



Cruz Roja  
Costarricense

# **POLÍTICA SOBRE EL SERVICIO VOLUNTARIO DE LA CRUZ ROJA COSTARRICENSE**

Aprobada mediante el acuerdo III-1 de la Sesión Ordinaria 20-2024 del Consejo Nacional  
realizada el 26 de octubre de 2024

**Contenido**

- 1. **CONTEXTO** ..... 3
- 2. **MARCO NORMATIVO** ..... 3
- 3. **OBJETIVO**..... 4
- 4. **ÁMBITO DE APLICACIÓN** ..... 4
- 5. **DECLARACIÓN** ..... 4
- 6. **RESPONSABILIDADES** ..... 7

## **1. CONTEXTO**

La Cruz Roja Costarricense es por definición una organización donde se desarrolla el servicio voluntario en diferentes actividades y acciones; en cumplimiento de su mandato universal, el rol auxiliar de los poderes públicos y agente promotor del desarrollo sostenible territorial, la participación comunal y la resiliencia, frente a los riesgos y vulnerabilidades existentes o emergentes en su entorno.

En el marco de los Principios Fundamentales y el servicio voluntario que brindan miles de personas en el país, el voluntariado se constituye en uno de sus activos más preciados, el aporte que brindan es una contribución directa y un compromiso al fomento y protección de la dignidad, el liderazgo de base local y la solidaridad para cocrear y mantener una cultura de paz.

La Sociedad Nacional al reconocer la relevancia y el valor agregado de su voluntariado, fortalece la calidad de sus servicios y de su estructura organizacional, acepta y respeta en todas las estructuras institucionales la diversidad cultural, educativa, étnica, etaria y de género de sus miembros.

Además, adapta la normativa, instrumentos de gestión y sus recursos a fin de garantizar el constante reclutamiento, motivación, retención, protección, vinculación institucional, participación, toma de decisiones y desarrollo integral de sus personas voluntarias, instrumentos válidos para abordar las realidades, dilemas y retos de un mundo globalizado, complejo, diverso y cambiante.

## **2. MARCO NORMATIVO**

Se encuentra amparada bajo lineamientos internacionales del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y Media Luna Roja:

- Política sobre Voluntariado de la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja.
- Marco de Desarrollo del Voluntariado, de la oficina regional de las Américas
- Estrategia 2020 de la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja.
- Compromiso de Houston del 2015.

En el ámbito nacional se alinea a lo establecido en:

- Estatutos de la Sociedad Nacional.
- Código de Conducta.

### **3. OBJETIVO**

Promover la participación significativa del voluntariado en los diferentes espacios existentes, garantizando el pleno desarrollo de este dentro de las actividades diarias y el fortalecimiento de su inclusión en los espacios de toma de decisión de la Asociación Cruz Roja Costarricense.

### **4. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

Es de alcance con carácter general para las personas cruzrojistas voluntarias adscritas a la Sociedad Nacional, en cualquiera de los niveles local, regional o nacional, también para todas las personas cruzrojistas presentes en misiones humanitarias o de atención de emergencias y desastres fuera del país, en apoyo a las acciones de otra Sociedad Nacional.

La aplicación de la política no excluye la activación de los mecanismos de protección en relación con legislación nacional vigente, que brinde protección a las personas en condiciones especiales.

### **5. DECLARACIÓN**

#### **5.1 Reclutamiento y retención efectiva y eficaz de personas voluntarias.**

Se relaciona a la captación, selección, incorporación y retención de las personas interesadas en realizar voluntariado en la Sociedad Nacional, para esto se requiere un servicio al cliente ejemplar dirigido a las personas interesadas en realizar voluntariado, además, se debe enfatizar en la agilización desde el inicio del proceso de gestión de voluntariado hasta su posterior traslado a un programa o área de la institución.

La Cruz Roja Costarricense debe contar con sistemas de gestión y con prácticas adecuadas para captar, capacitar, motivar, apoyar y reconocer a las personas voluntarias, con herramientas adaptadas al contexto específico en el que se desempeñan, tomando en cuenta las nuevas tendencias.

Asimismo, la Sociedad Nacional debe velar por que las personas voluntarias dispongan de una debida preparación para desempeñar su labor, mediante formación pertinente y continua, además de retroalimentación relativa a su desempeño, medidas de salud y seguridad.

#### **5.2 Reconocimiento de las personas voluntarias, la función que realizan y de sus logros.**

La Sociedad Nacional reconoce y valora la importancia de las funciones que desempeñan las personas voluntarias y las contribuciones que aportan ante los diversos desafíos en los ámbitos humanitarios y de desarrollo, así como los esfuerzos orientados a la solución de problemas contemporáneos y emergentes, el

aporte en aptitudes y competencias indispensables en su colaboración con los otros grupos etarios, en un ambiente de respeto mutuo.

A la vez, se motiva a las personas voluntarias a involucrarse activamente en la toma de decisiones, a nivel local como las Juntas Directivas Locales y Coordinaciones Locales, regional como lo son las Juntas Directivas Regionales y Coordinaciones Regionales y nacional como lo son los departamentos, direcciones, comisiones y Consejo Nacional, así como en la planificación y la mejora de las actividades voluntarias en las que participan.

### **5.3 Protección y apoyo para las personas voluntarias.**

La Cruz Roja Costarricense protege a sus personas voluntarias por medio de la aplicación de los lineamientos de acceso más seguro y seguridad institucional, así como otras directrices relacionadas; además, les brinda una póliza contra accidentes y apoyo psicosocial apropiado según proceda.

En ciertas circunstancias, las personas voluntarias pueden verse afectadas por alguna situación de emergencia, tales como desastres naturales, enfermedades, fallecimiento, entre otras y en tales casos la Sociedad Nacional procura que se apoye según la capacidad institucional y el análisis de los casos específicos mediante los mecanismos existentes para tal fin.

### **5.4 Promoción del bienestar, la integración del personal y un clima organizacional positivo.**

La Cruz Roja Costarricense desde todas sus estructuras integra acciones que respondan de una forma más participativa, integradora y dinámica durante todo el proceso de gestión, desarrollo y el clima organizacional del voluntariado. Implementa esfuerzos para que se promueva la recreación, la motivación, el autocuidado, el trabajo en equipo, la autorrealización, el acompañamiento psicosocial y un ambiente sano y seguro para todas las personas cruzrojistas.

Se procura gestionar mecanismos para la resolución alterna de conflictos y generar espacios para la integración del personal, acompañamiento psicosocial, seguridad, buscando ser un entorno sano y seguro para sus integrantes.

### **5.5 Fortalecimiento de la contribución de las personas voluntarias**

La Asociación Cruz Roja Costarricense desarrolla actividades de formación a las personas en los temas de valores humanitarios y los principios fundamentales del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja, así como espacios colectivos de formación mutua en las diferentes áreas que compone la Sociedad Nacional; brindando las destrezas prácticas y habilidades para la vida.

En relación con la formación continua, la Sociedad Nacional les facilita el acceso a oportunidades de formación aprovechando las plataformas educativas de IFCR, plataformas institucionales y otras que puedan surgir, además de la modalidad presencial o bimodal, para así cumplir con su labor de voluntariado contando con la formación adecuada.

Se favorece, además, la participación de las personas en diferentes actividades de la Sociedad Nacional que puedan impulsar su desarrollo personal y profesional, mediante el aprendizaje, formación y preparación para que asuman funciones de liderazgo en las diferentes estructuras que la conforman.

#### **5.6 Respeto a los derechos y las responsabilidades de las personas voluntarias y métodos de resolución de conflictos**

La Cruz Roja Costarricense facilita a las personas voluntarias orientaciones y normas por escrito en las que se establece los derechos y las responsabilidades tanto de esta Benemérita Institución como de su voluntariado, las personas voluntarias deben conocer y actuar en todo momento de conformidad con los Principios Fundamentales. De igual forma, les suministrará información de las diferentes opciones o programas donde puedan realizar su servicio y aquellas de apoyo a otra estructura para que de esta manera pueda elegir libremente donde realizar su voluntariado de acuerdo con sus interés y capacidades.

Para el cumplimiento de su voluntariado las personas deben esforzarse para que los servicios que prestan se adhieran a las más elevadas normas de calidad, además, deben abstenerse de toda discriminación y responder a los requerimientos de las personas que acceden a los servicios que brinda la Sociedad Nacional, con sentido humanitario, respeto y confidencialidad. Las personas voluntarias deben adherirse a los diferentes estándares de calidad que promueve la Sociedad Nacional.

La Cruz Roja Costarricense busca contribuir por todos los medios posibles a la construcción y consolidación de una cultura de no violencia y paz, en paralelo con la construcción conjunta de modelos de reducción, prevención o mitigación de los grandes problemas de la sociedad.

La Sociedad Nacional promueve la utilización de métodos de resolución alterna de conflictos; antes que la aplicación del sistema disciplinario institucional para solucionarlos, en la medida de los alcances que la reglamentación interna y el sistema jurídico costarricense, así lo permitan.

#### **5.7 Determinación de la incidencia de la política.**

El resultado esperado de la aplicación con éxito de la presente política es un aumento en la participación de la Cruz Roja Costarricense en el ámbito del servicio voluntario, que se medirá a la luz del incremento del número de personas que opten por iniciar y continuar la prestación del servicio por conducto de la Sociedad Nacional,

ese aumento se calculará en función de la línea base de referencia correspondiente al 2016, a través del sistema de base de datos e información general interno de esta Organización.

La eficacia de esta política se podrá medir a partir de los cambios cualitativos que denote la cultura institucional, a través de los siguientes indicadores:

- Cantidad de ingresos nuevos de personas voluntarias en la Sociedad Nacional.
- Cantidad de personas voluntarias en los espacios de toma de decisión de la Sociedad Nacional.

## **6. RESPONSABILIDADES**

La garantía de la incidencia de la política de voluntariado de la Asociación Cruz Roja constituye una responsabilidad compartida:

- Las Direcciones Nacionales observarán en todo momento la política relativa a las personas voluntarias en el desempeño de su labor y, a través de sus estructuras, proporcionar asesoramiento técnico a las Sociedad Nacional en la adaptación de esta política a cada contexto.
- Las Direcciones Nacionales, Jefaturas de Departamentos, Juntas Directivas, Administraciones y Coordinaciones Regionales y Locales, promoverán la política relativa al voluntariado y brindarán apoyo y asesoramiento para su cumplimiento.
- Las personas voluntarias deberán cumplir con empeño y dinamismo en sus respectivos comités auxiliares, juntas regionales y estructuras nacionales los compromisos contraídos en virtud de la política de voluntariado de la Cruz Roja Costarricense.
- La actualización de esta política será responsabilidad de la Dirección Nacional de Voluntariado, la aprobación de las actualizaciones son una atribución del Consejo Nacional.