

MARCO PARA UN ACCESO MÁS SEGURO: CUADRO EXPLICATIVO

Elementos de acceso más seguro

La finalidad subyacente de cada elemento es mejorar la aceptación y la seguridad a fin de obtener mayor acceso a las personas necesitadas en los contextos delicados y de inseguridad, incluidos los conflictos armados, las tensiones internas y los disturbios interiores.

Acciones y medidas

Se han identificado ámbitos, respecto de cada elemento de acceso más seguro, en los que puede resultar necesario intervenir a fin de salvar las deficiencias, los obstáculos, los riesgos y las dificultades en materia de aceptación, seguridad y acceso.

Si otros componentes del Movimiento están presentes en un contexto determinado, la Sociedad Nacional coordina estrechamente las actividades de preparación e intervención con ellos, de conformidad con las políticas de coordinación y otros mecanismos del Movimiento, a fin de aumentar al máximo la incidencia humanitaria y de asegurar la complementariedad.

I. Análisis del contexto y de los riesgos



Las Sociedades Nacionales entienden con claridad la interrelación de los aspectos políticos, sociales, culturales y económicos del entorno operacional en evolución y los riesgos inherentes, lo que es esencial para la prevención y la gestión de esos riesgos.

- 1.1 Las similitudes y diferencias entre la preparación para desastres y situaciones delicadas y de inseguridad -incluidos los conflictos armados, las tensiones internas y los disturbios interiores-, y la intervención a raíz de estos se conciben en el marco de: 1) la evolución del entorno operacional, 2) las necesidades humanitarias y 3) las características de las actividades del Movimiento; se emplea esos conocimientos para actualizar las medidas de preparación e intervención.
- 1.2 Se estudian y analizan las tendencias y los retos emergentes de índole política, social, cultural y económica que pueden influir en las actividades humanitarias; se emplean esos conocimientos para orientar las medidas de preparación e intervención.
- 1.3 Se desarrolla y mantiene actualizado un análisis permanente del contexto para disponer de conocimientos exhaustivos sobre el entorno operacional, las partes interesadas, las personas y comunidades afectadas y sus necesidades específicas en materia de asistencia y protección. *(Véase igualmente los puntos VI. y VII. sobre comunicación y coordinación internas y externas respectivamente).*
- 1.4 Se lleva a cabo un análisis de los riesgos en constante evolución que contempla las estrategias comunitarias de preparación y autoprotección, en acuerdo con el análisis permanente de los riesgos y la base jurídica de la Sociedad Nacional, a fin de establecer un sistema y un enfoque normalizados en materia de gestión de riesgos operacionales para la seguridad. *(Véase igualmente el punto VIII. Gestión de los riesgos operacionales para la seguridad).*
- 1.5 Se analiza y desarrolla la capacidad y la aptitud de la Sociedad Nacional para gestionar los riesgos detectados en los contextos delicados y de inseguridad. *(Véase igualmente los puntos II. Base jurídica y de políticas y VIII. Gestión de los riesgos operacionales para la seguridad).*
- 1.6 Se desarrolla y perfecciona un plan de contingencia, que se sustenta en medidas comunitarias de preparación y que contempla situaciones específicas, para agilizar la prestación de asistencia y protección eficaces a las personas y comunidades.

II. Base jurídica y de políticas



Las Sociedades Nacionales disponen de instrumentos jurídicos y estatutarios sólidos, y formulan políticas que les sirven de base para cumplir sus funciones y mandato humanitarios, de conformidad con las políticas del Movimiento, el derecho internacional humanitario y la legislación nacional.

- 2.1 Los miembros, empleados y voluntarios de la Sociedad Nacional tienen conocimiento de los marcos jurídicos pertinentes -demanantes del derecho internacional humanitario, la legislación nacional y el marco reglamentario del Movimiento- en los que se cimientan el mandato y las funciones de la Sociedad Nacional; reciben información sobre dichos marcos y orientan sus actividades en base a estos.
- 2.2 Se desarrolla y fortalece la legislación nacional relativa a la Sociedad Nacional, los instrumentos, las políticas, los acuerdos y los planes estatutarios o constitucionales de referencia, que reflejan con claridad el mandato de intervención de la Sociedad Nacional, en los contextos delicados y de inseguridad, incluidos los conflictos armados internacionales y no internacionales, las tensiones internas y los disturbios interiores. *(Véase igualmente los puntos VI. y VII. sobre comunicación y coordinación internas y externas respectivamente).*
- 2.3 Las principales partes interesadas conocen, entienden y respaldan habitualmente el mandato humanitario de la Sociedad Nacional, su compromiso de intervenir en todo momento de conformidad con los Principios Fundamentales, su condición de componente del Movimiento y su función de auxiliar de los poderes públicos en la esfera humanitaria.
- 2.4 Se conoce y respeta la base jurídica y los mandatos de los otros componentes del Movimiento; se ha establecido un sólido marco de coordinación en el Movimiento para garantizar la complementariedad.

Elementos de acceso más seguro

Acciones y medidas

- 2.5 Existe una legislación nacional que rige el uso del emblema, logotipo y nombre de la Sociedad Nacional; los miembros, empleados y voluntarios de la Sociedad Nacional y las principales partes interesadas, incluidas las autoridades públicas y la comunidad, conocen, respetan y aplican dicha legislación nacional. *(Véase igualmente los puntos V. Identificación y VII. Comunicación y coordinación externas).*
- 2.6 Se conocen las políticas del Movimiento que rigen las actividades en los contextos delicados y de inseguridad, incluidos los conflictos armados, las tensiones internas y los disturbios interiores; estas se han incorporado en las políticas, las estrategias, los programas y las actividades de la Sociedad Nacional, y en los sistemas, las herramientas, las formaciones y las prácticas en el ámbito de la gestión de los riesgos para la seguridad.

III. Aceptación de la organización



Las Sociedades Nacionales han logrado un elevado grado de aceptación entre las principales partes interesadas gracias a que han sabido prestar a las personas y comunidades una asistencia humanitaria y una protección pertinentes y adaptadas al contexto, de conformidad con los Principios Fundamentales y otras políticas del Movimiento.

- 3.1 La Sociedad Nacional colabora estrechamente con las comunidades en todo el país a fin de desarrollar y ejecutar actividades y programas humanitarios pertinentes y eficaces.
- 3.2 La Sociedad Nacional reconoce que el comportamiento y la aceptación del personal son factores cruciales para fomentar una percepción positiva de la Sociedad Nacional y, por consiguiente, para la promoción de su reputación y aceptación; establece y aplica sistemas, procedimientos y directrices institucionales, incluido un código de conducta; contrata, despliega, facilita orientación y formación a empleados y voluntarios a fin de incrementar su aceptación y, por lo tanto, su seguridad y acceso. *(Véase igualmente el punto IV. Aceptación de las personas).*
- 3.3 La Sociedad Nacional participa en un diálogo permanente con los órganos estatales pertinentes para garantizar que entienden y valoran la función de auxiliar de la Sociedad Nacional en la esfera humanitaria; los referidos órganos aceptan asimismo que se puede necesitar distintas modalidades operacionales para cumplir con el requisito de que la Sociedad Nacional emprenda una labor humanitaria neutral, independiente e imparcial, efectiva y percibida. *(Véase igualmente el punto II. Base jurídica y de políticas).*
- 3.4 Las actividades se desarrollan en función del análisis del contexto y de los riesgos, y se ejecutan mediante un enfoque que toma en consideración el contexto y que trata de conectar a las comunidades en lugar de dividirlos involuntariamente.
- 3.5 Se conocen y entienden los Principios Fundamentales; se emplean como herramienta operacional mediante la que se orienta los procesos de reflexión, la comunicación, la adopción de decisiones y las prácticas.
- 3.6 Se debe identificar, cartografiar y analizar las partes interesadas que influyen en la seguridad del acceso a las personas y comunidades afectadas a fin de emprender iniciativas específicas para aumentar la aceptación de las Sociedades Nacionales por parte de estas.
- 3.7 Se promueve en todo momento la confianza, el respeto y la rendición de cuentas a través del establecimiento de contactos transparentes y congruentes, la prestación fiable y previsible de servicios y la adopción de estrategias orientadas al establecimiento de relaciones que promueven la aceptación por todas las partes interesadas, incluidos el Estado, los actores no estatales, otras organizaciones operacionales, los medios de comunicación y los líderes comunitarios y religiosos.
- 3.8 Se debe establecer mecanismos para orientar la detenida consideración de la eventual participación en asociaciones con actores externos con el fin de no comprometer la aceptación, la seguridad y el acceso. Se establecerá y mantendrá ese tipo de relaciones y asociaciones con actores como las Naciones Unidas, las organizaciones no gubernamentales, los medios de comunicación y las empresas del sector privado, de una manera congruente con la política del Movimiento que preserve la condición y reputación singulares de la Sociedad Nacional como organización humanitaria neutral, imparcial e independiente.
- 3.9 Se ha establecido y aplicado un sistema de gestión de los riesgos relativos a la reputación, mediante el que se lleva a cabo un seguimiento de los medios de información, evaluaciones de la percepción de las partes interesadas y acciones para corregir las percepciones o realidades imprecisas o negativas. *(Véase igualmente el punto VII. Comunicación y coordinación externas).*
- 3.10 Se ha establecido y utiliza eficazmente un sistema de prevención y gestión de los problemas relativos a la integridad a fin de prevenir y enfrentar los asuntos que pueden redundar de forma perniciosa en la eficacia del funcionamiento, el acceso seguro y la imagen y la reputación de la Sociedad Nacional.
- 3.11 La Sociedad Nacional dispone de una identidad visual diferente y reconocida que se asocia positivamente con su carácter humanitario, su mandato y su enfoque operacional. *(Véase igualmente los puntos V. Identificación y VII. Comunicación y coordinación externas).*

IV. Aceptación de las personas



Los empleados y voluntarios han alcanzado un elevado grado de aceptación entre las principales partes interesadas puesto que han sabido desempeñar sus funciones de conformidad con los Principios Fundamentales y otras políticas del Movimiento.

- 4.1 Se procede con detenimiento a la preselección y selección de todos los miembros del personal y a la adopción de medidas de discriminación positiva para velar por que todos los empleados y voluntarios (incluidos los miembros de los órganos de gobierno) reflejen la diversidad de las comunidades a las que prestan servicios, no mantengan vínculos políticos sólidos o no estén relacionados con grupos armados y puedan, en todo momento, desempeñar sus funciones en adecuación con los Principios Fundamentales, el código de conducta y otras políticas del Movimiento; ello incrementa su seguridad y aceptación, y la seguridad y aceptación de la Sociedad Nacional entre las partes interesadas y las comunidades a las que se presta servicios.
- 4.2 Los empleados y voluntarios (incluidos los miembros de los órganos de gobierno) se comportan de modo respetuoso con todas las personas con las que tratan y observan los Principios Fundamentales, las políticas relativas a la integridad y el código de conducta del Movimiento y de la Sociedad Nacional, lo cual contribuye a que ellos, así como la Sociedad Nacional y el Movimiento, gocen de buena reputación.
- 4.3 Los empleados y voluntarios cuentan con protección, formación, orientación y servicios de mentoría adecuados, a fin de prepararse para afrontar los desafíos que entraña el trabajo en contextos delicados y de inseguridad, incluidos los conflictos armados, las tensiones internas y los disturbios interiores; entre los aspectos que se aborda, constan la preparación personal, el modo en que cabe emplear los Principios Fundamentales como herramienta operacional para orientar la comunicación, las decisiones y las acciones, las prácticas relativas a la ejecución de programas en función del contexto y en situaciones de conflicto, las medidas de seguridad, los primeros auxilios de urgencia, la gestión de restos mortales (si fuera necesario), la asistencia psicosocial y la gestión del estrés, el apoyo en materia de protección jurídica y administrativa, incluido el código de conducta y el seguro, la comunicación operacional y el uso del emblema y del logotipo.
- 4.4 Los empleados y voluntarios entienden que les incumbe la responsabilidad individual de evaluar el propio nivel de aceptación en el entorno operacional; si su seguridad o capacidad de acceso a las personas o comunidades es motivo de preocupación, adoptarán o sugerirán medidas adecuadas en coordinación el departamento pertinente en la Sociedad Nacional.
- 4.5 Se han establecido condiciones laborales, sistemas y procedimientos para los empleados y voluntarios a fin de que cuenten con asistencia, orientación, protección, una remuneración y una gestión idóneas durante las intervenciones.
- 4.6 Se han establecido sistemas para supervisar y abordar la observancia de las políticas, las orientaciones, los procedimientos operacionales normalizados y las prácticas.
- 4.7 Los empleados y voluntarios pueden acceder a un sistema de asistencia (psicosocial) para gestionar el estrés.
- 4.8 Los empleados y voluntarios saben cómo evaluar el propio nivel de estrés y el grado de estrés de los miembros de su equipo; son capaces de mantener un estilo de vida saludable en situaciones difíciles; saben, además, cómo acceder al sistema de asistencia (psicosocial) de la Sociedad Nacional para la gestión del estrés.

V. Identificación



Las Sociedades Nacionales emprenden todas las iniciativas necesarias para proteger y promover la identidad visual de la organización, los empleados y los voluntarios.

- 5.1 Es necesario realizar un seguimiento del alcance del uso indebido del emblema, logotipo y nombre de la Sociedad Nacional en el país y respaldar activamente a las autoridades públicas para que puedan asumir sus responsabilidades jurídicas a fin de establecer y aplicar reglas y procedimientos eficaces para garantizar la protección. *(Véase igualmente el punto II. Base jurídica y de políticas).*
- 5.2 Se promueve el conocimiento de los emblemas y de sus funciones y condiciones de uso entre las principales partes interesadas, incluidas las fuerzas armadas y los grupos armados, los profesionales médicos y, más generalmente, en la comunidad.
- 5.3 Se han adoptado medidas para diferenciar la identidad visual de la Sociedad Nacional respecto de la identidad visual de los actores armados y los servicios médicos de estos. *(Véase igualmente el punto II. Base jurídica y de políticas).*
- 5.4 Se han establecido y aplicado directrices y sistemas internos para contribuir al uso coherente y correcto del emblema y del logotipo de la Sociedad Nacional en las prendas de vestir, los documentos de identificación personal, los productos, las instalaciones, los equipos y los vehículos. Asimismo, se han adoptado prácticas de identificación visual (visibilidad elevada versus visibilidad reducida), conformes a los reglamentos del Movimiento, que fomentan la aceptación, la seguridad y el acceso. Se debe considerar la aplicación de un sistema de control -por ejemplo, mediante la asignación de números de serie- para efectuar un seguimiento de las prendas y los documentos de identificación profesionales a fin de prevenir el uso indebido de estos por entidades ajenas al Movimiento.

Elementos de acceso más seguro

Acciones y medidas

- 5.5 De conformidad con los mecanismos establecidos para orientar la constitución de asociaciones (véase 3.8), todo uso conjunto de elementos de identificación visual debe revestir carácter excepcional, llevarse a cabo con discreción y no dar lugar a confusión. Estas consideraciones son capitales en los contextos delicados y de inseguridad.

VI. Comunicación y coordinación internas



Las Sociedades Nacionales aplican estrategias y mecanismos de comunicación y coordinación internas adecuadamente desarrollados que fomentan la coordinación con otros componentes del Movimiento.

- 6.1 Se ha establecido y aplicado una estrategia de comunicación interna, que incluye un plan de acción, plantillas, herramientas, equipamiento y formación para respaldar la puesta en práctica del plan.
- 6.2 Se han establecido sistemas, equipamiento y tecnologías de comunicación interna idóneos para comunicar de forma fiable y segura con los equipos en el terreno que despliegan actividades en contextos delicados y de inseguridad.
- 6.3 Se ha establecido un sistema de gestión de la información para facilitar la recopilación, el análisis, la transmisión, el almacenamiento y la extracción eficaces de información fundamental relativa al entorno operacional y a los riesgos conexos. El sistema incluye:
- ▶ sesiones de información antes y después de una misión con los equipos en el terreno y un sistema que permite examinar e incorporar sus observaciones y recomendaciones en las operaciones;
 - ▶ directrices relativas al uso de lenguaje y terminología neutrales;
 - ▶ directrices sobre confidencialidad y transparencia, y un marco de rendición de cuentas;
 - ▶ un sistema que garantiza la identificación de fuentes de información fiables y creíbles, el cotejo de la información (triangulación), la distinción entre los hechos y las conjeturas y la detección de la información errónea.
- 6.4 Se desarrolla y emplea una estructura, un sistema y procesos de gestión y coordinación de las actividades (en varios niveles), incluida una unidad de gestión de crisis que dispone de protocolos claros de activación y desactivación, y de procedimientos operacionales normalizados, incluidos aquellos que se emplea para agilizar la aprobación de los productos de comunicación, las funciones y las responsabilidades. Se contrata y dispensa formación a los miembros del personal de la Sociedad Nacional; se nombra a jefes de equipo con objeto de contar con un mecanismo sólido de comunicación y coordinación con el terreno. (Véase igualmente el punto VIII. *Gestión de los riesgos operacionales para la seguridad*).
- 6.5 Se ha establecido un marco para la comunicación estratégica y operacional por parte del Movimiento y la coordinación operacional, que contempla mecanismos claros de comunicación y coordinación, funciones y responsabilidades, incluida la clara identificación y preparación de los portavoces.

VII. Comunicación y coordinación externas



Las Sociedades Nacionales aplican estrategias y mecanismos de comunicación y coordinación externas correctamente desarrollados que fomentan la coordinación con los actores externos.

- 7.1 Se ha establecido y aplicado una estrategia de comunicación externa, que incluye una estrategia de posicionamiento, un plan de acción, plantillas, herramientas, equipamiento y formación para respaldar la puesta en práctica del plan.
- 7.2 Las principales partes interesadas conocen y aceptan la legislación nacional, los estatutos, las políticas, los acuerdos y los planes, que reflejan claramente el mandato de la Sociedad Nacional de intervenir en contextos delicados y de inseguridad, incluidos los conflictos armados internacionales y no internacionales, las tensiones internas y los disturbios interiores, a fin de establecer el marco necesario para una intervención eficaz. (Véase igualmente el punto II. *Base jurídica y de políticas*).
- 7.3 Las Sociedades Nacionales respaldan a las autoridades públicas en la promoción, difusión y aplicación, en la esfera nacional, del derecho internacional humanitario, incluidas las disposiciones relativas a la protección de los emblemas.
- 7.4 Como parte de su estrategia de sensibilización y diplomacia humanitarias y en estrecha coordinación con el CICR, las Sociedades Nacionales promueven la observancia del derecho internacional humanitario por las partes en conflicto y los portadores de armas, y abogan por el respeto y la protección de las personas y comunidades afectadas. (Véase igualmente el punto II. *Base jurídica y de políticas*).
- 7.5 Se han elaborado y difundido una política y directrices relativas al uso de las redes sociales por parte de los empleados y voluntarios; se han establecido mecanismos de supervisión y de cumplimiento para garantizar su observancia.

Elementos de acceso más seguro

Acciones y medidas

- 7.6 En base a la cartografía de todas las principales partes interesadas, la Sociedad Nacional despliega actividades de comunicación operacional de forma periódica, específica y oportuna (quiénes somos, qué hacemos y cómo trabajamos; el emblema) y celebra deliberaciones con las partes interesadas para perfeccionar su comprensión de la percepción que estas tienen de ella a fin de poder desempeñar su mandato en los contextos delicados y de inseguridad. *(Véase igualmente los puntos I. Análisis del contexto y de los riesgos. y III. Aceptación de la organización).*
- 7.7 La Sociedad Nacional adapta el uso de los medios en línea y los medios electrónicos en función del contexto; facilita asistencia y protección a las personas y comunidades; preserva, por lo tanto, la dignidad de estas y previene los efectos perniciosos a los que se exponen tanto las personas y comunidades como los empleados y voluntarios; armoniza los medios en línea y los medios electrónicos con otros sitios web y enfoques del Movimiento.
- 7.8 Las intervenciones y la información que se intercambia -en base a la participación en los mecanismos de coordinación operacionales con los actores externos- se adecúan a las directrices sobre confidencialidad de la Sociedad Nacional al tiempo que posibilitan la necesaria adopción de decisiones operacionales independientes y la necesaria estrecha asociación con las respuestas operacionales coordinadas por el Movimiento.
- 7.9 Se han establecido y aplicado mecanismos mediante los que se garantiza la comunicación bidireccional con las personas y comunidades afectadas.

VIII. Gestión de los riesgos operacionales para la seguridad



Las Sociedades Nacionales se encargan de la responsabilidad y la rendición de cuentas respecto de la seguridad de los empleados y los voluntarios, estableciendo y aplicando un sistema y una estructura de gestión de los riesgos operacionales para la seguridad.

- 8.1 Se ha elaborado y aplicado una política sobre seguridad.
- 8.2 La Sociedad Nacional se informa sobre las prácticas de autoprotección comunitarias que podrían influir de forma provechosa en la seguridad de las comunidades y de la Sociedad Nacional, y se basa en ellas.
- 8.3 Se han establecido una estructura y un sistema integrados de gestión de los riesgos operacionales para la seguridad a fin de garantizar la seguridad de los empleados, los voluntarios, las instalaciones, los equipos y los vehículos; el funcionamiento del sistema se adecúa a las disposiciones y responsabilidades relativas al deber de protección y a la aplicación de los Principios Fundamentales y otras políticas del Movimiento. *(Véase igualmente los otros elementos, en particular el punto I. Análisis del contexto y de los riesgos).*
- 8.4 Se dispensa formación en gestión de los riesgos operacionales para la seguridad -que incluye herramientas y procesos de análisis de riesgos, directrices, códigos de conducta y medidas de aceptación activa y de protección- a todos los responsables de la gestión de las operaciones o al personal que se expone a riesgos durante el desempeño de sus funciones. *(Véase igualmente los puntos I. Análisis del contexto y de los riesgos y IV. Aceptación de las personas).*
- 8.5 Se fomenta una cultura de la seguridad en la Sociedad Nacional; todos los empleados y voluntarios tienen conocimiento de que les incumbe la responsabilidad de gestionar su propia seguridad y de observar las directrices y los procedimientos de la Sociedad Nacional a ese respecto y están preparados para asumir dicha responsabilidad.
- 8.6 Se ha suscrito un seguro adecuado para los empleados y voluntarios que trabajan en situaciones de crisis a fin de que se conceda una indemnización tras una eventual lesión -incluidos el trauma psicológico y el estrés- o en caso de fallecimiento durante el desempeño de su labor.