	2000
Cruz Roja Irlandesa	Sí	2005
Cruz Roja Islandesa	Sí	2002
Cruz Roja Noruega	Sí	1990
Cruz Roja Española	Sí	1990
Cruz Roja Sueca	No	Lo harán en 2005
Cruz Roja Suiza	No	
<b>TOTAL</b>	<b>7 SÍ</b>	<b>5 NO</b>

Se ha de destacar que las primeras bases de datos en Europa se generaron en 1990.





A continuación se detallan las diferentes particularidades de las bases de datos de cada Sociedad Nacional.

### **Cruz Roja Británica**

Su base de datos recoge diferentes detalles de sus voluntarios y personal remunerado. De esta forma cuentan con un sistema que les permite capturar datos relevantes de sus recursos humanos como son:

1. Función.
2. Trabajo.
3. Formación.
4. Género.
5. Edad.

En estos momentos están organizando una actualización de la base de datos, donde se incorporarán nuevas funcionalidades a través del uso de Internet.

### **Cruz Roja Búlgara**

Según la información facilitada, todo parece indicar que la base de datos utilizada por Cruz Roja Búlgara no utiliza soportes digitales. Utilizan un sistema de formularios que complementan y apoyan la política de voluntariado de esta Sociedad Nacional. Los principales formularios utilizados son:

1. Formulario/cuestionario que es cumplimentado por los voluntarios.
2. Acuerdo/declaración. Contrato o acuerdo entre la Cruz Roja Búlgara y el voluntario.
3. Formularios de horario de acción voluntaria, que debe ser aprobado por el responsable del programa.
4. Informe de la actividad voluntaria, cumplimentado por el coordinador del proyecto.
5. Un listado estadístico, cumplimentado por los directores de las oficinas regionales de la Cruz Roja Búlgara. Esta relación incluye el número de voluntarios, los programas, roles, beneficiarios, formación, recursos económicos y datos sobre el personal remunerado.

### **Cruz Roja Finlandesa**

La base de datos de esta Sociedad Nacional incorpora información de sus socios, pero por el momento no incorpora información sobre sus voluntarios.

### **Cruz Roja Griega**

Los datos se capturan a través de un formulario de registro que los voluntarios cumplimentan en su entrevista.

Actualizan la base de datos dos veces al año con los formularios de participación que cumplimentan los voluntarios después de participar en los grupos de acción voluntaria o en otras acciones voluntarias o seminarios de la Cruz Roja Griega o de otras ONGs. La base de datos recoge la siguiente información:

1. Número de código del registro.
2. Datos personales y familiares (nombre, dirección, edad, número de identidad, número de teléfono, estatus familiar, etc.)
3. Otra información de interés: estudios, idiomas.
4. Habilidades, hobbies e intereses.
5. Participación en otras organizaciones de voluntariado.
6. Datos sobre salud.
7. Título/distinción de voluntario y sitio/colocación.



### Cruz Roja Irlandesa

Esta Sociedad Nacional utiliza un formulario para captar datos, que incluye el Área y la estructura local a la que pertenece, nombre y dirección, número de teléfono, dirección de e-mail, fecha de nacimiento, detalles relativos al carné de conducir, etc. La base de datos contiene además información sobre el registro y asistencia a cursos de capacitación.

### Cruz Roja Islandesa

La base de datos central de esta Sociedad Nacional captura los datos de los contratos de acción voluntaria. Los principales datos que recoge esta base de datos son:

1. Nombre.
2. Dirección.
3. Teléfono.
4. Número de identificación personal.
5. E-mail.
6. Oficina Territorial de pertenencia.
7. Tipo de vinculación.
8. Proyecto de acción voluntaria al que está vinculado.

El contrato tiene una duración de dos años, y finalizado este período se actualiza. Esta responsabilidad corresponde a sus oficinas territoriales.

### Cruz Roja Noruega

La actualización de la base de datos es actualizada por la oficina central, sobre la información facilitada por las oficinas regionales y locales. La base de datos incorpora información tanto de los voluntarios como de los socios de esta Sociedad Nacional.

En estos momentos se encuentran inmersos en un proceso de actualización, con la finalidad de elaborar una base de datos más específica para voluntarios, donde se incorpore información sobre sus habilidades, historia, intereses, etc.

### Cruz Roja Española

Cruz Roja Española cuenta con una única base de datos donde se incorpora información sobre sus voluntarios, socios y personal remunerado. Sobre esta base de datos se han construido varias aplicaciones digitales, que utilizan Internet como base de trabajo. Algunos de los datos de los voluntarios, pueden ser actualizados por ellos mismos mediante el canal de voluntarios de Cruz Roja Española.

### Cruz Roja Sueca

Los voluntarios, desde sus ámbitos locales, son los que acceden a la base de datos y proveen y actualizan ellos mismos su información personal para la base de datos.

Los principales datos que se solicitan son el nombre, la dirección, el teléfono, la función y el género.

### Cruz Roja Suiza

No existe una base de datos de ámbito nacional. La mayoría de las asociaciones cantonales de la Cruz Roja Suiza cuentan con su propia base de datos.



## 17. Reconocimiento del voluntariado

Por la información recogida, todas las Sociedades Nacionales desarrollan diferentes acciones de reconocimiento hacia sus voluntarios. Además, las Sociedades Nacionales hacen una distinción entre dos tipos de reconocimientos:

1. Reconocimientos formales, que forman parte de un procedimiento estructurado habitualmente desde el ámbito nacional.
2. Reconocimientos no formales, que son básicamente desarrollados desde las estructuras regionales y locales. Estos reconocimientos no-formales son muy heterogéneos, y pueden ir dirigidos a una colectividad de voluntarios, a los voluntarios que trabajan en un proyecto específico o a un voluntario en particular, a través de diversos sistemas, como encuentros, participación en acciones de formación, en encuentros de otras ONGs, etc.

A continuación se detallan las particularidades de cada Sociedad Nacional en relación con los diferentes reconocimientos que realizan.

### Cruz Roja Austriaca

En esta Sociedad Nacional el reconocimiento a los voluntarios y a la acción voluntaria se desarrolla desde los niveles regionales y de distrito.

1. Algunos sistemas formales utilizados por Cruz Roja Austriaca son los certificados de agradecimiento y las medallas (por ejemplo, en el caso de que un voluntario haya desarrollado un determinado número de horas de actividad voluntaria, o en el caso de que un voluntario haya finalizado un curso de formación).
2. Algunos sistemas informales utilizados son las fiestas de Navidad, excursiones y viajes de vacaciones, ofertas especiales en comercios o equipamientos locales, etc.

### Cruz Roja Británica

Los sistemas y procedimientos de reconocimiento son muy diversos en esta Sociedad Nacional. Los sistemas de buena gestión de proyectos con agradecimientos a los voluntarios, o la asistencia a foros cada seis meses, son algunos ejemplos. Además cuentan con un sistema detallado de recompensas y honores para sus voluntarios.

### Cruz Roja Búlgara

Los principales sistemas de reconocimiento que la Cruz Roja Búlgara utiliza son los siguientes:

1. Premios para actividades exitosas de programas específicos.
2. Premios que son entregados en el marco del Día Mundial de la Cruz Roja y el Día Internacional del Voluntariado.
3. Reconocimiento por la involucración en estructuras de gobierno de la Cruz Roja Búlgara.
4. Reconocimiento por la involucración en estructuras de gestión de la Cruz Roja Búlgara.
5. Participación en foros nacionales e internacionales.
6. Participación en eventos de formación.



### Cruz Roja Danesa

Las estructuras locales tienen diferentes formas de gestionar el reconocimiento a la acción voluntaria. Las más utilizadas son:

1. Picnic de voluntarios.
2. Fiestas de Navidad.
3. Pins/medallas para voluntarios que llevan en la institución 5, 10 ó 20 años.

El Día Mundial del Voluntariado no es un evento organizado ni conmemorado en esta Sociedad Nacional.

### Cruz Roja Finlandesa

1. Se promueve que la mayoría de las acciones de reconocimiento sean desarrolladas desde los ámbitos regionales y locales, organizando fiestas, viajes, etc.
2. En el marco del Día Mundial de la Cruz Roja, se promueve que sus ámbitos locales organicen actos y eventos para reconocer la acción solidaria de los voluntarios.
3. Además, la Cruz Roja Finlandesa tiene estructurado un sistema de agradecimientos, a través de medallas y otros elementos.

### Cruz Roja Griega

1. Esta Sociedad Nacional dispone de un sistema definido de títulos y grados honorarios que se facilitan a los voluntarios en relación con su acción voluntaria (cantidad y calidad del trabajo voluntario, incremento en las responsabilidades, acciones innovadoras, etc.)
2. El compromiso con los objetivos del movimiento se reconoce básicamente a través de celebraciones y ceremonias formales, donde se incluye entrega de certificados de reconocimiento, pins, a través de un sistema de clasificaciones oficial de la Cruz Roja Griega.
3. Además, los reconocimientos conllevan la selección de personas para participar en conferencias, seminarios y cursos pagados por la Sociedad Nacional.
4. También se hacen comunicaciones escritas de elogio, aprecio y reconocimiento desde el consejo de gobierno hacia los voluntarios.
5. Otro sistema es el reembolso de los gastos generados durante la acción voluntaria.

### Cruz Roja Irlandesa

Los principales sistemas de reconocimiento utilizados son los que se especifican a continuación:

1. Reconocimiento a la continuidad de voluntarios en la organización.
2. Premios de la competición de primeros auxilios.
3. Cruz Roja Irlandesa organiza cada año un campamento de jóvenes donde se reconoce a la persona que participa en esta actividad que mejor ha integrado los Principios Fundamentales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja.
4. Algunas estructuras locales entregan el premio a la "persona del año".



### Cruz Roja Noruega

Los reconocimientos establecidos por la Cruz Roja Noruega son los siguientes:

1. Premios para voluntarios con más de 10 años de permanencia en Cruz Roja.
2. Las estructuras regionales tienen un premio que pueden facilitar en función de criterios del tiempo y de la calidad de la acción voluntaria.
3. Al igual que en el punto anterior, desde el ámbito nacional se ha establecido un sistema formal de premios que pueden ser entregados tanto a alguna persona del ámbito nacional, del ámbito regional o del local.
4. Además cuentan con un sistema de socios honorarios, que es una de las distinciones más altas, junto con el reconocimiento que puede hacer directamente el Presidente de la Cruz Roja Noruega.
5. Los reconocimientos no formales son organizados básicamente por las estructuras regionales y locales.
6. Por último, otro de los sistemas utilizados es el de facilitar a los voluntarios su participación en acciones formativas, encuentros nacionales o regionales de voluntarios, participación en las asambleas anuales de ámbito regional, y la participación en la asamblea general que se celebra cada tres años.

### Cruz Roja Española

El Reglamento General Orgánico de Cruz Roja Española explicita el sistema de reconocimientos formales de la organización. Además, las estructuras territoriales (autonómicas, provinciales y locales) desarrollan una gran variedad de actos de reconocimiento, tanto individuales como grupales y colectivos.

### Cruz Roja Sueca

Desde el ámbito nacional, las principales acciones de reconocimiento son la entrega de medallas. Además existen diferentes recompensas organizadas desde los ámbitos locales.

### Cruz Roja Suiza

La forma más importante de reconocimiento identificada y desarrollada por esta Sociedad Nacional es la participación en acciones formativas. Además, existen diferentes formas de reconocimiento organizadas desde sus asociaciones cantonales.

## 18. Formación básica para nuevos voluntarios

La totalidad de las Sociedades Nacionales que han participado en el estudio tienen estructuradas sesiones de formación dirigidas a capacitar a sus futuros voluntarios sobre aspectos básicos de la organización, como su ideología, sus Principios Fundamentales, su estructura y los principales ámbitos de actividad desarrollados.

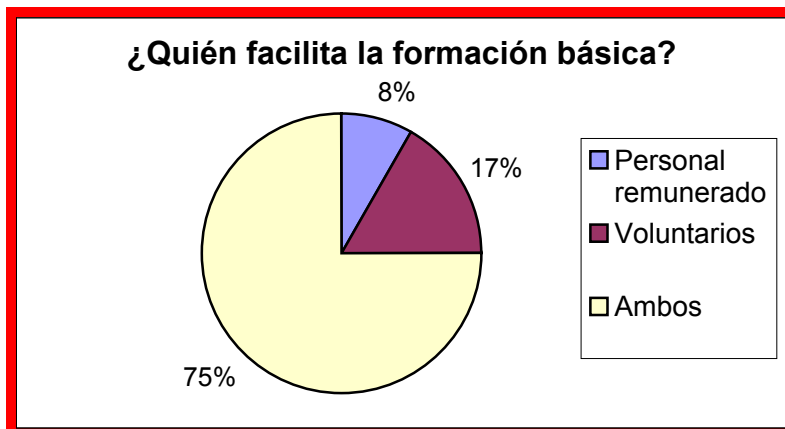
En lo relativo a quien da estos cursos de formación, de forma mayoritaria, las Sociedades Nacionales utilizan tanto voluntarios como personal remunerado. En algunos casos, se especifica que donde se produce esta situación, es por que aún no disponen de voluntarios que se puedan responsabilizar de esta tarea, pero que su intención es que en un plazo de tiempo determinado, el 100% de los cursos de formación básica sean impartidos por voluntarios.

Por último, se ha de destacar que todas las Sociedades Nacionales tienen un interés claro en que su personal remunerado reciba esta formación básica. En algunos casos (Cruz Roja Española y Cruz Roja Noruega), esta formación se imparte vía Internet.



En la próxima encuesta, podría ser interesante conocer además las horas que cada Sociedad Nacional utiliza para impartir los cursos de formación básica institucional.

	Se facilita formación básica para voluntarios		¿Quién facilita la formación básica para voluntarios?	Se facilita formación básica para personal remunerado	
Cruz Roja Austriaca	Sí		Voluntarios y personal remunerado	Sí	
Cruz Roja Británica	Sí		Voluntarios y personal remunerado	Sí	
Cruz Roja Búlgara	Sí		Voluntarios y personal remunerado	Sí	
Cruz Roja Danesa	Sí		Voluntarios y personal remunerado	Sí	
Cruz Roja Finlandesa	Sí		Voluntarios	Sí	
Cruz Roja Griega	Sí		Voluntarios	Sí	
Cruz Roja Irlandesa	Sí		Voluntarios y personal remunerado	Sí	
Cruz Roja Islandesa	Sí		Personal remunerado	Sí	
Cruz Roja Noruega	Sí		Voluntarios y personal remunerado	Sí	
Cruz Roja Española	Sí		Voluntarios y personal remunerado	Sí	
Cruz Roja Sueca	Sí		Voluntarios y personal remunerado	Sí	
Cruz Roja Suiza	Sí		Voluntarios y personal remunerado	Sí	
<b>TOTAL</b>	<b>12 SÍ</b>	<b>0 NO</b>		<b>12 SÍ</b>	<b>0 NO</b>





A continuación se detallan los contenidos que cada Sociedad Nacional dota a sus cursos de formación básica institucional.

### **Cruz Roja Austriaca**

Desde el ámbito nacional diseñan el currículo y se controlan los contenidos de los cursos de formación, y la ejecución de las acciones de capacitación es responsabilidad de los ámbitos regionales y de distrito. Los principales contenidos de la formación básica son:

1. Historia del movimiento de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja y de la Cruz Roja Austriaca (incluyendo los Convenios de Ginebra y el emblema).
2. Los siete Principios Fundamentales y la misión de la Cruz Roja Austriaca.
3. Estructura, estatutos y principales actividades desarrolladas por Cruz Roja Austriaca.
4. Introducción a la organización y actividades de las estructuras locales.

### **Cruz Roja Británica**

Los contenidos de la formación básica institucional que desarrolla esta Sociedad Nacional son los explicitados en su "*Volunteer Handbook*", que son los que se detallan a continuación:

1. Principios Fundamentales.
2. Quiénes somos.
3. Los emblemas de Cruz Roja y de la Media Luna Roja.
4. Estructura de la Cruz Roja Británica.
5. Lo que hacemos.
6. Expectativas mutuas.
7. Representación de los voluntarios y gobierno.
8. Comunicaciones.
9. Aspectos clave y consejos.

### **Cruz Roja Búlgara**

Esta Sociedad Nacional trabaja sobre los siguientes contenidos en sus cursos de formación básica de Cruz Roja:

1. Conocimientos básicos sobre el Movimiento de Cruz Roja y de la Media Luna Roja.
2. La Cruz Roja Búlgara: historia, estructura organizativa y estatutos.
3. Principales actividades de la Cruz Roja Búlgara.
4. La política de voluntariado de la Cruz Roja Búlgara y Código Ético.

### **Cruz Roja Danesa**

Los contenidos que trabaja esta Sociedad Nacional en su curso de formación básica institucional son los siguientes:

1. Historia de la Cruz Roja y misión del Movimiento.
2. Principios Fundamentales.
3. Convenciones de Ginebra.
4. Actividades de Cruz Roja en Dinamarca y en el extranjero.
5. Estructura democrática de la Cruz Roja Danesa.
6. Debate abierto sobre las motivaciones y expectativas de los futuros voluntarios.

La duración del curso de formación es de tres horas.



### **Cruz Roja Finlandesa**

El curso de formación básica de Cruz Roja incluye los siguientes contenidos:

1. Valores de Cruz Roja. Principios Fundamentales e historia de la organización.
2. Actividades nacionales e internacionales de Cruz Roja.
3. El voluntariado en Cruz Roja (política de voluntariado, derechos y responsabilidades como voluntarios).
4. La organización y la toma de decisiones.
5. Financiación de las actividades.
6. Planificación, desarrollo y evaluación de actividades en las estructuras locales (análisis de necesidades y construcción de capacidades).

### **Cruz Roja Griega**

1. Introducción a la fundación de la Cruz Roja (elementos históricos).
2. Información sobre la FICR y el CICR.
3. Información sobre la acción nacional e internacional de la Cruz Roja Griega.
4. Presentación de programas de política social en Grecia, y especialmente de las actividades del Departamento de Bienestar Social de la Cruz Roja Griega.
5. Conocimientos sobre necesidades humanas básicas, grupos vulnerables y grupos sociales especiales.
6. Respuesta en emergencias. Conocimientos sobre preparación para desastres.
7. Presentación de acciones voluntarias y grupos del Departamento de Bienestar Social.
8. Presentación del Código Ético del trabajo voluntario y las Reglas de Campo en lo relativo a las actividades voluntarias.

### **Cruz Roja Irlandesa**

Esta Sociedad Nacional se encuentra en proceso de regulación y dotación de contenidos de sus cursos de formación básica institucional. Además, la Cruz Roja Irlandesa está desarrollando un Manual para Miembros de la Sociedad Nacional.

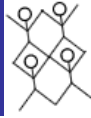
### **Cruz Roja Islandesa**

1. Historia de la Cruz Roja.
2. Principios Fundamentales de Cruz Roja.
3. El Movimiento de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja.
4. Descripción de la Cruz Roja Islandesa.
5. El servicio voluntario.

### **Cruz Roja Noruega**

1. Historia de la Cruz Roja.
2. Cruz Roja en el ámbito internacional.
3. Acción nacional e internacional de la Cruz Roja Noruega.
4. Ser voluntario en la Cruz Roja.

Además de la formación básica de Cruz Roja, esta Sociedad Nacional organiza cursos de formación básica para actividades específicas, como los servicios de rescate, servicios de visita, refugiados, etc.



### Cruz Roja Española

1. El Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja.
  - a. Cómo empezó todo.
  - b. El movimiento hoy.
  - c. Símbolos y reconocimiento del Movimiento.
  - d. Derecho Internacional Humanitario.
2. Cruz Roja Española.
  - a. Cómo empezó todo.
  - b. Cómo estamos organizado.
  - c. Cómo nos financiamos.
  - d. Quiénes formamos parte.
  - e. Cruz Roja Juventud.
3. El voluntariado.
  - a. El voluntariado.
  - b. Marco normativo.
  - c. Derecho y Deberes del voluntario.
  - d. La formación en Cruz Roja Española.
4. Universalidad y planes de intervención.
  - a. Planes de intervención de Cruz Roja Española.
  - b. Plan de intervención nacional.
  - c. Plan de Cooperación Internacional.

### Cruz Roja Sueca

1. Historia de la Cruz Roja.
2. Principios Fundamentales y Derecho Internacional Humanitario.
3. Programas y actividades.
4. Organización de la Cruz Roja Sueca y organización internacional (FICR y CICR).

### Cruz Roja Suiza

1. Introducción a la Cruz Roja, al Movimiento Internacional y a la organización.
2. Temas específicos en función de las tareas.



## 19. Contrato, o acuerdo de acción voluntaria

8 de las 12 Sociedades Nacionales que han participado en el estudio utilizan un sistema de acuerdos de acción voluntaria, por el cual, se establece un compromiso recíproco entre el voluntario y la Cruz Roja. Este acuerdo debe ser firmado por todos los voluntarios que se incorporan a la organización. Una Sociedad Nacional (Cruz Roja Finlandesa) informa que también utiliza este sistema, pero no es un estándar de trabajo en el ámbito nacional.

	Utilizan el acuerdo de acción voluntaria	
Cruz Roja Austriaca	Sí	
Cruz Roja Británica	Sí	
Cruz Roja Búlgara	Sí	
Cruz Roja Danesa	Sí	
Cruz Roja Finlandesa	No	
Cruz Roja Griega	Sí	
Cruz Roja Irlandesa	No	
Cruz Roja Islandesa	Sí	
Cruz Roja Noruega	Sí	
Cruz Roja Española	Sí	
Cruz Roja Sueca	No	
Cruz Roja Suiza	No	
<b>TOTAL</b>	<b>8 SÍ</b>	<b>4 NO</b>



A continuación se detallan los objetivos que las Sociedades Nacionales que tienen implantado este instrumento pretenden alcanzar con su firma.

### Cruz Roja Austriaca

Esta Sociedad Nacional destaca que con la implantación de los acuerdos pretenden contribuir a que los voluntarios respeten los principios y propiedades de la Cruz Roja. Además consideran como aspecto clave el hecho de que los voluntarios conozcan sus derechos y responsabilidades, para lo cual también utilizan el acuerdo de acción voluntaria. Tan pronto como el voluntario firma el acuerdo, se encuentran plenamente asegurados por la Sociedad Nacional para el desarrollo de su actividad voluntaria.



### **Cruz Roja Británica**

Tienen un registro de entrevista, al final de la cual hay una cláusula que el voluntario debe firmar, indicando que ha recibido determinada documentación, donde se incluye el estatuto del voluntario, personal remunerado y delegados.

### **Cruz Roja Búlgara**

1. La especificación de la actividad.
2. Una declaración donde el voluntario indica que conoce las regulaciones e interrelaciones entre los voluntarios y la Cruz Roja Búlgara, el Código Ético, así como las principales actividades del programa específico.
3. Un acuerdo relativo a las horas de actividad voluntaria.
4. Un acuerdo relativo a los mecanismos de reembolso de los gastos.

### **Cruz Roja Danesa**

Esta Sociedad Nacional cuenta con una política de voluntariado donde se anima a los líderes de voluntariado para utilizar contratos estándar, pero en sus niveles locales no se suele utilizar este mecanismo, ya que habitualmente prefieren sistemas más informales. En los próximos años esperan que el uso de este instrumento se generalice.

El objetivo del contrato es el de establecer claramente las responsabilidades y tareas del voluntario, así como las responsabilidades de la Cruz Roja.

### **Cruz Roja Finlandesa**

En algunas actividades se firma el contrato o acuerdo con la Cruz Roja, pero no es un sistema o práctica extendida en todo el ámbito nacional.

### **Cruz Roja Griega**

Previamente a la finalización de su formación, los voluntarios firman un contrato por el cual reconocen las normas de los voluntarios de bienestar social, y aceptan llevarlas a cabo en su práctica voluntaria. Además declaran la aceptación de las decisiones del Comité Consultivo del Departamento de Bienestar Social en caso de dificultad en la adaptación de su trabajo voluntario.

### **Cruz Roja Irlandesa**

No utilizan esta herramienta por el momento.

### **Cruz Roja Islandesa**

1. Para obtener determinados datos de su base central de datos.
2. Para subrayar las obligaciones de los voluntarios y de la Sociedad Nacional.

### **Cruz Roja Noruega**

Algunas estructuras locales utilizan el contrato, pero otras no. No es una práctica generalizada en el ámbito nacional. El objetivo del contrato es que las dos partes clarifiquen sus expectativas y obligaciones.



### Cruz Roja Española

1. Asegurar la rentabilidad social del esfuerzo humano y económico de la captación inicial del voluntariado y su mantenimiento activo posterior, que revierte positivamente en nuestra Institución.
2. Expresar la disponibilidad de colaboración de cada voluntario o voluntaria en particular.
3. Manifiestar la responsabilidad de la Institución y del voluntariado para la realización de actividades en condiciones óptimas de información, recursos materiales, equipos de trabajo y capacitación para la intervención.

### Cruz Roja Sueca

Esta Sociedad Nacional utilizan el acuerdo como un compromiso de confidencialidad.

### Cruz Roja Suiza

En estos momentos, esta Sociedad Nacional está introduciendo la práctica de contratos/acuerdos escritos para los voluntarios.

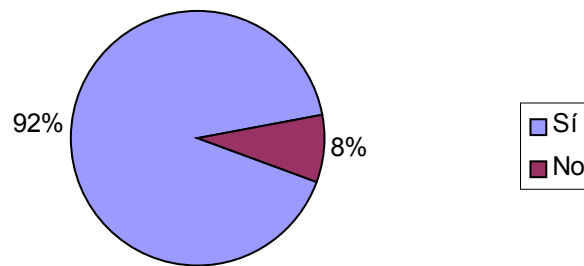
## 20. Formación para la actividad

A excepción de Cruz Roja Islandesa que explícitamente indica que no tiene un sistema estructurado de formación para la actividad, el resto de Sociedades Nacionales (11), disponen de un sistema y ciclos formativos para la formación de sus voluntarios en la actividad que van a desarrollar.

	Disponen de formación para la actividad	
Cruz Roja Austriaca	Sí	
Cruz Roja Británica	Sí	
Cruz Roja Búlgara	Sí	
Cruz Roja Danesa	Sí	
Cruz Roja Finlandesa	Sí	
Cruz Roja Griega	Sí	
Cruz Roja Irlandesa	Sí	
Cruz Roja Islandesa	No	
Cruz Roja Noruega	Sí	
Cruz Roja Española	Sí	
Cruz Roja Sueca	Sí	
Cruz Roja Suiza	Sí	
<b>TOTAL</b>	<b>11 SÍ</b>	<b>1 NO</b>



### Formación para la actividad



#### Cruz Roja Austriaca

Después de que el voluntario haya realizado la formación básica, la capacitación específica es requerida para todas las actividades que desarrolle. La formación específica difiere en función de los servicios de acción voluntaria. El desarrollo de la formación específica se desarrolla en los niveles regionales y de distrito, con excepción de la capacitación para el liderazgo, que se desarrolla desde el ámbito nacional en su centro de formación nacional.

#### Cruz Roja Británica

Cada servicio tiene su propio programa de formación.

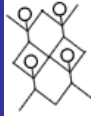
#### Cruz Roja Búlgara

Esta Sociedad Nacional hace una distinción entre formación especializada y específica:

1. Formación especializada que facilita el perfil específico del programa o servicio.
2. Formación específica facilitada en relación con las tareas y funciones del voluntario.

#### Cruz Roja Danesa

Disponen de formación para los líderes voluntarios de todas sus actividades. La formación es introductoria y les forma en la gestión de sus actividades y de los voluntarios adscritos a las mismas. Organizan encuentros anuales de actualización de diferentes actividades donde los líderes se reúnen para compartir sus conocimientos y para discutir sobre temas relevantes.



### **Cruz Roja Finlandesa**

La formación de voluntarios depende de la actividad que desarrollen, pero en la mayoría de las actividades, los voluntarios reciben una formación básica para el desarrollo de sus tareas, y se ofrece la posibilidad de desarrollar acciones formativas de actualización de conocimientos. La formación básica para la actividad incluye los conocimientos y las habilidades necesarias para la actividad específica, conocimientos básicos sobre la Cruz Roja y sobre los principios del voluntariado en la Cruz Roja.

La formación del voluntariado cuenta con tres niveles:

1. Formación básica.
2. Formación de actualización.
3. Formación avanzada.

Los líderes voluntarios de grupo tienen su propio sistema estandarizado de formación.

Esta formación incluye un módulo con información básica sobre la Cruz Roja, sobre la gestión de voluntariado, dinámicas de grupo y trabajo grupal, además de un módulo con las habilidades específicas y conocimientos necesarios para una actividad determinada.

De la misma forma, los formadores de voluntarios tienen su propio sistema estandarizado de formación, con los mismos tres niveles indicados anteriormente (básico, actualización y avanzado). Los cursos de formación de formadores incluyen tres módulos:

1. Cruz Roja.
2. Habilidades pedagógicas.
3. Conocimientos necesarios para las actividades específicas.

El desarrollo de las estructuras de formación para los voluntarios es valorado por esta Sociedad Nacional como una de las áreas clave en el desarrollo de voluntariado en los últimos años.

### **Cruz Roja Griega**

Los voluntarios son formados participando en seminarios de corta duración y en conferencias que el Departamento de Bienestar Social prepara y organiza con profesionales tanto del ámbito de Cruz Roja, como externos a la organización.

### **Cruz Roja Irlandesa**

Cada sección tiene su propia formación específica. La Sociedad Nacional facilita algunos ejemplos de formación para la actividad como:

1. Curso de Formación en Primeros Auxilios.
2. Curso de formación de cuidado terapéutico.
3. Curso de formación de maquillaje de heridas.

### **Cruz Roja Islandesa**

Esta Sociedad Nacional no cuenta con un sistema estandarizado de formación de voluntarios para la actividad.

### **Cruz Roja Noruega**

Debido a la complejidad de la organización, dividida en diferentes secciones y actividades, indican que es difícil facilitar información sobre su sistema de formación para la actividad. Añaden que el equipo de rescate es el que dispone de un sistema de formación más estructurado.



### Cruz Roja Española

La formación para la intervención en esta Sociedad Nacional tiene por objeto capacitar al voluntariado para la actividad que debe desarrollar. Está relacionada con las tareas que el voluntariado tendrá que llevar a cabo en el marco de los diferentes proyectos y programas de la organización.

Como sistema de trabajo, Cruz Roja Española utiliza unas líneas metodológicas comunes a la hora de desarrollar e impartir los diferentes cursos, para garantizar unos mínimos de calidad y evitar que su eficacia sea heterogénea según el profesorado participante o el territorio donde se imparta. La formación es identificada como un espacio clave para la reflexión sobre la intervención institucional, y se pretende configurar también como un mecanismo de participación que debe organizarse y dirigirse hacia los órganos formales de la organización.

Cruz Roja Española dispone de un Plan de Formación estructurado, que vertebrará todas las acciones formativas que se llevan a cabo y que permite la capacitación del voluntariado que interviene en la actividad, así como la formación institucional del personal con funciones directivas.

Se han diseñado unos Itinerarios formativos para cada uno de los planes de intervención. Estos itinerarios se estructuran en tres niveles:

1. Formación Básica.
2. Formación Especializada.
3. Formación Continua.

Es necesario que el voluntariado de nueva incorporación, antes de participar en la actividad, reciba (si hace falta) la formación adecuada para la intervención.

### Cruz Roja Sueca

Esta Sociedad Nacional tiene estructurados diferentes cursos de capacitación para cada uno de sus programas.

### Cruz Roja Suiza

La estructura de los sistemas de formación depende de las tareas que el voluntario desarrolla.

## 21. Participación del voluntariado

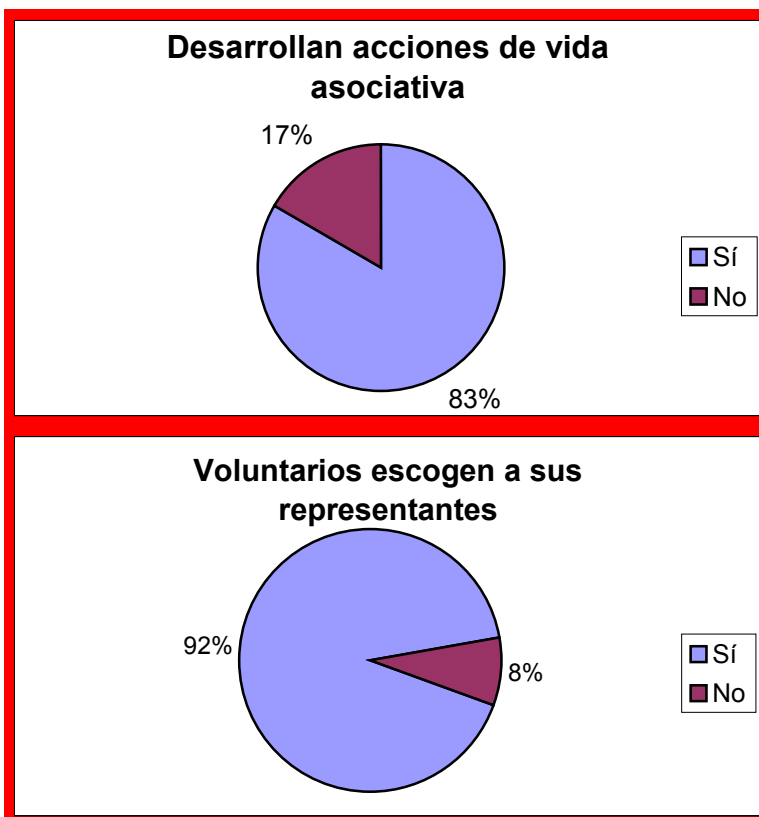
La participación de los voluntarios en la gestión de la propia organización puede ser un buen indicador de los niveles de democracia existentes en las Sociedades Nacionales. Si tomamos esta hipótesis como cierta, los índices de democracia interna de las Sociedades Nacionales que han participado en el estudio es aceptablemente buena.

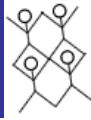
1. A excepción de una Sociedad Nacional, que en lo relativo a la involucración de los voluntarios en todas las fases del proyecto indica que esto se produce en función del proyecto y de la actividad (Cruz Roja Suiza), el resto de Sociedades Nacionales hacen una apuesta clara por que los voluntarios participen en todas las fases del proyecto en el que están adscritos (identificación, planificación, ejecución y evaluación.)
2. Todas las Sociedades Nacionales organizan para sus voluntarios, como mínimo, un encuentro anual de ámbito nacional o encuentros de ámbitos regionales.



- 10 de las 12 Sociedades Nacionales tienen organizado un sistema de vida asociativa que permite a los voluntarios organizar actividades de diferente tipología para otros voluntarios (encuentros, fiestas, foros, grupos de trabajo, etc.)
- Excepto una Sociedad Nacional, que circunscribe la elección de sus representantes a sus socios, en el resto de Sociedades Nacionales los voluntarios tienen la capacidad y el derecho de escoger a sus representantes.

	Vols. participan en todas las fases del proyecto	Se desarrollan encuentros de vols.	Se desarrollan acciones de vida asociativa	Los voluntarios escogen a sus representantes
Cruz Roja Austriaca	Sí	Sí	Sí	Sí
Cruz Roja Británica	Sí	Sí	No	Sí
Cruz Roja Búlgara	Sí	Sí	Sí	Sí
Cruz Roja Danesa	Sí	Sí	Sí	Sí
Cruz Roja Finlandesa	Sí	Sí	Sí	Sí
Cruz Roja Griega	Sí	Sí	Sí	No
Cruz Roja Irlandesa	Sí	Sí	Sí	Sí
Cruz Roja Islandesa	Sí	Sí	Sí	Sí
Cruz Roja Noruega	Sí	Sí	Sí	Sí
Cruz Roja Española	Sí	Sí	Sí	Sí
Cruz Roja Sueca	Sí	Sí	Sí	Sí
Cruz Roja Suiza	Depende del proyecto	Sí	No	Sí
<b>Total Sí</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>11</b>
<b>Total NO</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>





## **Participación del voluntariado en todas las fases del proyecto:**

### **Cruz Roja Austriaca**

La Cruz Roja Austriaca no utiliza sistemas específicos o formales para incorporar al voluntario en todas las fases del proyecto, sino que se basan en procedimientos de aprendizaje continuado. No obstante, entre sus objetivos está el de involucrar a los voluntarios en todas las fases del proyecto, desde la identificación y diseño, hasta la evaluación.

### **Cruz Roja Británica**

Esta participación se trabaja mediante los foros y consejos de voluntariado. Los voluntarios son consultados sobre cuestiones de ámbito local, sin embargo la junta trata temas para consulta nacional.

Además, algunos voluntarios escogidos colaboran en la planificación de proyectos a través de su diseño e implementación. Como ejemplo, indican que en el nivel estratégico, participan en reuniones para trabajar sobre la estrategia de voluntariado para apoyar y trabajar para su implementación a través de los foros de voluntarios.

### **Cruz Roja Búlgara**

La Cruz Roja Búlgara promueve la participación del voluntario en todas las fases del proyecto utilizando medios de información, fundamentalmente a través de un boletín electrónico que remiten de forma semanal, y a través de la revista "*Cruz Roja Búlgara*", que remiten mensualmente. En los niveles locales y nacional, se promueve que los voluntarios participen activamente en todas las fases del proyecto. De hecho se les capacita especialmente para cumplir este objetivo de participación.

### **Cruz Roja Danesa**

En esta Sociedad Nacional, los voluntarios están a cargo de la mayoría del trabajo de la organización. Además, en algunos casos, nuevas iniciativas de ámbito local son ejecutadas exclusivamente por voluntarios, y en otros casos, las iniciativas son emprendidas por personal remunerado, de forma que inmediatamente se incorporen e impliquen voluntarios.

### **Cruz Roja Finlandesa**

En esta Sociedad Nacional, la mayoría del trabajo voluntario se desarrolla en los ámbitos locales, donde sus miembros son quienes toman las decisiones. De esta forma, se considera que los voluntarios están altamente implicados en el desarrollo local y en el diseño de proyectos. Además se anima a los voluntarios a desarrollar la identificación de necesidades en el nivel local.

En los ámbitos regionales y nacional, los voluntarios participan en la toma de decisiones en los comités o en los grupos de planificación. Sin embargo, estiman que la participación puede mejorar aún más.

### **Cruz Roja Griega**

La ejecución de sus proyectos es dirigida por comités donde profesionales y voluntarios trabajan conjuntamente en cualquier fase donde su trabajo sea requerido. Los voluntarios se incorporan como representantes escogidos por cada grupo de actividad voluntaria. Los criterios de selección están estrechamente relacionados con la experiencia del voluntario en el proyecto, así como con sus habilidades y destrezas personales.



### **Cruz Roja Irlandesa**

Esta Sociedad Nacional promueve la participación de los voluntarios en todas las fases del proyecto a través de encuentros, talleres y cuestionarios.

### **Cruz Roja Islandesa**

Esta Sociedad Nacional no facilita información sobre los sistemas utilizados para incrementar la participación de sus voluntarios en todas las fases de la actividad.

### **Cruz Roja Noruega**

Utilizan el análisis de vulnerabilidad y capacidades en sus niveles locales como sistema para asegurar la participación de sus voluntarios.

### **Cruz Roja Española**

A través de la participación de los voluntarios en todas las fases del proyecto, esta Sociedad Nacional pretende conseguir que la persona se sienta parte de Cruz Roja y contribuya a su desarrollo y fortalecimiento el mayor tiempo posible y de la forma más adecuada.

La participación en la actividad es considerada por Cruz Roja Española como el nivel más básico y concreto de la participación y constituye, en sí misma, un proceso abierto que debe facilitar no sólo la realización de la actividad, sino también la implicación del voluntariado en su diseño y evaluación.

La participación del voluntariado más allá de la simple ejecución de la actividad responde por lo general a un incremento progresivo de su implicación en la Institución. En la medida en que se lleva a cabo un adecuado seguimiento y motivación, se estima que se posibilitará que el voluntariado, en función de sus inquietudes, disponibilidad y capacidades, participe en todas las fases del programa o proyecto.

El procedimiento utilizado para promover la participación se resume en los siguientes puntos:

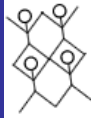
1. Evaluar el grado de participación del voluntariado.
2. Concretar la estructura organizativa.
3. Definir las funciones y responsabilidades de los voluntarios y voluntarias en las distintas fases del proyecto.
4. Definir las funciones del responsable del programa o proyecto respecto a la actividad y a los equipos de trabajo.

### **Cruz Roja Sueca**

Inician el proceso mediante un análisis de vulnerabilidad–capacidades, y lo utilizan como elemento para animar a la participación de sus voluntarios.

### **Cruz Roja Suiza**

No disponen de una única solución ni sistema. En algunos proyectos se promueve la participación de los voluntarios en todas sus fases, mientras que en otros casos esta promoción no se produce, o se produce de forma parcial.



## **Encuentros de ámbito nacional o regional:**

### **Cruz Roja Austriaca**

Desarrollan la Asamblea General y el encuentro nacional de voluntarios anual. Según indican, no tienen sistematizada la organización de reuniones de este tipo, excluyendo los dos tipos de encuentros ya expuestos. Han organizado en el 2005 el "Día del voluntario", donde voluntarios de toda la Cruz Roja Austriaca se desplazaron a Viena y trabajaron sobre determinados aspectos de la actividad voluntaria. Además se organizan fiestas de Navidad, excursiones, etc. Todos estos eventos se organizan desde las estructuras locales y regionales. Por último, indican que organizan una reunión para coordinadores de voluntariado tres veces al año.

### **Cruz Roja Británica**

Desarrollan cada año su Asamblea Nacional. La planificación de esta reunión incorpora a voluntarios (uno ostenta la presidencia del encuentro y es responsable ante la Comisión). El tema tratado es diferente cada año, y es además una oportunidad para exponer lo trabajado el año anterior, mirar hacia el futuro, y reflejar la contribución realizada por los voluntarios (participan cerca de 600 voluntarios en estas reuniones), introduciendo además nuevas iniciativas.

### **Cruz Roja Búlgara**

Las principales reuniones celebradas son las siguientes:

1. Reuniones de miembros del Consejo Nacional con miembros de los Consejos Regionales.
2. Formadores voluntarios del ámbito nacional con formadores voluntarios de los ámbitos regionales.
3. Participantes de programas en el ámbito nacional con participantes de programas en los ámbitos locales.

### **Cruz Roja Danesa**

Desarrollan diferentes tipos de encuentros con la finalidad de compartir conocimientos y experiencias. Consideran que estos encuentros son altamente útiles para:

1. La motivación de sus voluntarios.
2. El fortalecimiento de su sentimiento de pertenencia
3. Facilitar la oportunidad de compartir ideas sobre nuevas actividades.
4. Trasladar mensajes estratégicos desde las oficinas centrales o el Comité Nacional.

### **Cruz Roja Finlandesa**

Organizan diferentes tipos de encuentros en el ámbito nacional para diferentes grupos de voluntarios. Como ejemplos, destacan los siguientes:

1. Competición de primeros auxilios. Acto para los voluntarios cada dos años.
2. Encuentro conjunto de voluntarios responsables de captación de fondos, membresía, de cooperación con escuelas y actividades de jóvenes, desarrollado en el año 2005.
3. Parlamento Nacional de Cruz Roja Juventud cada año.
4. Encuentro de formadores y fin de semana de formación cada año.

Los contenidos de estos encuentros dependen de los grupos de voluntarios. Además, en estos encuentros siempre se incorporan informaciones sobre estrategias, y principios y valores de la Cruz Roja. El objetivo de estos encuentros es el de conocer a otros voluntarios, el aprendizaje mutuo, el compartir buenas prácticas, y formar y reconocer a los voluntarios.



### Cruz Roja Griega

Se organizan encuentros anuales donde se facilita la posibilidad a los voluntarios de conocer e intercambiar experiencias y métodos sobre voluntariado en diferentes regiones. Además pueden discutir sobre las dificultades y problemas encontrados durante su acción voluntaria con los responsables de la gestión de voluntariado.

### Cruz Roja Irlandesa

1. Cada dos años organizan una Asamblea General para todos sus miembros para facilitar información sobre todas sus actividades. En esta Asamblea se presentan informes de todas las secciones de la Cruz Roja Irlandesa, donde además se plantean cuestiones y preguntas al final de cada sesión.
2. Además desarrollan Grupos de Trabajo Nacional sobre formación, juventud, servicios comunitarios, finanzas y sobre cooperación internacional, que se reúnen varias veces al año.
3. La Sociedad Nacional organiza encuentros de los Directores Regionales y de Área de las Unidades de Primeros Auxilios (se reúnen dos veces al año), de los Directores de Área de Actividades Comunitarias (se reúnen dos veces al año).
4. Además, los tutores e instructores de los subgrupos de protección de la infancia, y de los Seminarios de Planificación en Emergencias se reúnen una vez al año.

### Cruz Roja Islandesa

Desarrollan diferentes encuentros en los niveles locales, de distrito y en el ámbito nacional.

### Cruz Roja Noruega

En el ámbito nacional organizan convenciones para voluntarios que participan en servicios de visita y trabajo con niños en necesidad. Además, cada tres años desarrollan su asamblea nacional, y en los ámbitos regionales desarrollan asambleas regionales cada año, o cada dos años. Otro sistema de encuentros utilizado es el de organizar encuentros de voluntarios responsables de actividades y proyectos, en el ámbito nacional.

### Cruz Roja Española

En el ámbito nacional, la reunión más importante organizada anualmente es el encuentro de voluntarios nacional, donde participan cerca de 600 personas. Desde Cruz Roja Española, además se ha estructurado un sistema de comisiones asesoras, integradas por voluntarios, centradas sobre diversos temas, como el desarrollo organizativo, la formación, el voluntariado, las nuevas tecnologías, etc. Cruz Roja Juventud es especialmente activa en este punto, organizando su Escuela de Verano y los Encuentros de Responsables de Áreas de Trabajo. Por último, se celebran las reuniones estatutarias, como la Asamblea General, cada cuatro años.

Los ámbitos regionales, provinciales y locales son quienes desarrollan más actividades de este tipo, organizando encuentros regionales de voluntarios, y encuentros de voluntarios por áreas de trabajo y por proyectos.

### Cruz Roja Sueca

La mayoría de los encuentros de voluntarios se organizan desde sus estructuras regionales, con el objetivo de compartir experiencias y buenas prácticas.



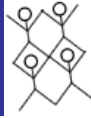
### Cruz Roja Suiza

Cada cinco años organizan un congreso en el que se intercambian y desarrollan ideas y buenas prácticas. Los métodos de trabajo utilizados en este congreso son talleres y simposios.



## 22. DAFOs nacionales

Cruz Roja Austriaca	
<b>Fortalezas</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• La buena imagen de la Cruz Roja Austriaca – alto reconocimiento en el marco de la población austriaca.</li><li>• El apoyo tecnológico para los voluntarios es excelente.</li><li>• Se desarrolla un gran número de actividades donde los voluntarios se pueden involucrar.</li><li>• La Cruz Roja está presente en todas las regiones austriacas y es muy bien conocida.</li><li>• Los siete Principios Fundamentales y el marco de trabajo internacional hacen a la Cruz Roja única y atractiva de cara a la población.</li></ul>	<b>Debilidades</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• No siempre se cuenta con una estructura claramente definida.</li><li>• La cultura y atmósfera en las estructuras locales es muy importante para la retención y captación de voluntarios. Valoran que en algunas ocasiones deben mejorar estos aspectos.</li><li>• Sistema y estructura poco flexibles.</li><li>• No se desarrollan las capacidades de lobby en todos los niveles (desde el local al nacional).</li><li>• No disponen de una estrategia concertada de marketing.</li></ul>
<b>Oportunidades</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• La competencia con otras organizaciones se incrementa.</li><li>• El desarrollo demográfico.</li><li>• El área de salud está experimentando una importancia creciente.</li><li>• Desarrollo de nuevas actividades.</li></ul>	<b>Amenazas</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• La competencia con otras organizaciones se incrementa.</li><li>• Los cambios tan rápidos que se están experimentando en las condiciones sociales y en los negocios.</li><li>• El voluntariado está cambiando.</li><li>• Algunas tareas y actividades cada vez son más reguladas por ley (conducción de ambulancias, equipos de rescate, etc.)</li></ul>



## Cruz Roja Británica

### Fortalezas

- Organización establecida en las comunidades locales.
- Voluntariado bien formado.
- Las contribuciones son respetadas por aquellos con los que nos asociamos.
- Un gran compromiso.
- Bien conectados e interrelacionados.
- Buena información sobre los roles del voluntariado.
- Disponen de un nuevo proceso de captación y selección.
- La captación on-line.

### Debilidades

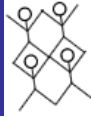
- Inflexibilidad.
- Lentitud en la asimilación de los cambios.
- Se quejan mucho.
- Sentido escaso de asociación con el personal remunerado.
- No es suficientemente diverso en cuestiones de edad, género y comunidades étnicas.
- Nos miramos excesivamente a nosotros mismos.

### Oportunidades

- El Gobierno es sensible a los temas de voluntariado.
- El nuevo proceso de representación y gobierno.
- Se han detallado las competencias y actitudes de los que se espera de un gestor de voluntarios.
- La producción de la guía de buenas prácticas para la gestión del voluntariado.
- La comisión Russell para la implicación de los jóvenes.
- La estrategia de voluntariado.

### Amenazas

- Falta de dinero.
- Cambios en la legislación.
- El voluntariado no se adapta ni cambia a los cambios del entorno (comunicaciones electrónicas, formas de involucrar a jóvenes).



## Cruz Roja Búlgara

### Fortalezas

- Una larga tradición de voluntariado.
- Es la ONG más conocida en el país.
- El alto nivel de identificación con la organización.
- La estrategia actualizada 2010.
- Su política de voluntariado.
- La estrategia nacional adoptada para la implementación de su política de voluntariado.
- Mejora organizativa.
- Gestión y gobierno efectivos.
- Recursos materiales, económicos y humanos.
- Sociedad Nacional abierta a la sociedad.
- Redes de partenariado.
- Recursos movilizados para la reducción de la vulnerabilidad.
- Campañas de sensibilización exitosas.
- Sostenibilidad de proyectos en los ámbitos locales.

### Debilidades

- La situación socioeconómica del país (desempleo, estándares bajos de calidad de vida, envejecimiento de la población).
- La base legal (ausencia de privilegios para la actividad voluntaria, ausencia de un estatus legal del voluntariado y de la actividad voluntaria).
- Sistemas de información y sistema de unificación de base de datos incompletos.
- Sistema de apoyo económico al voluntariado inadecuado.
- Falta de atención de las motivaciones de los voluntarios.

En algunas regiones:

- Ausencia de estrategias regionales para la implantación de la política de voluntariado.
- Promoción inefectiva de la actividad de la Cruz Roja Búlgara.
- Sistema de promoción y reconocimiento inefectivo.
- Sistema de calificación inefectivo.
- Análisis incorrecto de las necesidades.
- Número insuficiente de puestos de acción voluntaria en relación con los intereses y capacidades de los voluntarios.



### Oportunidades

- El espíritu de solidaridad en el ámbito de las comunidades debido a los desastres naturales que han sufrido.
- Redes de trabajo sostenibles en los ámbitos nacional y comunitario.
- Apoyo financiero y metodológico de la Federación Internacional.
- Apoyo financiero y metodológico de Sociedades Nacionales avanzadas.

Respecto a los programas de voluntariado:

- Proveer servicios de calidad a beneficiarios.
- Mantener estándares de calidad estables.
- Ser eficientes en los costes.
- Ser sostenibles.
- Disponer de criterios medibles de mejora.

Respecto a los voluntarios:

- Estudio sistemático tomando en consideración todos los factores de la actividad voluntaria.
- Implantar un sistema moderno de captación y registro de los voluntarios, donde se puedan reflejar sus intereses personales, capacidades y competencias.
- Iniciar un sistema de puestos de acción voluntaria reales.
- Establecer un sistema eficaz de formación para voluntarios.
- Implantar de forma adecuada un sistema de coordinación y evaluación de voluntarios.
- Disponer de una base de datos y de una documentación efectivos.

### Amenazas

Externo:

- Problemas sociales y económicos crecientes.
- Ausencia de voluntad por parte del gobierno para reconocer la importancia creciente del voluntariado, sí como considerar y cambiar su base legal.
- Ausencia de estabilidad política en el país.
- Problemas con la economía, atención sanitaria, educativa y otras esferas sociales.
- Fuertes procesos de migración.
- Desastres y catástrofes naturales.
- Ausencia de entendimiento y apoyo de socios nacionales e internacionales.
- Retirada de algunos donantes debido a problemas de imagen.



## Cruz Roja Danesa

### Fortalezas

- Los voluntarios.
- Las actividades que se desarrollan.
- La buena reputación de Cruz Roja.
- Amplia presencia en el ámbito local.
- La ambición de ser la mejor organización humanitaria en Dinamarca.
- Buena presencia en medios de comunicación.

### Debilidades

- La media de edad de los miembros de los órganos de dirección de los ámbitos locales es superior a los 60 años, lo que hace difícil atraer a jóvenes voluntarios.
- Los órganos de dirección locales pueden estar cerrados a las nuevas incorporaciones o a nuevas formas de pensar.
- La toma de decisiones en una organización tan grande puede ser lenta en ocasiones.
- Un perfil político impreciso.

### Oportunidades

- Muchas personas quieren dar su tiempo a Cruz Roja.
- Las personas jóvenes necesitan la acción voluntaria para sus currícula.
- Los voluntarios tienen muchas ideas.
- Las empresas están interesadas en trabajar de forma conjunta con organizaciones humanitarias.
- Muchas instituciones públicas están interesadas en desarrollar acciones conjuntas con organizaciones de voluntariado.
- No es excesivamente complicado obtener fondos para nuevas iniciativas de voluntariado.

### Amenazas

- Desarrollar demasiadas acciones puede provocar que el perfil de la organización se vuelva impreciso.
- Muchas organizaciones compiten para captar voluntarios.
- Los voluntarios no se quedan por mucho tiempo en la organización.



Cruz Roja Finlandesa	
<b>Fortalezas</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Las actividades.</li><li>La política de voluntariado.</li><li>Cobertura nacional de la red de estructuras locales.</li><li>Sistema de formación de voluntarios.</li><li>Sistema de formación de formadores de voluntariado.</li></ul>	<b>Debilidades</b> <ul style="list-style-type: none"><li>La no existencia de una base de datos de voluntariado.</li><li>Sistema de gestión de voluntariado no demasiado fuerte en el proceso de desarrollo.</li></ul>
<b>Oportunidades</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Gran interés de la sociedad por el voluntariado.</li><li>La posibilidad de trabajar juntos entre los ámbitos locales.</li><li>La cooperación con otras organizaciones y autoridades en el ámbito local.</li><li>Nuevas páginas web para voluntarios que suponen oportunidades para trasladar y compartir información y experiencias.</li></ul>	<b>Amenazas</b> <ul style="list-style-type: none"><li>La competitividad entre organizaciones de voluntariado.</li><li>Actividades cerradas. Algunos grupos llevan trabajando conjuntamente por tanto tiempo que se producen dificultades para abrir las actividades a otras personas interesadas.</li></ul>

Cruz Roja Griega	
<b>Fortalezas</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Las diferentes etapas, bien estructuradas, del ciclo de gestión.</li><li>La alta calidad del trabajo voluntario hacia los beneficiarios.</li><li>El impacto positivo que la Sociedad Nacional obtiene de la acción voluntaria.</li></ul>	<b>Debilidades</b> <ul style="list-style-type: none"><li>No se promueven los proyectos voluntarios a nivel comunitario de un modo más sistemático utilizando folletos y otras formas de marketing.</li><li>Dificultad para atraer a jóvenes voluntarios en actividades debido a las costumbres y formalidad de la Cruz Roja.</li></ul>
<b>Oportunidades</b> <ul style="list-style-type: none"><li>La Sociedad Nacional expande su acción humanitaria hacia los colectivos vulnerables usando el poder de la humanidad, los voluntarios.</li></ul>	<b>Amenazas</b> <ul style="list-style-type: none"><li>El envejecimiento de nuestros voluntarios. Muchos jóvenes voluntarios se registran, siguen la formación/prácticas, ofrecen su acción voluntaria por unos años, pero encuentran complicado combinar su actividad voluntaria con las demandas de sus vidas personales y profesionales.</li></ul>



Cruz Roja Irlandesa	
<b>Fortalezas</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• El emblema.</li><li>• Los voluntarios.</li><li>• Buena presencia en medios de comunicación.</li><li>• Organización de ámbito mundial.</li><li>• Los Principios Fundamentales.</li></ul>	<b>Debilidades</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Se necesitan más recursos humanos en la Oficina Central para facilitar mayor apoyo a los voluntarios, y a los servicios y actividades de la Cruz Roja Irlandesa.</li><li>• Se necesitan más voluntarios.</li><li>• Los servicios diferentes a primeros auxilios que se podrían ofrecer.</li><li>• Las dificultades técnicas para comunicarse con todos sus voluntarios.</li></ul>
<b>Oportunidades</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• La posibilidad de desarrollar servicios adicionales para las personas más vulnerables.</li><li>• La captación de voluntarios después del Tsunami.</li></ul>	<b>Amenazas</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• La competencia con otras organizaciones similares.</li><li>• La no-utilización del voluntariado en algunas ocasiones como consecuencia de las restricciones de tiempo.</li><li>• La mayor concentración de trabajo tanto para los voluntarios como para el personal remunerado.</li></ul>

Cruz Roja Noruega	
<b>Fortalezas</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Una tradición larga y fuerte.</li><li>• Fuerte compromiso de los voluntarios.</li><li>• Buena posición en la sociedad noruega.</li><li>• Muchos nuevos voluntarios que se comprometen para el desarrollo de nuevas actividades.</li><li>• Una larga tradición en Noruega para las personas que participan en la construcción de su sociedad.</li></ul>	<b>Debilidades</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Costumbres demasiado fuertes en la organización.</li><li>• La captación que se realiza no es suficiente para actividades de corte tradicional.</li><li>• Una estructura fuerte que complica a veces realizar cambios.</li></ul>
<b>Oportunidades</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Muchas personas quieren comprometerse para desarrollar nuevas actividades voluntarias.</li><li>• Los jóvenes quieren participar como voluntarios en servicios sociales.</li><li>• El gobierno y los ayuntamientos tienen interés en cooperar con Cruz Roja.</li></ul>	<b>Amenazas</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Demasiadas actividades en las que participar.</li><li>• Aproximarse a Cruz Roja podría ser difícil.</li><li>• Cambios en las estructuras sociales.</li><li>• Diferentes patrones de voluntariado en ciudades y áreas rurales.</li></ul>



## Cruz Roja Sueca

### Fortalezas

- Consultores locales de Cruz Roja (en torno a 100) que trabajan directamente con los voluntarios en los ámbitos locales.
- Alta participación en el proceso de toma de decisiones.
- No hay dificultades para captar a voluntarios para nuevas actividades.

### Debilidades

- Demasiada flexibilidad.
- Las personas que se incorporan a Cruz Roja no reciben una apropiada introducción a la Cruz Roja Sueca en todas sus estructuras territoriales.
- No hay nuevos voluntarios en todas las actividades locales.
- Las debilidades varían mucho en el ámbito de la Sociedad Nacional.

### Oportunidades

- La gran respuesta de los voluntarios después del Tsunami.
- Voluntarios profesionales que vienen a Cruz Roja para desarrollar tareas específicas, lo que supone nueva experiencia para la Cruz Roja Sueca.
- La formación para líderes voluntarios.

### Amenazas

- Formas anticuadas de captar voluntarios en la Cruz Roja Sueca.



## Cruz Roja Española

### Fortalezas

- La valoración positiva que hace la población de Cruz Roja y de la cercanía de sus locales, de la que tenemos constancia por distintos estudios y por la afluencia continua de personas que desean vincularse a la institución.
- La implantación territorial tan amplia y la red de asambleas locales que tiene Cruz Roja Española favoreciendo así la cercanía a la población.
- Cultura y filosofía propias que favorecen la integración en la Institución de personas procedentes de diferentes sectores sociales, ideológicos y culturales.
- Su amplia y diversa oferta de actividades posibilita la incorporación de personas con diferentes perfiles.
- La capacidad de adaptación de Cruz Roja Española a las nuevas demandas y situaciones sociales.
- La amplia experiencia de Cruz Roja Española como organización de voluntariado.
- Se cuenta con un voluntariado capaz de asumir nuevos retos y con una gran predisposición.
- Personal técnico remunerado muy comprometido y cualificado.

### Debilidades

- La falta de conocimiento de todas las posibilidades de acción y participación en Cruz Roja Española, particularmente en ámbito local donde las actividades están poco diversificadas, hace que se polarice el perfil de voluntario- muy centrado en un tipo determinado de actividad- que busca su hueco en la Institución.
- La falta de identificación del voluntario como miembro de Cruz Roja, la falta de definición en los puestos de actividad, la falta de coordinación entre los distintos departamentos provoca una pérdida de eficacia importante, lo que produce un descenso del número de voluntarios.
- Las propias características de la Organización y la dispersión del voluntariado dificultan el proceso de gestión y formación en el ámbito territorial correspondiente.
- Falta de actualización de los censos de voluntariado.
- El personal laboral no siempre es consciente de la importancia del voluntariado en la Institución y de la forma en la que deben trabajar conjuntamente.
- Desconocimiento de los responsables locales, de las necesidades del voluntariado, instalaciones, recursos materiales, formación, apoyo y orientación a sus iniciativas.
- En algunos ámbitos es escasa la participación del voluntariado, por diversas razones personales o de la organización, lo que no favorece el compromiso con Cruz Roja Española, especialmente para asumir las responsabilidades inherentes a los puestos de dirección.
- En el ámbito local, normalmente, existe una falta de infraestructura mínima que permita la adecuada gestión del voluntariado.

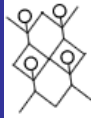


### Oportunidades

- La implicación y el apoyo de las Administraciones Públicas y de la población al fenómeno del voluntariado.
- La expansión de la cultura de la solidaridad en nuestra sociedad. El fenómeno del voluntariado es entendido como la participación organizada de los/las ciudadanos/as que asumen el compromiso de cooperar libremente en la solución de los problemas que afectan a la sociedad.
- Incremento de la participación de la población en las ONG y aumento de este tipo de organizaciones que intentan aumentar su base social.
- El incremento de personas prejubiladas y jubiladas como yacimiento importante para la captación de un voluntariado con alta disponibilidad y amplia experiencia.
- El acercamiento de nuevos colectivos sociales y tramos de edad hasta ahora poco presentes en nuestra Institución.
- Considerando que nuestra institución es de interés público y colaboradora de las administraciones: estatal, autonómicas, provinciales, comarcales, locales e insulares, deben prestarnos un apoyo para poder desempeñar nuestros fines y Principios.

### Amenazas

- La existencia de numerosas organizaciones de voluntariado dedicadas a colectivos y a acciones concretas que permiten que sean más fácilmente identificadas por la ciudadanía a la hora de seleccionar y decidir dónde van a participar.
- Interés por parte de las Administraciones Públicas de disponer de voluntariado, entrando en competencia con las organizaciones de voluntariado.
- La falta de definición en el papel asignado a las ONG, con exigencias de "Gestión Empresarial", con el peligro de participación cada vez mayor de personal técnico, con relación laboral, en detrimento del voluntariado.



23.

### Situación de cada Sociedad Nacional en relación con la gestión de voluntariado

Se adjuntan a continuación una serie de gráficos (uno por Sociedad Nacional) donde se visualiza en una imagen la situación de la gestión de voluntariado en cada Sociedad Nacional. Para la elaboración de estas gráficas se han tenido en cuenta los ítems del cuestionario en los que las Sociedades Nacionales debían responder a una pregunta determinada con un SÍ o un NO. Se ha asignado el valor 1 a cada SÍ y el valor 0 a cada NO.

