

**CRUZ ROJA
MEXICANA**

**Gestión del
voluntariado**

A stylized red graphic element consisting of a human figure with arms raised in a 'V' shape, appearing to jump over a thick red horizontal bar. The figure is positioned between the words 'voluntar' and 'ado' in the title.

COORDINACION NACIONAL DE VOLUNTARIADO



Directorio Nacional.

Lic. Daniel Goñi Díaz

Presidente del Consejo Nacional de
Directores

Lic. Juan Fullaondo Albeniz

Director General

Lic. Fernando Rivera Muñoz

Coordinador Nacional de Voluntariado

Lic. Leticia Osorio Espinoza

Sub-Coordinadora Nacional de
Voluntariado

Gestión de Voluntariado

Elaboración:

Ing. Gloria Elisa Villalpando Rodríguez

Equipo Nacional de Voluntariado

Mtr. Douglas Peter La Pine Rodríguez

Equipo Nacional de Voluntariado

Índice.

Capítulo	Contenido	Página
	Principios Fundamentales de la Cruz Roja	3
	Presentación	4
	Introducción	5
1	Planeación	8
2	Selección y Orientación	12
3	Inducción de Voluntarios	20
4	Monitoreo y Evaluación	24
5	Capacitación	27
6	Participación Operativa	29
7	Transición y Reconocimientos	31

Principios Fundamentales de la Cruz Roja.

La Cruz Roja Mexicana opera en base a los Principios Fundamentales del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y Media Luna Roja, que son los siguientes:

Humanidad

El Movimiento Internacional de la Cruz Roja y 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 circunstancias, tiende a proteger la vida y la salud, así como hacer respetar a la persona humana, favorece la comprensión mutua, la amistad, la cooperación y una paz duradera entre todo los pueblos.

Imparcialidad

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

Neutralidad

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

Independencia

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

Voluntariado

Es un movimiento de socorro voluntario y de carácter desinteresado.

Unidad

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

Universalidad

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

Presentación

El documento es una Guía sobre el Ciclo de Gestión del Voluntariado

La Gestión del Voluntariado comprende 7 procesos que contextualizan la vida del voluntariado en Cruz Roja

La Gestión del Voluntario es una manera de propiciar el Desarrollo Humano y Profesional del Voluntario

El Ciclo de Gestión del Voluntariado comprende las etapas institucionales de la vida de los voluntarios de Cruz Roja Mexicana.

El proceso global de gestión permite el cumplimiento de los objetivos y la misión que el Movimiento Internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja se ha planteado, en unidad con las Sociedades Nacionales, de las que forma parte Cruz Roja Mexicana.

El presente documento es una guía para los Coordinadores de Voluntariado sobre el desarrollo de sus funciones. En conjunto con el Manual del Voluntariado, permite contextualizar la estructura y dinámica de participación del personal que conforma a Cruz Roja Mexicana.

Las etapas del Ciclo de Gestión comprenden 7 procesos en los que participa la Coordinación de Voluntariado:

- Planeación
- Selección y Orientación
- Inducción
- Monitoreo y Evaluación
- Capacitación
- Participación Operativa
- Transición

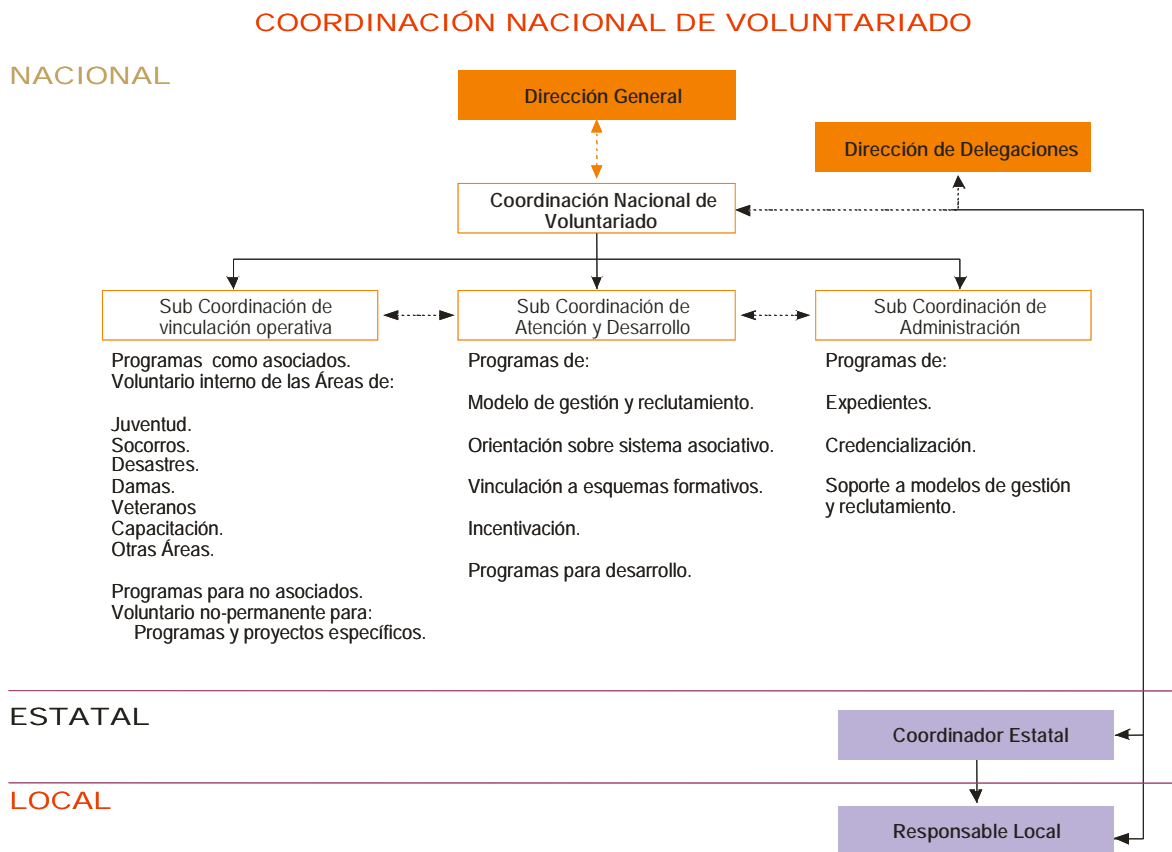
Cruz Roja concibe que un voluntario, entendido como aquella persona que desde su sensibilidad y conciencia moral, adquiere un compromiso para la dedicación de su tiempo y esfuerzo en el socorro de sus semejantes, sin la expectativa de una remuneración o retribución, merece como contraparte la oportunidad de desplegar sus potencialidades, encontrar un espacio de desarrollo personal y profesional, recibir el mayor respeto y reconocimiento por su dedicación y encontrar la significatividad de sus acciones en una comunidad afín que incrementa la involucración y el sentido de implicación de sus miembros.

La Coordinación Nacional de Voluntariado es concebida como una instancia que organiza y posibilita este desarrollo continuo y permanente de los cruzrojistas en su experiencia institucional.

Introducción.

<p>Estructura y función de la coordinación de voluntariado</p>	<p>La Coordinación de Voluntariado organiza los aspectos relacionados con el personal de Cruz Roja Mexicana.</p> <p>Asume tareas de planeación y captación de voluntarios, organiza la integración de nuevos miembros, monitorea y evalúa el desempeño del personal y gestiona la transición de los voluntarios a mayores niveles de participación o el alcance de reconocimientos por su desempeño, constancia y servicios realizados.</p>
--	---

Estructura de la Coordinación Nacional de Voluntariado.



<p>Ejes del Ciclo de Gestión:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación • Evaluación 	<p>La Gestión del Voluntariado tiene como ejes permanentes la comunicación y la evaluación. Los responsables de voluntariado desarrollan actividades específicas para la incorporación, el desarrollo y la permanencia de los miembros del personal.</p> <p>Sirven de mediación entre la estructura institucional y el voluntario; de manera personal, escucha sus inquietudes y expectativas, gestiona y orienta sobre las actividades y alternativas de desempeño, los programas existentes y las condiciones institucionales establecidas en los planes, políticas, reglamentos y procedimientos de Cruz Roja.</p> <p>Su trabajo es clave en la evaluación y seguimiento de los voluntarios para su promoción, el alcance de reconocimientos, su reubicación en las áreas donde mejor funciona y para la retroalimentación de su esfuerzo, para su beneficio y el de la institución. La fuerza de Cruz Roja está en sus voluntarios.</p> <p>Interviene, desde la evaluación objetiva de su desempeño, en los casos donde un miembro termina su actividad de manera personal, o en aquellos donde los comportamientos del elemento son incompatibles con los Principios Fundamentales o la Misión de Cruz Roja.</p>
--	---

Procesos del Ciclo de Gestión del Voluntariado:

Coordinador de Voluntariado		Voluntario	
1	Planificación		
2	Selección y Orientación		
3	Inducción		
4	Monitoreo y Evaluación	5	Capacitación
		6	Participación Operativa
7	Reconocimiento y Transición		

<p>Relación auxiliar de las Coordinaciones</p>	<p>Los Coordinadores y Responsables de Voluntariado realizan funciones de monitoreo y evaluación del personal. Son auxiliares de las Coordinaciones Operativas y Administrativas en cuanto al cuidado y atención del factor humano en Cruz Roja.</p>
--	--

<p>Productos e Indicadores del Ciclo de Gestión del Voluntariado</p>	<p>Los procesos implican el desempeño de una actividad necesaria de acuerdo a los tiempos vinculados con la vida de los voluntarios.</p> <p>Cada proceso tiene un producto específico y unos indicadores que permiten la evaluación de los Ciclos de Gestión.</p>
--	---

Productos e Indicadores del Ciclo de Gestión del Voluntariado.

Procesos del Coordinador de Voluntariado					
Planificación	Selección	Inducción	Monitoreo y Evaluación	Transición	
Procesos del Voluntario					
		Capacitación	Participación Operativa		
Productos del proceso (actividades específicas a ejecutar)					
Campaña de Captación	Entrevista y Primer Contacto	Formación Básica (CBI)	Capacitación Especializada	Actividad Operativa	Reconocimiento o Terminación
Indicadores sumativos (resultados)					
Solicitudes	Aspirantes	Registros	Avances Formativos	Actividades realizadas	Avances o Terminación
Formatos: a partir de 004 y 005 se abre expediente					
001, 002	003	004, 005	Expediente y Documentación Institucional		

<p>Fundamentos del Ciclo de Gestión</p>	<p>El diseño del Ciclo de Gestión del Voluntariado tiene sus fundamentos en la documentación disponible sobre la actividad del Voluntariado en Cruz Roja Mexicana y del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Maestro Institucional de Cruz Roja Mexicana • Estatutos de Cruz Roja Mexicana • Manual del Voluntariado de Cruz Roja Mexicana • Políticas: Voluntariado, Juventud y Género • Itinerarios Formativos de Cruz Roja Mexicana • Ciclo de Gestión de Voluntarios de la FICR <p>Así como los Manuales y Reglamentos vigentes de las Coordinaciones de Capacitación, Servicios Asistenciales en las Coordinaciones de Juventud, Damas Voluntarias, Veteranos; la Coordinación de Salud y la Coordinación de Socorros y Desastres y de la Dirección de Comunicación e Imagen Institucional.</p>
---	--

Ciclo de Gestión del Voluntariado



1. Planificación.

<p>Elementos de planificación del trabajo voluntario</p>	<p>La planificación sustenta las bases o criterios para decidir la mejor forma de incorporar, administrar, evaluar y promover el desarrollo del voluntariado, para lograr los objetivos, metas y estrategias que lleven a cumplir la misión de la Cruz Roja.</p> <p>Toda planificación, y en general todas las etapas que se muestran en este manual, se basan en políticas claras y establecidas por la Federación Internacional de la Cruz Roja y Media Luna Roja y la Cruz Roja Mexicana, mismas que se enlistan en las referencias al final de este manual.(Poner estas citas)</p> <p>Elementos a considerar en la planificación del trabajo voluntario:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuántos voluntarios se necesitan? • ¿Cuál es el papel del voluntario? • ¿Qué capacidades se necesitan? • ¿Qué formación se requiere? • ¿Cómo se incorporarán los voluntarios? • ¿Quién se hará cargo? • ¿Cuál es el cronograma de actividades a realizar? • ¿Cuál es la tarea? • ¿Quién evalúa el trabajo?
--	---

Pirámide de Planificación.



<p>Planificación del Trabajo Voluntario: Perfil y Descripción de Puestos</p> <p>Métodos y técnicas de captación de voluntarios</p>	<p>La planificación requiere de definición sobre las características buscadas en el voluntariado para poder estructurar un programa de captación.</p> <p>Deberán realizarse evaluaciones previas de los programas institucionales y su nivel de operación, consultando a las Coordinaciones sobre las condiciones en las que se encuentran y las perspectivas del trabajo a futuro.</p> <p>Los formatos 001 de Perfil de Puesto, y 002 de Descripción de Puesto, posibilitan una visualización concreta del tipo de población al que la campaña va a dirigirse y se realiza a través de técnicas y métodos para captar voluntarios.</p> <p>Los métodos pueden ser:</p> <ul style="list-style-type: none">• Indirectos: Anuncios, folletos, llamamientos en los medios, discursos públicos y boletines organizacionales.• Directos: Contacto personal o cara a cara.• Corporativos: Se refiere a las oficinas de voluntarios, clubes de servicio, universidades, escuelas y otras instituciones que comparten responsabilidades para incorporar voluntarios a la Cruz Roja. <p>Las tendencias recientes en los programas de incorporación de voluntarios incluyen al sector privado: las empresas que estimulan a sus empleados a dar tiempo de trabajo voluntario.</p> <p>El Coordinador de Voluntariado deberá consultar el Manual de Campañas de Captación de Voluntarios de Cruz Roja y las campañas de la Dirección de Comunicación e Imagen Institucional para decidir sobre las que habrá de implementar, dependiendo del tipo y cantidad de voluntarios que necesita, los recursos y los medios disponibles a nivel local.</p> <p>Los formatos 001 y 002 se tomarán en cuenta para la incorporación de candidatos. Pueden variar incluso cuando se trate de perfiles de las Coordinaciones permanentes, como el servicio de ambulancias de la Coordinación de Socorros, debe considerarse un margen flexible que responda a condiciones reales de cada Delegación y para la localidad, sin quebrantar límites mínimos establecidos por las normas institucionales o jurídicas.</p>
--	---

Formatos para la Planificación.

001	PERFIL DE PUESTO			
Nombre del Programa				
Coordinación		Area		
Nombre del Puesto				
Responsable Inmediato				
Puestos Bajo su Cargo				
Duración del Programa	Inicia		Termina	
Tiempos en que es requerido el voluntario				
Objetivo del Puesto				
Escolaridad Mínima			Edad	
Experiencia				
Actitudes				
Conocimientos Específicos				
Formación Institucional Especializada (posterior a CBI)				
Habilidades				

Formatos para la Planificación.

002	DESCRIPCION DEL PUESTO
Area que Dirige el Programa	
Nombre del Puesto	
Número de Voluntarios Requeridos para el Puesto	
Actividades Diarias o Constantes	
Duración de las Actividades Diarias	
Actividades Eventuales	
Frecuencia de Actividades Eventuales	
Otras Responsabilidades	
Recursos Asignados al Puesto	
Condiciones Especiales del Puesto	

2. Selección y Orientación.

<p>Etapas de Selección y Orientación</p> <p>1. Entrevista de Primer Contacto</p>	<p>El Proceso de Selección y Orientación transcurre desde el primer contacto que el aspirante a voluntario tiene con Cruz Roja hasta su incorporación en las actividades de un programa.</p> <p>Consta de 2 etapas:</p> <ul style="list-style-type: none">• Entrevista de Primer Contacto• Reunión de Información y Orientación <p>El aspirante, ya sea que llame a los números telefónicos nacionales, se comunique por medios virtuales o acuda personalmente a la Delegación, deberá ser dirigido con el Responsable de Voluntariado, para una entrevista breve.</p> <p>1. Entrevista de Primer Contacto.</p> <p>La Entrevista de Primer Contacto está diseñada con el doble propósito de conocer al aspirante y orientarlo sobre la institución, sus Principios Fundamentales, Misión, estructura, coordinaciones y actividades de los voluntarios.</p> <p>Requiere de habilidades de escucha activa, empatía y un clima de aceptación y tolerancia que motiven la confianza y reduzcan la tensión que pudiera experimentar el aspirante.</p> <p>La agenda sugerida para la entrevista es la siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Establecer conversación informal y recavar la información de los puntos 1 a 6 del Formato 003.2. Presentar el Tríptico de Voluntariado explicando la historia, misión, objetivos y naturaleza de la Cruz Roja Mexicana y los Principios Fundamentales del Movimiento.3. Continuar con los puntos 7 y 8 del Formato 003.4. Explicar las Coordinaciones y sus programas, así como los itinerarios formativos.5. Continuar con el punto 9.6. En la pregunta 10 el entrevistador orientará al aspirante haciendo preguntas como: ¿conduce automóviles?, ¿de qué tipo?, ¿maneja computadoras?, ¿cuáles paquetes?, ¿se relaciona con facilidad con las personas?, ¿tiene habilidades para organizar eventos?, etc.7. Terminar el Formato 003.
--	--

Orientación y
canalización del
Voluntario

El Responsable de Voluntariado deberá gestionar con la Coordinación de Capacitación la impartición de estos dos cursos iniciales de manera regular, de acuerdo al calendario establecido en el Manual del Voluntariado, o de manera especial si resulta necesario ante el ingreso de aspirantes.

- El material necesario para esta etapa es:
- Material para las dinámicas.
- PC o laptop
- Proyector digital
- Pantalla
- Archivo del video motivacional
- Manual del voluntariado (en digital)
- Presentación de los programas de voluntariado.
- Formato 004 (uno para cada aspirante)

Los restantes Cursos Básicos Institucionales [CBI] deberán ser cubiertos por los voluntarios en el primer año de actividades en Cruz Roja, y son: Curso de Introducción a los Desastres y el Curso de Códigos de Comportamiento del Voluntario de CRM.

En el tiempo que transcurre entre el término de la reunión de información y los CBI, el coordinador de voluntariado hará una comparación entre los intereses del aspirante, sus habilidades y conocimientos y los perfiles requeridos por los programas para detectar compatibilidad entre ambos y así iniciar la ubicación del voluntario en el área o programa pertinente.

El Responsable de Voluntariado contrastará la información de los Formatos 001 y 002 con los del 003 y 004 del aspirante, para identificar la compatibilidad de ambos perfiles y así poderlo orientar hacia las Coordinaciones y programas en donde mejor pueda desempeñarse.

De no existir compatibilidad con los programas vigentes, se le sugerirán alternativas en programas o actividades especiales de acuerdo a sus potencialidades e intereses.

Formatos de Selección y Orientación.

003		ENTREVISTA DE PRIMER CONTACTO	
I. Datos de la Entrevista			
Nombre del Entrevistado			
Nombre del Entrevistador			
Fecha		Lugar	
II. Acerca de la Institución y el Voluntario			
1. Cómo te enteraste de la Cruz Roja Mexicana y de sus Voluntarios	<input type="checkbox"/> Internet		<input type="checkbox"/> Otro Voluntario
	<input type="checkbox"/> TV / Radio		<input type="checkbox"/> Atención de CRM
	<input type="checkbox"/> Colecta		<input type="checkbox"/> Otro [especificar]:
2. Qué sabes de CRM			
3. Porqué te interesa ser voluntario de CRM			
4. ¿Alguna vez has sido voluntario de alguna institución?		<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sí
		Especifica cuál(es):	
5. Qué esperas recibir de CRM			
6. Qué crees que puedes aportar a CRM			

7. Qué piensas acerca de la Misión de Cruz Roja y la atención a las personas vulnerables			
8. Qué piensas sobre los 7 Principios Fundamentales del Movimiento de la Cruz Roja			
III. Acerca de la Experiencia Profesional del Aspirante			
9. Oficio o Profesión			
10. Competencias: destrezas, conocimientos, habilidades o actitudes relevantes a CRM			
11. Disposición para tomar cursos de capacitación en las áreas de tu interés	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sí	Intereses:
IV. Datos de Contacto del Aspirante			
Dirección		Número	
Colonia		Estado	
Ciudad		CP	
Tel. particular		Tel. trabajo	
Celular		E-mail	
V. Comentarios Adicionales			
Entrevistador			
Entrevistado			

Formatos de Selección y Orientación.

004		REGISTRO DEL ASPIRANTE			
I. Datos Generales					
Nombre (acta de nacimiento)					
Sexo	<input type="checkbox"/> Fem	<input type="checkbox"/> Masc	Fecha de Nacimiento		
Lugar de Nacimiento					
Estado Civil	<input type="checkbox"/> Soltero	<input type="checkbox"/> Casado	<input type="checkbox"/> Divorciado		
Nacionalidad					
Grupo Sanguíneo		Factor RH			
Alergias					
Enfermedades					
Capacidades diferentes					
II. Datos Profesionales					
Grado de Estudios					
Profesión					
Ocupación					
Empresa o Institución de Trabajo					
Capacitación Adicional, Cursos, Diplomados o Postgrados					
Idiomas Extranjeros			Nivel		
			Nivel		
Conduce Vehículos	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sí	Licencia	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sí
Tipo de Licencia	<input type="checkbox"/> Motocicleta		<input type="checkbox"/> Automóvil		<input type="checkbox"/> Especiales
Pasaporte	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sí	Vencimiento		

III. Intereses en Cruz Roja Mexicana								
Coordinación de interés	<input type="checkbox"/> Capacitación			<input type="checkbox"/> Socorros				
	<input type="checkbox"/> Juventud			<input type="checkbox"/> Damas				
	<input type="checkbox"/> Medicina			<input type="checkbox"/> Enfermería				
	<input type="checkbox"/> Psicología			<input type="checkbox"/> Desastres				
	<input type="checkbox"/> Gestión			<input type="checkbox"/> Especiales				
Programa en que desea ingresar								
Competencias o experiencia para el programa								
Disponibilidad	Días	Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa	Do
	Turno	Matutino		Vespertino		Discontinuo		
	Horario	:		a	:			
	Meses	En	Fb	Mz	Ab	My	Jn	
		Jl	Ag	Sp	Oc	Nv	Dc	
IV. Datos de Contacto.								
Dirección				Número				
Colonia				Estado				
Ciudad				CP				
Tel. particular			Tel. trabajo					
Celular			E-mail					
V. Notificación en Caso de Accidente.								
Nombre								
Teléfono			Celular					
Parentesco								



VI. Disponibilidad Ante Emergencias Mayores y Desastres.

¿Está dispuesto a colaborar con la Cruz Roja Mexicana en caso de Emergencias Mayores o Desastres?	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sí
¿Tiene disponibilidad para desplazarse a zonas afectadas en lugares lejanos?	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sí
¿Tiene disponibilidad para participar en operaciones de largo plazo?	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sí
¿Hasta por cuántos días puede participar?		

VII. Acuerdo

Certifico que la información y datos proporcionados anteriores son verdaderos y doy mi consentimiento a la Cruz Roja Mexicana para que los archive en sus expedientes.

Firma del Voluntario	Fecha		
	Lugar		

3. Inducción de Voluntarios.

<p>Cursos Básicos Institucionales</p>	<p>La Inducción en Cruz Roja Mexicana es la capacitación básica de la formación del voluntario.</p> <p>Está distribuida en 4 Cursos Básicos Institucionales o CBI:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inducción a la Cruz Roja (ICR) • Seis acciones para salvar una vida (6A) • Introducción a los desastres (IDE) • Códigos de comportamiento del voluntario de CRM (CCV) <p>Son obligatorios para todo el personal de la institución.</p> <p>Un aspirante debe tomar los dos primeros cursos (ICR y 6A) antes de integrarse en cualquier Coordinación o programa. Los dos últimos (IDE y CCV) en el transcurso de su primer año activo.</p> <p>El Responsable de Voluntariado gestionará con la Coordinación de Capacitación la realización mensual alternada de los dos primeros CBI, de acuerdo al calendario del Manual del Voluntariado.</p> <p>El aspirante que inicia el Proceso de Inducción deberá aprobar los cursos ICR y 6A luego del Proceso de Selección y Orientación.</p>
<p>Reunión de Bienvenida para el ingreso de los nuevos voluntarios</p>	<p>Al término de estos cursos, el Responsable de Voluntariado convocará a los aspirantes a concretar su ingreso como voluntarios con una Reunión de Bienvenida que tiene 3 objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concretar el compromiso de los nuevos voluntarios • Realizar el Registro Nacional de los nuevos miembros • Integrar a los nuevos voluntarios a las Coordinaciones
<p>Documentos de Registro</p>	<p>Se solicitará los siguientes documentos a entregar en la reunión:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Curriculum vitae 2. Copia del acta de nacimiento 3. Copia de la credencial de elector 4. Copia de la CURP 5. Copia de certificado de máximo grado de estudios 6. Copia de comprobante de domicilio 7. Copia de licencia de manejo (si aplica) 8. 2 fotografías tamaño infantil a color con fondo blanco

Agenda y
procedimiento de
bienvenida de los
nuevos
Voluntarios

La agenda recomendada para esta reunión es:

1. Bienvenida y Objetivo de la reunión.
2. Presentación de Coordinadores Locales.
3. Presentación de los voluntarios y mención del programa al que fueron asignados.
4. Entrega a los voluntarios de los siguientes documentos:
 - 4.1. Manual del Voluntariado.
 - 4.2. Directorio de la Delegación.
 - 4.3. Reglamento de Uniformes.
 - 4.4. Reglamentos de la Coordinación asignada.
5. Entrega del Formato de solicitud de Registro Nacional.
6. Entrega del Formato 005.
7. Explicación sobre el seguro de vida institucional y Registro Nacional, así como las formas de pago de ambos.
8. Recepción del Formato 005 firmado por el voluntario.
9. Recepción del Formato de solicitud de Registro Nacional lleno, firmado y las dos fotografías.
10. Recepción de documentos para el expediente.
11. Invitación a los Coordinadores a que pasen a sus voluntarios a conversar sobre cómo y cuándo inician actividades.

El material necesario para esta reunión es:

- Listado de voluntarios y programas a los que se canalizaron
- Manuales de Voluntariado para cada voluntario
- Directorio de la Delegación para cada voluntario
- Reglamento de Uniformes para cada voluntario
- Reglamentos de la Coordinación de cada voluntario
- Formatos de solicitud de Registro Nacional por cada voluntario
- Formatos 005, uno por voluntario
- Plumas negras

Algunas Coordinaciones y programas requieren de capacitación especializada antes de poder integrar a nuevos voluntarios, como para el servicio de ambulancias de la Coordinación de Socorros, en ese caso quedan inscritos como Alumnos de la Escuela de TUMB, de la Coordinación de Capacitación, aunque ya orientados a su actividad institucional.

El Formato 005 y el Registro Nacional concretan este proceso.

Formatos de Inducción.

005

CARTA COMPROMISO DEL VOLUNTARIO DE CRUZ ROJA

Voluntarios, colaboradores y representantes de la Cruz Roja Mexicana son personal y colectivamente responsables de mantener y promover los más altos estándares de conducta ética y profesional. Para efectos de este documento nos referiremos al personal arriba mencionado como «voluntarios».

En todo momento y circunstancia, se espera que los voluntarios trabajen en apego a los Principios Fundamentales del Movimiento y que respeten la dignidad de aquellos a quienes la Cruz Roja Mexicana asiste, o con quienes tenga contacto.

Estas reglamentaciones aplican a todos los trabajadores, voluntarios, y cualquier persona que trabaje para la Cruz Roja Mexicana o la represente.

Todo voluntario acepta lo siguiente:

1. Cumplir con los Principios y las instrucciones dadas por las autoridades de Cruz Roja Mexicana y actuar en conformidad con ello.
2. Colaborar con los representantes de la Federación Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, Comité Internacional de la Cruz Roja y Sociedades Nacionales Participantes, como y cuando indiquen las autoridades de la Cruz Roja Mexicana.
3. Administrar con exactitud y cuidado los recursos económicos y materiales a su disposición y estar preparado para rendir cuentas sobre el uso de dichos recursos durante y al concluir la tarea asignada.
4. Abstenerse de comprometer el nombre de Cruz Roja Mexicana, financieramente o de cualquier otra forma, a menos que haya recibido instrucciones específicas por escrito.
5. Rechazar cualquier regalo de tipo económico o material, o promesas de regalos u otras ventajas, a menos que sean parte de modos y costumbres de obligatoriedad.
6. Abstenerse de desarrollar cualquier actividad pública, profesional o comercial que no esté relacionada con la tarea asignada o visita de campo.
7. Abstenerse de utilizar su posición en la Cruz Roja Mexicana para solicitar favores de cualquier índole, o realizar favores de cualquier índole, a cambio de dinero, empleo, servicios o bienes.
8. Evitar hacer comentarios sobre política o la milicia, en público o en comunicaciones oficiales o privadas, incluyendo conversaciones telefónicas, transmisiones de radio, correos electrónicos, faxes o cartas, que arriesguen la neutralidad e imparcialidad de Cruz Roja.
9. Abstenerse de decir o realizar cualquier acto que contravenga los Principios Fundamentales de la Cruz Roja y la Media Luna roja, particularmente sobre los de imparcialidad y neutralidad, estando o no en servicio.

10. Respetar y promover el respeto por los emblemas de la Cruz Roja y la Media Luna Roja. Cualquier insignia o identificación deberá ser utilizada o portada únicamente cuando se encuentra en servicio.
11. Observar estrictamente las leyes y regulaciones del país, incluyendo aquellas que conciernen a seguridad, manejo de vehículos, drogas, alcohol y demás regulaciones vigentes.
12. Abstenerse de relacionarse de manera inapropiada con aquellas personas que buscan a la Cruz Roja Mexicana para protección sobre todo con adultos y niños vulnerables y abstenerse de llevar acabo cualquier acto que pudiera parecer abusivo, incluyendo violencia, acoso, discriminación o racismo.
13. Respetar las creencias religiosas, costumbre y hábitos de la población, demostrando dicho respeto a través de una conducta, comportamiento y vestimenta apropiada.
14. Vestir de tal forma que se asemeje a un militar o miembro de fuerzas públicas.
15. Abstenerse de utilizar o portar armas o municiones, en cualquier momento, ya sea en su persona o equipajes.
16. Mantener a las autoridades de la Cruz Roja Mexicana informadas sobre los servicios y actividades realizadas en campo e informar en caso de cambio de residencia.

Entiendo que lo anterior forma parte del compromiso adquirido con la Cruz Roja Mexicana y declaro que respetaré los Principios Fundamentales del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja, y declaro mi apego a la observancia las reglas arriba descritas.

De no hacerlo, estoy conciente de que la Cruz Roja Mexicana podría tomar medidas disciplinarias que podrían incluir la terminación del compromiso de colaboración.

Nombre del Voluntario	Fecha		
Firma del Voluntario	Lugar		

4. Monitoreo y Evaluación.

<p>El monitoreo y la evaluación permiten recavar índices de los resultados y la efectividad de la labor global de Cruz Roja, su personal y sus programas</p>	<p>El Responsable de Voluntariado, luego del Proceso de Inducción, mantiene un control y gestión de las actividades del voluntario dentro del ciclo que le corresponde en su Coordinación, que comprende los procesos de Capacitación y Participación Operativa.</p> <p>El monitoreo y evaluación determina hasta qué grado es logrado el propósito y los objetivos de la integración del voluntario, midiendo la calidad y el rendimiento en su labor.</p> <p>Son revisiones periódicas anuales, o de carácter extraordinario, para verificar el cumplimiento de indicadores y alcance de resultados de las actividades realizadas; permite la recopilación sistemática de datos y de las evidencias para sustentar la evaluación.</p> <p>Los propósitos del monitoreo de los voluntarios son:</p>
<p>La evaluación permite la transición y reconocimiento de los voluntarios</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Arrojar índices sobre el nivel de éxito de la planeación y los procesos de integración de voluntarios; así mismo, aporta de manera directa los indicadores de la evaluación del desempeño del Responsable del Voluntariado y sus programas • Obtener los indicadores de la evaluación para la transición del voluntario, que comprende: <ul style="list-style-type: none"> ~ otorgamiento de reconocimientos ~ reubicación a programas distintos del actual ~ promoción a cargos de responsabilidad ~ aplicación de medidas disciplinarias ~ terminación de su actividad en Cruz Roja • Medir el rendimiento y la satisfacción de los voluntarios • Reorientar, modificar, crear o terminar operaciones, programas o actividades de los voluntarios y de las Coordinaciones
<p>Proceso de monitoreo de la actividad de los voluntarios</p>	<p>Los datos del monitoreo se anexan en los expedientes de los voluntarios e incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificados de cursos internos y de formación profesional • Reportes de actividades realizadas y reportes disciplinarios • Reportes de servicios regulares y especiales, asistencias, participación en eventos institucionales locales, estatales, nacionales e internacionales, así como a convenciones • Actualización curricular y logros personales significativos

<p>Proceso de Evaluación del Voluntariado</p> <p>Gestiones de la Coordinación de Voluntariado</p>	<p>Mientras que el monitoreo es una actividad continua y permanente de recavación de los datos de las actividades de capacitación y operativas de cada voluntario y de los programas que realizan, la evaluación es el análisis de los datos del monitoreo ante el cierre de un periodo de labores, o ante la necesidad de tomar decisiones.</p> <p>El proceso de evaluación incluye los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none">● Establecer los indicadores y objetivos de la evaluación● Recopilación de datos provenientes del monitoreo● Análisis de datos por contraste con los objetivos de evaluación● Valoración de los indicadores y obtención de conclusiones● Determinación de las medidas correspondientes respecto a:<ul style="list-style-type: none">~ Resultados de programas y actividades~ Transición de voluntarios~ Postulación de voluntarios a reconocimientos~ Satisfacción y rendimiento de voluntarios <p>Parte de la actividad de monitoreo y evaluación consiste en la obtención de datos respecto a la deserción de voluntarios, que se realiza a través de una entrevista de terminación y el Formato 006.</p> <p>La función de gestión ante la Coordinación Nacional de Voluntariado la realizan los Responsables Locales a través de la Coordinación Estatal y consiste en los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none">● Tramitación de reconocimientos por años de servicio● Tramitación de Credenciales Nacionales● Tramitación de Registro Nacional● Modificaciones en la adscripción de voluntarios● Postulación de candidatos a reconocimientos especiales <p>Los Coordinadores Operativos gestionan directamente, pero notificando por escrito al Responsable de Voluntariado, para la actualización de expedientes, los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none">● Gestión de avances formativos● Gestión de avances de especialidad● Medidas y reportes disciplinarios <p>La baja de un voluntario la propone el Coordinador Operativo, en acuerdo con el Responsable de Voluntariado Local, ante la Comisión de Ética Nacional, con una evaluación detallada de las causas que la motivan.</p>
---	---

Formatos de Monitoreo y Evaluación.

007	EVALUACION DEL DESEMPEÑO DEL VOLUNTARIADO						
Nombre					Registro		
Coordinación				Delegación			
Puesto							
Periodo	Del				Al		

1. Actividades o Tareas (describir de manera específica).					
	Actividad	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
1.1. Observaciones evaluativos					
1					
2					
3					
4					

2. Desempeño					
Actividad		Deficiente	Regular	Bueno	Excelente
1	Relación con compañeros				
2	Relación con el demás personal				
3	Relación con la población				
4	Puntualidad				
5	Iniciativa y creatividad				
6	Flexibilidad y adaptabilidad				
7	Rendimiento y productividad				
8					
9					

3. Recomendaciones

Describe el tipo de entrenamiento adicional que considera que el voluntario necesita, para mejorar su desempeño.
 Describe cuáles son las tareas en las que el voluntario deberá prestar mayor atención en la próxima asignación.
 Describe los aspectos de mejora en los que el voluntario obtuvo una nota regular.

1	
2	
3	
4	
5	

Nombre del Voluntario		Nombre del Coordinador		
Firma del Voluntario		Firma del Coordinador		
Firma de Copia Recibida		Fecha:		

Formatos de Monitoreo y Evaluación.

008		ENCUESTA DE SATISFACCION DEL VOLUNTARIO			
Nombre		Registro			
Coordinación		Delegación			
Coordinador		Fecha			

Con el fin de mejorar el desempeño y la organización del voluntariado, deseamos responda a lo siguiente:

I. Utilizando una escala del 1 al 5 (siendo 5 la calificación más alta y 1 la más baja) evalúe lo siguiente:

		1	2	3	4	5	NA
1	La cooperación o apoyo que ha recibido por parte del personal voluntario de la Cruz Roja Mexicana es:						
2	La cooperación o apoyo que ha recibido por parte del personal remunerado de la Cruz Roja Mexicana es:						
3	El trato que ha recibido por parte de su coordinador es:						
4	La atención que ha recibido por parte del coordinador de voluntariado es:						
5	Se siente motivado a continuar con su labor voluntaria en la Cruz Roja Mexicana:						
6	Se siente tomado en cuenta en los procesos de planeación y organización de su área o programa:						
7	Siente que su opinión es tomada en cuenta en la toma de decisiones de su área o programa:						



II. Responda a las siguientes preguntas contestando Si o No y en su caso explicar.

1. ¿Siente que como voluntario de la Cruz Roja Mexicana ha logrado sus metas de desarrollo personal?

Si No _____

2. ¿Siente que su labor voluntaria tiene un impacto positivo en el área o programa en el que colabora?

Si No _____

3. ¿Cuenta con los materiales necesarios para cumplir con su labor?

Si No

4. En caso que su respuesta haya sido que NO, indique que materiales o equipos le hacen falta:

5. ¿Considera que necesita capacitación adicional para cumplir con sus tareas?

Si No

6. En caso que su respuesta haya sido que NO, indique que capacitación le hacen falta:

7. ¿Le gustaría participar en otra área o programa?

Si No

8. . En caso que su respuesta haya sido que SI, indique en qué áreas le gustaría participar:

9. ¿Quiere seguir participando como voluntario en la Cruz Roja Mexicana?

Si No

Firma del voluntario: _____

¡GRACIAS POR TU LABOR VOLUNTARIA!

Formatos de Monitoreo y Evaluación.

009		ENTREVISTA PARA PERSONAL VOLUNTARIO QUE DEJA DE PRESTAR SUS SERVICIOS					
Nombre					Registro		
Coordinación				Puesto			
Jefe Inmediato					Registro		
Fecha de Ingreso				Fecha de Retiro			
Puestos Desempeñados							
Puesto				Periodo			
Puesto				Periodo			
Puesto				Periodo			
Motivos por los que deja su servicio							
<input type="checkbox"/> Propuesta de otra institución				<input type="checkbox"/> CRM no cumple sus expectativas			
<input type="checkbox"/> Problemas personales				<input type="checkbox"/> Conflictos con compañeros			
<input type="checkbox"/> Conflictos con superiores				<input type="checkbox"/> Otros [especifique]:			
Observaciones del voluntario							
Observaciones del entrevistador							
Volvería a prestar sus servicios en la institución					<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sí	
Dado el tiempo en que prestó sus servicios a Cruz Roja, ¿tiene Usted algunas propuestas de mejora?							
Nombre					Firma		
Entrevistador				Fecha			

5. Capacitación.

<p>La Capacitación es un Proceso del Voluntario de Cruz Roja</p>	<p>Capacitación es la formación que recibe el voluntariado con el fin de que pueda desempeñarse en la institución. Propiamente hablando, puede considerarse que desde la Entrevista de Primer Contacto inicia un proceso formativo.</p>
<p>Objetivos de la Capacitación</p>	<p>La capacitación tiene 3 objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de la Estructura y de la Misión del Movimiento para su realización efectiva • Desarrollo de las competencias necesarias para las actividades operativas de los programas institucionales • Desarrollo de las potencialidades y crecimiento personal del voluntario
<p>Métodos de Capacitación</p>	<p>La capacitación le permite al voluntario incrementar sus capacidades de pensamiento, autogestión, mejorar su calidad de vida y la creatividad para obtener una oportunidad de realización como persona.</p> <p>Se recurre a los métodos pedagógicos constructivistas en la educación de los jóvenes cruzrojistas, y andragógicos para los adultos; estos últimos basados en la horizontalidad y la participación. Los aprendizajes deben ser significativos y deben ser evaluables.</p>
<p>Niveles de Capacitación</p>	<p>Existen 2 niveles de capacitación en Cruz Roja Mexicana:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Básica: conformada por los Cursos Básicos Institucionales o CBI, que todo voluntario debe tomar obligatoriamente • Especializada: consiste en cursos de desarrollo de competencias operativas para las actividades de los programas institucionales <p>De los CBI, dos se toman en el Proceso de Inducción previo a la incorporación a las Coordinaciones Operativas y dos ya que se está trabajando en ellas, durante el primer año de servicio.</p> <p>La capacitación especializada se considera parte del servicio del voluntario, aunque en ocasiones sea previa a labores operativas debido a las normas que se aplican en actividades tales como el servicio de ambulancias.</p>

El Responsable de Voluntariado, durante la fase de capacitación básica, desempeña las siguientes funciones:

- Entrevista de Primer Contacto
 - ~ Presentación del Tríptico del Voluntariado
- Reunión de Información y Orientación
 - ~ Revisión del Manual del Voluntariado
- Gestión de los cursos básicos [CBI]:
 - ~ Inducción a la Cruz Roja
 - ~ Seis Acciones para Salvar una Vida
- Reunión de bienvenida

Una vez incorporado el voluntario realiza las siguientes funciones:

- Monitoreo del voluntario en completar los CBI en el primer año
- Monitoreo de cursos de especialización del voluntario
- Actualización de expedientes en cuanto a formación
- Evaluaciones regulares de la capacitación de los voluntarios

El Responsable de Voluntariado retroalimenta a las Coordinaciones Operativas y, en particular, a la Coordinación de Capacitación, sobre los niveles de efectividad y sobre las necesidades detectadas a través del monitoreo y evaluación.

Ante eventuales rezagos formativos, sugerirá las medidas pertinentes, al voluntario cuando se trate de su caso particular, o al Coordinador responsable, de manera que se mantenga un nivel sostenido de calidad y profesionalidad en el servicio.

Promoverá el desarrollo del potencial de los voluntarios a través de la gestión interna o externa de cursos y la participación de personal que pueda lograr avances formativos, como variante de Capacitación para la Transición, y que puedan aspirar a funciones de responsabilidad, cargos o reconocimientos especiales.

Los Procesos de Monitoreo y Evaluación del Responsable de Voluntariado sobre los Procesos de Capacitación, implican hacer las reuniones y entrevistas que se requieran para obtener datos y generar propuestas de formación a las demás Coordinaciones.

De manera directa, la organización de cursos y su impartición corre a cargo de los responsables operativos de los voluntarios.

6. Participación Operativa.

Monitoreo y Evaluación de la Participación Operativa de los Voluntarios

La participación operativa consiste en el desarrollo de las actividades de servicio del voluntario en una Coordinación.

El ciclo de desarrollo del voluntario consta de la capacitación y la participación, sobre las que el Responsable de Voluntariado realiza el Proceso de Monitoreo y Evaluación. A la par de esta función, la motivación de la participación es esencial para la vida del voluntario en la institución.

Existen dos diferentes aspectos de la Gestión de Voluntarios que determinan el número de miembros activos:

- La incorporación y colocación del voluntario en proyectos, planes, programas y actividades
- El apoyo y la permanencia al voluntario

Es necesario incorporar al voluntario pero no es suficiente para garantizar su permanencia.

La permanencia de los voluntarios está estrechamente vinculada con el sentimiento de sentirse útil mediante la acción humanitaria, además del apoyo y el reconocimiento que recibe.

Aspectos a considerar para la permanencia del voluntariado en los proyectos, programas y actividades:

1. Inclusión/participación en las fases del proceso de planificación.
2. Participación en la toma de decisiones .
3. Promover la permanencia.
4. Relación entre voluntarios y personal remunerado.
5. Promoción del liderazgo.
6. Capacitación permanente.

Apoyo y Permanencia.

La necesidad para que el voluntario permanezca en la institución, no incluye incentivos monetarios; pero sí beneficios como el apoyo y el reconocimiento.

Condiciones del
clima
organizaciones
que determinan la
permanencia del
voluntario

La gestión de la permanencia del voluntario se logra cuando se dan las siguientes condiciones:

- Las necesidades del voluntariado son compatibles con la Misión de la Sociedad Nacional.
- Sus aportaciones marcan una diferencia.
- Se toman en cuenta su tiempo disponible y energía.
- Participa en la planificación.
- Recibe apoyo en el desempeño de sus responsabilidades.
- Mejoran sus habilidades.
- Forma parte de un equipo.
- Tiene un lugar agradable donde trabajar.
- La gente lo conoce y lo llama por su nombre.
- Se le reembolsan gastos pertinentes.
- Siente que la Sociedad Nacional tiene un compromiso de incluir a personas de todas las edades.
- Sabe el destino de los fondos económicos de la institución.
- Tiene el derecho a conocer porqué hacen las cosas de cierto modo.
- La institución es un lugar seguro para poner a prueba sus ideas.
- Puede comportarse de acuerdo a su edad y aptitudes.

La obtención de indicadores respecto a estos puntos permitirá la valoración del clima institucional y la propuesta de medidas que favorezcan la actividad del voluntario y su permanencia.

El Responsable de Voluntariado podrá realizar encuentros y reuniones de puesta en común de las condiciones que afectan y que pueden mejorarse en cuanto al funcionamiento de la institución y de las relaciones entre el personal.

La elaboración de encuestas de satisfacción y opinión sobre las actividades de Cruz Roja formará parte importante de los datos de monitoreo y evaluación.

7. Transición y Reconocimientos.

La fuerza de Cruz Roja está en sus voluntarios.

La transición es el proceso por el que, a partir de una evaluación detallada, se implementan cambios en la adscripción o se otorgan estímulos a los voluntarios. Estos pueden ser de varios tipos:

- Otorgamiento de reconocimientos y estímulos
- Reubicación a programas distintos del actual
- Promoción a cargos de responsabilidad

Reconocer el reto que presenta un trabajo, la responsabilidad, crecimiento y desarrollo que pueden influir en la satisfacción y en la mejora para desempeñar el servicio son condiciones clave en una actividad demandante que no es remunerada, en un mundo donde la ganancia económica constituye la medida con la que se juzga el éxito, conviene siempre enaltecer los esfuerzos de tiempo y energía que se dan gratuitamente.

Otras formas de mostrar aprecio son los informes anuales de datos de calidad y cantidad de servicio de la hoja de vida del voluntario, así como la realización de eventos de reconocimiento individual, de equipos y de valoración de las actividades cumplidas.

La transición puede cobrar formas negativas cuando el comportamiento de un voluntario es incompatible con los Principios Fundamentales de la Cruz Roja o la normatividad que rige las actividades de los voluntarios. En ese caso, se procede a dos tipos de recursos, dependiendo de la falta:

- Aplicación de medidas disciplinarias y condicionamientos
- Terminación de la actividad en Cruz Roja

Un monitoreo cercano y preciso es profiláctico de sanciones.

En este caso, se vuelve necesaria la revisión de los Procesos de Gestión del Voluntariado que se están aplicando y el desempeño del Responsable del Voluntariado para detectar posibles problemas y sus alternativas de solución. Los procesos de planeación, selección, inducción, monitoreo y evaluación, capacitación, participación operativa y transición están orientados a la integración, apoyo y sostenimiento de los voluntarios.

La fuerza de Cruz Roja está en sus voluntarios.

Referencias:

- Plan Maestro Institucional de Cruz Roja Mexicana
- Estatutos de Cruz Roja Mexicana
- Manual del Voluntariado de Cruz Roja Mexicana
- Políticas: Voluntariado, Juventud y Género
- Itinerarios Formativos de Cruz Roja Mexicana
- Ciclo de Gestión de Voluntarios de la FICR
- Políticas de Capacitación de Cruz Roja Mexicana
- Manual de Capacitación de Cruz Roja Mexicana
- Manual de Procedimientos de Socorro de Cruz Roja Mexicana
- Reglamento de la Coordinación de Veteranos de Cruz Roja Mexicana
- Reglamento de Uniformes de Cruz Roja Mexicana
- Reglamento de Recompensas de Cruz Roja Mexicana
- Reglamento de la Coordinación de Juventud de Cruz Roja Mexicana
- Reglamento de la Coordinación de Damas Voluntarias de Cruz Roja Mexicana
- Manual Normativo y Operativo para Casos de Desastre: Serie 3000