



Ministerio de Seguridad  
Presidencia de la Nación



SINAGIR



# ORIENTACIONES para la gestión de voluntarios espontáneos EN EMERGENCIAS y desastres



Argentina

Norma IRAM ISO 22319





## ÍNDICE

### 1. INTRODUCCIÓN


1.1	¿Qué es un voluntario espontáneo (VE)?	6
1.2	¿Por qué gestionar la participación de los VEs?	6
1.3	Desafíos para las organizaciones que gestionen VEs	6
1.4	¿Cómo gestionar a los voluntarios espontáneos?	7

### 2. LOS VOLUNTARIOS ESPONTÁNEOS

2.1	¿Cuáles son las motivaciones de los VEs?	8
2.2	Tipos de voluntarios espontáneos	8
2.3	Voluntarios espontáneos institucionales	9
2.4	Tareas y roles	9
2.5	Comportamiento	10
2.6	Edad	10
2.7	Control de antecedentes penales	11
2.8	Riesgos y responsabilidades	11
2.9	Bienestar	11

### 3. EL CENTRO DE RECEPCIÓN DE VOLUNTARIOS (CRV)

3.1	¿Qué es un Centro de Recepción de Voluntarios (CRV)?	12
3.2	Características de la infraestructura donde se habilitarán los CRV	12
3.3	Equipo de Gestión del CRV	13
3.4	Proceso de ingreso y despliegue de un VE	14
3.5	Proceso de Cierre	15





## PRESENTACIÓN

En situaciones de emergencia y desastre, un gran número de **voluntarios espontáneos (VEs)** podrían presentarse en las instituciones de respuesta a brindar su ayuda, otros simplemente podrían dirigirse directamente a la zona del desastre a colaborar. Los voluntarios espontáneos pueden brindar apoyo adicional en un momento en que los recursos son escasos y particularmente, cuando la magnitud de la emergencia supere las capacidades locales de respuesta. Sin embargo, los **VEs** podrían obstaculizar las labores de los equipos emergencia y poner en riesgo no sólo sus vidas sino también la de las personas afectadas por estos eventos.

El presente documento tiene como propósito ofrecer orientaciones para la gestión de los voluntarios espontáneos durante la ocurrencia de una emergencia compleja o desastre durante las etapas de respuesta y recuperación. El objetivo es que los principios y directrices que ofrece esta guía sean reconocidos por todo el Sistema de Protección Civil y sean puestos en práctica por cualquier autoridad local y organizaciones de la sociedad civil de Argentina. Esta guía requiere de un marco flexible, para ser utilizado en emergencias de diferente magnitud y que se adapte según las características de la provincia, y el número de voluntarios espontáneos que se presenten.

Para el desarrollo de esta guía la SECRETARIA EJECUTIVA DEL SINAGIR contó con el apoyo de la Universidad de Manchester y el Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM) respecto a la aplicabilidad de la norma IRAM-ISO22319: “Guía para planificar la participación de voluntarios espontáneos” que orientaron la elaboración de este documento. Además, contamos con los planes de gestión de voluntarios espontáneos desarrollados en Somerset (UK), Provincia del Neuquén (Argentina) y Provincia de Concepción (Chile) que sirvieron de modelo para el desarrollo del presente documento. La Secretaría de Protección Civil reconoce que los voluntarios espontáneos son una capacidad de la comunidad que debe ser gestionada eficientemente y, cuando corresponda, integrados en la respuesta y recuperación ante una emergencia o desastre.

## 1.1 ¿Qué es un voluntario espontáneo (VE)?

Un voluntario espontáneo es “una persona que no está afiliada a una organización de respuesta a incidentes ni a una organización voluntaria, pero que, sin pre-planificar extensamente, ofrece apoyo en la respuesta y la recuperación de un incidente” (IRAM-ISO22319:2018)

## 1.2 ¿Por qué gestionar la participación de los VEs?

Es importante reconocer el valor de los voluntarios espontáneos como un recurso que puede proporcionar asistencia adicional para la respuesta a una emergencia y recuperación, especialmente cuando la demanda de ayuda supera la capacidad oficial. Sin embargo, la falta de planificación puede conllevar un riesgo tanto para la salud y seguridad de los VEs como de aquellos a quienes se dirige la ayuda.

### Beneficios de integrar a los VEs:

- Son un aporte adicional a los organismos de respuesta oficial.
- Poseen conocimiento local que puede ser vital para la respuesta y recuperación.
- Ayudan a las comunidades a recuperarse.
- Pueden entregar capacidades nuevas y únicas, necesarias para la emergencia y recuperación.
- Fortalecen la participación comunitaria y la capacidad de resiliencia.
- Promueven una cultura de voluntariado.

### Riesgos al no gestionar a los VEs:

- Pueden poner en riesgo sus propias vidas al carecer de entrenamiento.
- Pueden causar daños a los afectados.
- Pueden obstaculizar las labores de los equipos de emergencia.
- Pueden generar duplicación de esfuerzos al no estar coordinados.
- Podrían generar mayor desorganización en momentos de crisis.
- Pueden divulgar información engañosa respecto al desastre.

## 1.3 Desafíos para las organizaciones que gestionen VEs

Existen una serie de desafíos para las organizaciones que administren voluntarios espontáneos, tanto en la respuesta como en la recuperación, entre los cuales destacan:

- Mantener a todos los VEs tan seguros como sea posible.
- Las organizaciones tendrán un conocimiento limitado sobre los antecedentes, las habilidades, la experiencia y la motivación de los VEs para participar.
- Las habilidades y capacidades informadas por los VEs pueden no ser exactas o exageradas.

# 1. INTRODUCCIÓN

- Pueden tener poco o ningún conocimiento de la gestión integrada de emergencias y cómo responder a situaciones de desastre.
- Pueden no ser aptos (física o mentalmente) para los desafíos presentados.
- Pueden desconocer los riesgos dentro de un ambiente potencialmente hostil.
- Es importante reconocer que las personas que reciben ayuda serán más vulnerables debido a la situación en la que se encuentran, la cual podría agravarse debido al mal manejo de VEs.
- Pueden surgir problemas con respecto a seguros y responsabilidades en caso de accidentes y daños que afecten a los VEs o a terceros.
- Es posible que algunas personas opten por "ofrecerse como voluntarios" y no estén dispuestos a participar en ninguna estructura establecida para ayudar.

## 1.4 ¿Cómo gestionar a los voluntarios espontáneos?

Las organizaciones que administren voluntarios espontáneos deben resguardar que los VEs se desplieguen en tareas acordes a sus capacidades y sin riesgos para su salud o seguridad. Para cumplir con este propósito de manera eficiente, es necesario que cada organización aborde los siguientes objetivos:

- Identificar la necesidad de apoyo para la gestión de VEs.
- Asegurar que el potencial de los voluntarios espontáneos sea reconocido por el Sistema de Protección Civil.
- Brindar un procedimiento de comunicación claro para identificar cuándo y cómo se podrían requerir los voluntarios espontáneos.
- Definir los roles adecuados para VEs en situaciones de emergencia.
- Mejorar la preparación de los VEs y su conocimiento del Sistema de Protección Civil, para que su accionar sea responsable.
- Identificar la posibilidad de presentación de VEs para ofrecer ayuda y prever cursos de acción para gestionarlos a través de:
  - Δ La activación de un Centro de Recepción de Voluntarios (CRV), correspondiente a un lugar para la recepción, inducción, supervisión y gestión de voluntarios espontáneos.
  - Δ Desplegar personal capacitado para recibirlos, orientarlos, y proporcionar los servicios necesarios para la integración y seguridad de los voluntarios espontáneos, según sea requerido.
- Asegurar que los voluntarios espontáneos sean reconocidos por su disposición a ayudar e involucrarse.

**2.1 ¿Cuáles son las motivaciones de los VEs?**

Es necesario manejar las expectativas de los voluntarios espontáneos y para ello es importante conocer sus intereses y explicarles con claridad las tareas que pueden realizar en cada emergencia o desastre. Los VEs tendrán diferentes motivaciones para participar durante la respuesta y recuperación a una emergencia o desastre, tales como:

**Motivaciones altruistas:**

- La creencia de que los afectados y respondedores necesitaban ayuda de los VEs.
- Otras personas estaban ayudando, lo que los motivó a ayudar.
- La percepción de que los VEs tenían una habilidad especializada que era necesaria.
- Solidaridad y empatía con la población afectada.

**Motivaciones personales, tales como:**

- Conocer nuevos amigos/as.
- Mejorar su autoestima y autorespeto.
- Aliviar su culpa.
- Aliviar su ansiedad sobre la emergencia.
- Motivaciones religiosas y basadas en la fe.
- Motivar o inspirar a otros.
- Reconocimiento social.
- Mejorar sus habilidades y competencias.

Independientemente de las motivaciones, la participación de los VEs debe planificarse para que puedan participar de forma segura y adecuada.

**2.2 Tipos de Voluntarios Espontáneos**

Existen 3 tipos de voluntarios que se diferencian de acuerdo al nivel de dependencia hacia la organización, su propósito y toma de decisiones.

**Tabla 1: Tipo de VEs y sus características**

Tipos de VEs	Características
1. VEs que trabajan para los respondedores oficiales, por ej: proveen recursos adicionales, tales como conocimiento local o mano de obra.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tienen alta dependencia de la organización,</li> <li>• Amplían la capacidad de los respondedores oficiales con recursos adicionales,</li> <li>• Complementan las estructuras de trabajo existentes,</li> <li>• Toma de decisiones muy baja.</li> </ul>
2. VEs como trabajadores autónomos que trabajan lado a lado con los respondedores oficiales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tienen mediana dependencia a la organización,</li> <li>• Dependen de los respondedores oficiales para trabajar lado a lado,</li> <li>• Amplían la capacidad de los respondedores oficiales con recursos adicionales,</li> <li>• En el desempeño de las tareas asignadas son tomadores de decisiones autónomos.</li> </ul>



**Tipo de VEs y sus características**

Tipos de VEs	Características
3. VEs que trabajan independientemente de los respondedores oficiales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tienen baja dependencia en la organización.</li> <li>• Los VEs tienen poco compromiso con los respondedores oficiales.</li> <li>• Realizan tareas no realizadas por los respondedores oficiales.</li> <li>• Los VEs son tomadores de decisiones autónomos.</li> </ul>

Fuente: Adaptado de IRAM-ISO 22319

**2.3 Voluntarios espontáneos institucionales**

Se entenderá por voluntario espontáneo institucional a aquellos VEs que se presentan en grupos organizados de personas y no de forma individual, por ejemplo, trabajadores de empresas, grupos religiosos, establecimientos educacionales, fundaciones, organizaciones territoriales, comunitarias y ONGs. Son organizaciones que en su constitución no se vinculan a labores de emergencia y/o recuperación, pero que en momentos de desastre deciden espontáneamente brindar una ayuda no remunerada para la respuesta y recuperación de un incidente. La organización que gestione a los VEs deberá decidir si los voluntarios institucionales serán considerados como una fuerza de trabajo en su conjunto o administrar a cada integrante de manera individual. Para ello es importante contactarse con el líder del grupo para conocer sus expectativas y verificar los temas de seguro y responsabilidad.

**2.4 Tareas y roles**

Los VEs pueden asumir tareas tanto en la respuesta inmediata a una emergencia, como en la recuperación. Sin embargo, la participación activa de VEs debe ser bienvenida y aceptada por la comunidad involucrada.

Las tareas que el VE podría realizar, consistirán en algunas como las siguientes:

1. Trabajo administrativo (recepción y registro, ingreso de datos, mensajería, etc.)
2. Logística, organización, selección y distribución de recursos.
3. Conducción. Para esto deberá contar con licencia de conducir vigente o un vehículo legalizado.
4. En el lugar del incidente con tareas prácticas, por ejemplo, sacos de arena para situaciones de inundación, trabajo físico, etc.
5. Ayuda posterior a la emergencia: tareas relacionadas con la rehabilitación y reconstrucción tales como la habilitación de espacios, retiro de escombros, limpieza de espacios y localidades, entre otras.

Es importante considerar en el proceso de asignación de tareas:

- La asignación de tareas de acuerdo al nivel de competencia del VE.
- Conocimiento del riesgo asociado a la tarea y la importancia de la seguridad.
- Proporcionar a los VEs el equipo y recursos de protección personal
- Asignación de tareas con criterios de inclusión social: edad, sexo, etnia, personas con discapacidad, etc.

### 2.5 Comportamiento

Los voluntarios espontáneos deben ser conscientes de la necesidad de cumplir con las condiciones para garantizar la seguridad y el bienestar de ellos mismos y de las personas a las que intentan ayudar.

Los problemas que surjan podrían consistir en:

- Violación de la confidencialidad.
- Daño a la imagen de la organización para el público y/o los medios.
- Mala conducta de los VEs.
- Daño físico o psicológico a los voluntarios o aquellos a quienes ayudan.
- La falta de sensibilidad cultural y/o el uso de lenguaje grosero, abusivo o discriminatorio.
- Entrega de información errónea.

Si se informa que un VE ha incumplido cualquiera de los puntos anteriores, la organización debe comunicarle al voluntario que ya no se necesitará su ayuda. Los motivos de esta decisión deberían registrarse.

La organización dispondrá de un Código de Conducta que será revisado y firmado por cada VE en el proceso de registro e inducción junto a un consentimiento informado. El documento especificará que, si la conducta del VE está relacionada con un delito, este será denunciado a las autoridades competentes.

### 2.6 Edad

Todos los voluntarios espontáneos deben tener 18 años cumplidos o más, antes de ser considerados para la asignación de una tarea de ayuda. La edad de cada voluntario sería acreditada mediante cédula de identidad vigente en el proceso de registro.

Es posible considerar a niño/as y jóvenes menores de 18 años que estén bajo la supervisión de las agrupaciones a las cuales pertenezcan, las que serían directamente responsables en el trabajo, sus cuidados y resguardos. La organización a la cual pertenezcan estos jóvenes y niños/as deberían funcionar bajo la coordinación del CRV.

## **2.7 Control de antecedentes penales**

La seguridad y el resguardo de la integridad de los VEs y a quienes se dirige la ayuda es importante. En los espacios ejecutan sus tareas, podrían presentarse problemáticas de convivencia, de vulneración de derechos o incidentes que pueden perjudicar su labor de voluntario. Por tal motivo, cada organización deberá disponer de mecanismos para acreditar los antecedentes penales de cada VE. Contar con antecedentes penales, dependiendo del tipo de antecedentes, sería incompatible con la inscripción como VE, atendiendo la responsabilidad de cuidado y resguardo de las personas.

La organización que gestione VEs debería contar con un protocolo de denuncia en caso de observar o sufrir algún daño o perjuicio derivado de la acción del VE.

## **2.8 Riesgos y Responsabilidades**

Los VEs están expuestos a situaciones desconocidas y potencialmente estresantes. Igualmente, pueden estar trabajando en un entorno potencialmente riesgoso, por lo que se deben tomar todas las precauciones para garantizar que se identifiquen los riesgos para los VEs y se implementen medidas de mitigación. Sin embargo, los voluntarios espontáneos también deben firmar los documentos de registro e inducción para indicar que están conscientes de estos riesgos y que aun así están dispuestos a trabajar como voluntarios.

Cada institución que gestione VEs deberá definir si contarán con un seguro de daños personales y pérdidas materiales en caso de ocurrir algún incidente durante su trabajo voluntario. Esto debe estar claramente indicado en el proceso de registro e inducción junto al consentimiento informado. Los VEs deben tener cuidado de no exponerse a ellos mismos o a otros a un riesgo evitable y deben considerar la posible responsabilidad legal que pueda surgir de sus acciones.

## **2.9 Bienestar**

Cada organización debería contar con una oficina a cargo del bienestar general de los VEs. Esta oficina deberá implementar un procedimiento de cierre que permita la devolución de materiales y apoyo emocional de todos los VEs. El cierre de la jornada de trabajo no necesariamente sería en la organización, sino que también podría ser en el mismo lugar de trabajo, donde los encargados tendrán como tarea observar y orientar a los VEs para hacer derivaciones a salud mental en caso de requerirse.

### 3.1 ¿Qué es un Centro de Recepción de Voluntarios (CRV)?

El CRV es un lugar para la recepción, inducción, supervisión y gestión de voluntarios espontáneos. Se activa temporalmente dependiendo de la cantidad de VEs que se presenten y de la magnitud del desastre o emergencia. Se podrá activar en cualquier organización tanto pública como privada, y a cualquier nivel, ya sea comunal, provincial o regional.

El CRV deberá cumplir con las siguientes funciones:

- Recepción de VEs.
- Registro: Llenado de fichas y encuesta. Deberán existir formularios digitales y en papel para el reclutamiento, movilización y desmovilización.
- Evaluación: Entrevista personal y/o grupal para evaluar motivación, disponibilidad y competencias.
- Inducción: Entrega de información general y orientación.
- Despliegue: Asignación de funciones, horarios y entrega de elementos identificatorios.
- Supervisión: Publicación de reportes de situación.

### 3.2 Características de la infraestructura donde se habilitarán los CRV

El CRV se ubicará físicamente en infraestructura definida previamente, la que deberá cumplir como mínimo con los siguientes requisitos:

- Ubicación en una zona segura y estructuralmente seguro, que evite una exposición a una emergencia y una potencial evacuación ante un desastre.
- Accesibilidad. Accesibilidad universal para personas con discapacidad y que sea accesible tanto para los desplazamientos a pie como en vehículos particulares y transporte público.
- Difusión. Disponer de algún letrero o señal que permita su fácil reconocimiento. Del mismo modo, se deberá procurar por los medios adecuados informar su activación y ubicación.
- Servicios Básicos. Los CRV deberán contar con todos los servicios básicos y sistemas de respaldo para satisfacer las necesidades de los VEs y el personal encargado.
- Uso de Espacios. El CRV deberá contar con espacios suficientes y habilitados para el desarrollo de todas las actividades que deban realizarse en el CRV (recepción, zonas de espera, baños, cocina, zonas de descanso, sala de primeros auxilios, etc).
- Primeros Auxilios. Se recomienda que el CRV permita entregar los primeros auxilios físicos y psicológicos tanto para los VEs como para el personal del CRV.

### 3. EL CENTRO DE RECEPCIÓN DE VOLUNTARIOS ESPONTÁNEOS

- Comunicaciones. Se sugiere que el CRV cuente con un sistema de comunicaciones que permita el contacto y conexión con los integrantes del grupo de VEs, los encargados y las organizaciones involucradas.
- Alimentación y bienestar. Se recomienda que el CRV cuente con recintos habilitados para el descanso y la alimentación.

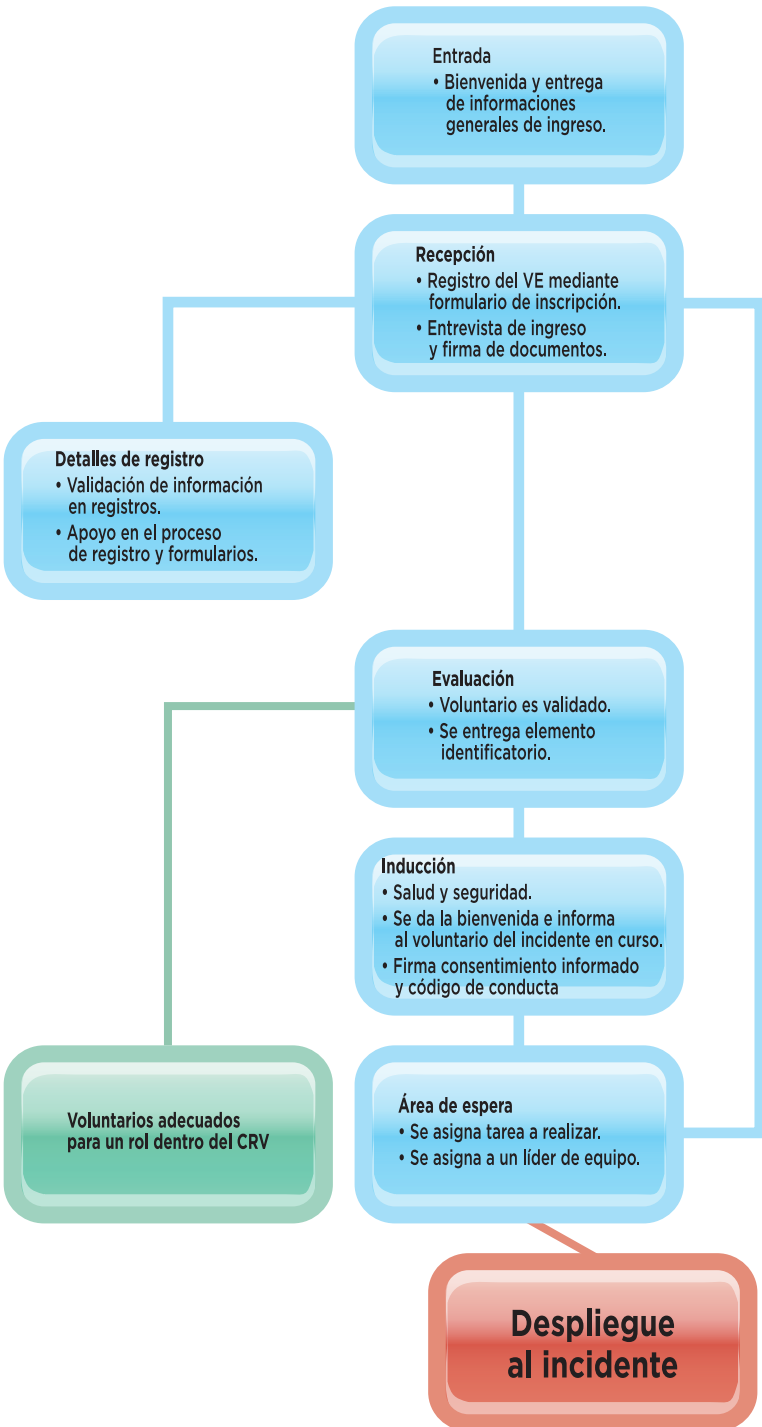
#### 3.3 Equipo de Gestión del CRV

El CRV deberá contar con personal entrenado suficiente para la gestión adecuada de todas las funciones que le corresponde desarrollar. Estas funciones dependerán del tipo, duración e impacto del evento. Se recomiendan los siguientes cargos y funciones.

Cargo	Funciones
Director	Un director con responsabilidad general para la operación y administración del CRV.
Coordinador	Para coordinar la actividad dentro del CRV y garantizar la salud y la seguridad del personal y los VEs. Responsabilidad directa sobre los supervisores.
Supervisores	Supervisa y gestiona las tareas de los VEs.
Personal de evaluación	Proporcionar un proceso de evaluación para los VEs.
Soporte administrativo	Para apoyar el proceso de: <ul style="list-style-type: none"><li>- El director y coordinador del CRV.</li><li>- Los VEs (recepción, entrada y salida)</li><li>- Estrategia de información y procedimientos de auditoría.</li><li>- Guías dentro del centro para dirigir o ayudar a los VEs según sea necesario.</li></ul>
Aseo y cuidado del CRV	Mantener el aseo e higiene del CRV.
Alimentación	Encargados de coordinar la recepción y entrega de refrigerios e hidratación tanto de los VEs como del equipo del CRV.
Servicios de primeros auxilios	Entregar información y servicios de primeros auxilios físicos y psicológicos cuando se requiera.

### 3. EL CENTRO DE RECEPCIÓN DE VOLUNTARIOS ESPONTÁNEOS

#### 3.4. Proceso de ingreso y despliegue de un VE



#### 3.5 Proceso de Cierre

Se debe establecer un proceso de cierre para monitorear los movimientos de todos los VEs. Este proceso puede ser realizado en el CRV y registrado el cese de tareas en el formulario de ingreso o, en el lugar de trabajo. En este último caso, el supervisor de VEs completará el registro de cese de tareas y lo entregará al coordinador del CRV. Este será un registro clave para garantizar que los VEs no trabajen más de lo apropiado y controlar la actividad general del CRV. Además, se debe resguardar un proceso de reconocimiento y continuidad.

- Reconocimiento

Todos los VEs deben recibir información por parte del coordinador del CRV o supervisor sobre la contribución del VE a la emergencia y su valor en la operación de respuesta o recuperación. Al cierre de la activación, los VEs deben tener la oportunidad de proporcionar comentarios sobre su experiencia como suministro de contribución a las lecciones aprendidas, a través de un documento estándar que debe ser dispuesto para ello. Además, y como parte del proceso de cierre, cuando finaliza una emergencia, las autoridades locales deben reconocer a los VEs por su apoyo en la gestión de la emergencia.

- Información de organizaciones de voluntariado

Es posible que algunos VEs deseen participar en la respuesta de futuras emergencias. Se les debe ofrecer información de las organizaciones de voluntariado existentes en la provincia. Alternativamente, podrían involucrarse en una iniciativa de resiliencia comunitaria en sus áreas locales o señalar que están disponibles para futuras convocatorias del CRV, aceptando la permanencia de sus datos en el registro del CRV.



**SINAGIR**

📍 **Av. San Juan 2776, C1232AAW, CABA**

✉ **secretariaproteccioncivil@minseg.gob.ar**

📷 **@sinagirargentina**    🐦 **@Sinagir\_Arg**    📘 **@sinagirargentina**