

OKA Project Management & Strategic Leadership LLC

Tratando con Voluntarios Espontáneos durante Desastres... La sinergia entre la estructura para el manejo de emergencias y las buenas intenciones

Tratando con Voluntarios Espontáneos durante Desastres...La sinergia entre la estructura de manejo de emergencias y las buenas intenciones.

En los pasados días los puertorriqueños se han desbordado en muestras de solidaridad y ayuda para con nuestros hermanos del Suroeste. Una gran cantidad de lo que se conoce como Voluntarios Espontáneos han llegado a dar la mano como muestra de buena voluntad.

FEMA tiene varios cursos que sirven como guía a los gobiernos municipales y estatales sobre cómo manejar ese influjo de voluntarios espontáneos. Es importante tener una administración efectiva de estos voluntarios ya que de otra manera los mismos podrían estar convirtiéndose en víctimas o entorpecer las labores de recuperación en el área.



FEMA define a las personas que llaman para ser voluntarias o que simplemente se presentan después de un desastre como voluntarios espontáneos (o emergentes).

Los voluntarios espontáneos y no afiliados, pueden ser nuestros vecinos y ciudadanos comunes, que a menudo llegan al lugar en un desastre listos para ayudar. Sin embargo, debido a que no están asociados con ninguna parte del sistema de respuesta de gestión de emergencias existente, sus ofertas de ayuda a menudo son subutilizadas e incluso problemáticas para los respondedores profesionales.

La paradoja es clara: la voluntad de las personas de ser voluntarias frente a la capacidad del sistema para utilizarlas de manera efectiva.

Sin embargo, los voluntarios espontáneos también presentan desafíos significativos. Los voluntarios espontáneos generalmente no están asociados o capacitados por una agencia voluntaria. (Los voluntarios que están registrados en una agencia voluntaria reciben instrucciones de no desplegarse por sí mismos). Por lo tanto, estos voluntarios también se denominan voluntarios no afiliados.

OKA Project Management & Strategic Leadership LLC

Tratando con Voluntarios Espontáneos durante Desastres... La sinergia entre la estructura para el manejo de emergencias y las buenas intenciones



Los voluntarios espontáneos no afiliados plantean problemas potencialmente graves para la respuesta, que se ha vuelto especialmente claro desde el 11 de septiembre, cuando miles se presentaron para "ayudar" en una situación muy peligrosa.

El tema de los voluntarios espontáneos alcanzó un nuevo nivel de importancia después de los ataques terroristas del 11 de septiembre. Las personas, profesionales y no calificadas, de dentro del estado, de fuera del estado e incluso de Canadá, se presentaron en números sin precedentes. Aunque estas personas tenían buenas intenciones, sus números crearon una pesadilla logística para los profesionales de respuesta a emergencias y coordinadores voluntarios.

No solo no había suficientes trabajos para todos los voluntarios no capacitados, sino que:

1. Creó un problema de logística (logjam físico) que interfirió con la respuesta.

2. No eran conscientes de cómo actuar con cuidado para preservar la evidencia en la escena del crimen.

3. Creó trabajo adicional para algunos respondedores que tuvieron que lidiar con dirigir (o incluso rescatar) voluntarios en lugar de poder concentrarse en su trabajo principal de respuesta a incidentes.

4. Tenían el potencial de crear peligros y víctimas adicionales, para ellos y para los demás, debido a su falta de capacitación (por ejemplo, en búsqueda y rescate).



A pesar de que los voluntarios espontáneos pueden potencialmente crear problemas si "simplemente se presentan", es mejor tener un plan sobre cómo tratar con ellos, porque aparecerán. Cualquier desastre mayor traerá voluntarios espontáneos que no están afiliados. Y para ser justos, pueden ser activos valiosos si tiene un sistema para usarlos.

La clave para administrar eficientemente a los voluntarios es designar un coordinador de voluntarios para que se incluya en el proceso de planificación previa al desastre y designar un lugar que pueda servir como centro de recepción de voluntarios (VRC).

El papel de la información pública de emergencia no puede exagerarse al tratar con voluntarios espontáneos. Los medios de comunicación pueden y deben usarse en una emergencia para disuadir a los voluntarios espontáneos de simplemente presentarse en el sitio del desastre o en el Centro de Operaciones de Emergencia (EOC). Se debe proveer la información del Centro de

Recepción de Voluntarios (VRC) para que sea allí sea donde se coordine con cada voluntario u organización voluntaria.

El punto importante es eliminar la carga de la coordinación de voluntarios de los Gerentes de Emergencias y los respondedores en una crisis cuando tienen tareas urgentes y críticas que realizar para salvar vidas.

En el Centro de Recepción de Voluntarios se debe tener la información actualizada sobre las áreas y necesidades que deben ser atendidas. De esta forma se puede canalizar la ayuda de una forma integral y evitar la duplicidad de recursos en unas áreas y la no atención de otras. En el Centro de Recepción de Voluntarios deben tener una visión total de dichas áreas y necesidades.

Es importante entender que los voluntarios que no son necesarios deben enviarse con tacto a casa para evitar su posible interferencia con el esfuerzo de respuesta. Sin embargo, si es posible, su información (es decir, nombre, dirección y número de teléfono) debe guardarse e ingresarse en una base de datos. Después de la emergencia, alguien puede hacer un seguimiento para reclutar a estas personas para que se conviertan en voluntarios afiliados y capacitados.

A veces, grupos de personas serán voluntarios (por ejemplo, grupos religiosos o clubes profesionales). Los procedimientos para manejar voluntarios individuales también deben aplicarse a los grupos.

El gobierno debe prepararse para establecer un Centro de Recepción de Voluntarios (VRC) donde grandes cantidades de voluntarios pueden ser procesados de manera eficiente y referidos a organizaciones que necesitan servicios.

Se puede designar una entidad (por ejemplo, un Centro de Voluntarios local o un equipo de gerentes de recursos voluntarios con experiencia como la Cruz Roja o el Club de Leones, o el Ejército de Salvación) para administrar las actividades del VRC.

Hay que identificar los sitios potenciales para el VRC y desarrollar planes de contingencia en caso de que los sitios previamente identificados no estén disponibles. Algunas consideraciones al seleccionar un sitio incluyen:

1. La provisión de espacio adecuado para todas las funciones de VRC, disponibilidad de estacionamiento, accesibilidad y proximidad al área afectada.
2. Determine qué organización es responsable de obtener el sitio y pagar los costos incurridos (como alquiler, comida, mantenimiento, daños y servicios públicos) después de un desastre.

Otro asunto importante es desarrollar formularios y documentos para manejar y registrar los voluntarios en el VRC, tales como:

1. Instrucciones de voluntariado

OKA Project Management & Strategic Leadership LLC

Tratando con Voluntarios Espontáneos durante Desastres... La sinergia entre la estructura para el manejo de emergencias y las buenas intenciones

2. Formulario de registro de voluntario en caso de desastre con exención de responsabilidad
3. Lista de verificación de orientación de seguridad Descripciones de roles de referencia de voluntarios para desastres
4. Registro / inicio de sesión en el lugar de trabajo Registro / inicio de sesión voluntario de VRC

Hay que desarrollar procedimientos para documentar actividades pertinentes, capacitación, gastos, horas de trabajo voluntario, valor en dólares del tiempo donado, habilidades e historias de éxito.

Se deben establecer acuerdos con agencias locales o estatales de manejo de emergencias y con FEMA con respecto al reembolso de gastos y la documentación requerida.

Hay que tener métodos para evaluar la experiencia de los voluntarios, tanto el proceso como los resultados, de organizaciones que utilizaron voluntarios referidos, personal de gestión de emergencias y de los propios voluntarios.

En conclusión, hay beneficios al involucrar voluntarios. Los voluntarios pueden:

1. Brindar servicios de manera más rentable.
2. Proporcionar acceso a una gama más amplia de experiencia y conocimientos.
3. Aumentar la eficacia de los miembros del personal remunerado permitiéndoles centrar sus esfuerzos donde más se los necesita o prestando servicios adicionales.
4. Proporcionar recursos para realizar tareas de mantenimiento o actualizaciones que de otro modo se pondrían en segundo plano mientras que las necesidades inmediatas requieren atención.
5. Permitir que la agencia inicie programas en áreas en las que el personal remunerado carece de experiencia.
6. Actuar como enlaces con la comunidad para obtener apoyo para los programas. Proporcionar una línea directa a recursos privados en la comunidad.
7. Facilitar la creación de redes.
8. Aumentar la conciencia pública y la visibilidad del programa.

Los desafíos para trabajar con voluntarios a menudo implican percepciones erróneas o factores como la tensión entre los voluntarios y el personal remunerado, que pueden aliviarse con una buena planificación y gestión. Sin embargo, existen obstáculos reales para involucrar a los voluntarios en una respuesta a un desastre.

OKA Project Management & Strategic Leadership LLC

Tratando con Voluntarios Espontáneos durante Desastres... La sinergia entre la estructura para el manejo de emergencias y las buenas intenciones

Por esto debemos planificar de antemano cómo podemos hacer uso efectivo de estos voluntarios y buscar la manera de adiestrarlos apropiadamente antes que surja el desastre. Una vez en el desastre, debemos tener un sistema efectivo para manejar a los voluntarios espontáneos, adiestrarlos lo más rápido posible y protegerlos de que se conviertan en víctimas adicionales.

Tenemos que ser sabios y saber manejar el gran deseo y las buenas intenciones de los voluntarios, pero dentro de un marco estructurado, seguro y eficiente.

Estos Principios y Conceptos fueron desarrollados por FEMA y el Comité de Gestión de Voluntarios de Organizaciones Voluntarias Nacionales Activas en Desastres (NVOAD). Estos sirven como marco filosófico para el manejo efectivo de voluntarios no afiliados durante todas las fases del manejo de emergencias. Para obtener más información, comuníquese con: DisasterVolunteering@PointsofLight.org

Este escrito es basado además en la información contenida en los cursos de *FEMA IS244 Developing and Managing Volunteers*, *E0289 State Volunteer and Donations Management* y *E0489 Management of Spontaneous Volunteers in Disasters*. En adición, otras buenas ideas están disponibles en el folleto, *Voluntarios no afiliados en respuesta y recuperación de la Comisión de Florida sobre Servicio Comunitario*.

Jesús E. Delgado, BSCE, MPM, MEMS, CHS
OKA Project Management & Strategic Leadership LLC