

**ACCESO  
MÁS SEGURO**



**PARA SALVAR  
VIDAS**



# ACCESO MÁS SEGURO EN ACCIÓN

**ESTUDIO DE CASO: SUDÁFRICA**

**CARPETA DE RECURSOS PRÁCTICOS**



*Always Needed. Always There.*



**CICR**



**CICR**

Comité Internacional de la Cruz Roja  
19, avenue de la Paix  
1202 Ginebra, Suiza  
T +41 22 734 60 01 F +41 22 733 20 57  
shop@icrc.org www.icrc.org  
© CICR, diciembre de 2014

Foto de la portada: Personas desplazadas hacen fila para recibir asistencia. David Chancellor/FICR

# ACCESO MÁS SEGURO EN ACCIÓN

**ESTUDIO DE CASO: SUDÁFRICA**

## ACERCA DE ESTE ESTUDIO DE CASO

Este estudio de caso fue elaborado conjuntamente por la Sociedad de la Cruz Roja Sudafricana (SCRS) y el Comité Internacional de la Cruz Roja (CICR). Su finalidad es analizar y subrayar algunas de las lecciones aprendidas a partir de la respuesta humanitaria de la Cruz Roja Sudafricana a una ola de violencia y ataques xenófobos que tuvieron lugar en mayo de 2008.

El material fue reunido tras un examen de los documentos principales y una serie de entrevistas semiestructuradas y reuniones de grupos de debate que condujeron conjuntamente la Cruz Roja Sudafricana y el CICR. Se entrevistó a personal y voluntarios en la sede de la Sociedad Nacional, así como en la oficina provincial de Gauteng, las filiales del municipio de Alexandra, Lebogomo, Mokopane, Pretoria y Sheshego, y la oficina provincial en Wynberg, Ciudad del Cabo. Se realizó una teleconferencia con personal de las provincias de KwaZulu-Natal (KZN) y Cabo Oriental.

Dos elementos clave del Marco para un acceso más seguro (MAS) resultaron de vital importancia para la labor de la Sociedad Nacional: la aceptación de la organización y la aceptación de las personas. En este estudio de caso, se analizan temas específicos relativos a esos dos ámbitos y las estrategias que la Cruz Roja Sudafricana adoptó para abordarlos.

Los estudios de caso, como el que se presenta en este documento, son un componente esencial de la "Carpeta de recursos prácticos sobre acceso más seguro" y ofrecen ejemplos de prácticas idóneas de las Sociedades Nacionales.

### SIGLAS

**CICR** Comité Internacional de la Cruz Roja

**MAS** Marco para un acceso más seguro

**SCRS** Sociedad de la Cruz Roja Sudafricana

# ÍNDICE

CONTEXTO OPERACIONAL	5
Datos sobre el país	5
Sociedad de la Cruz Roja Sudafricana	6
Acción humanitaria de la Sociedad Nacional	8
El Marco para un acceso más seguro	9
CUESTIONES QUE AFECTAN EL ACCESO MÁS SEGURO Y ESTRATEGIAS ADOPTADAS	10
Cuestión 1: Aceptación de la organización	10
Cuestión 2: Aceptación de las personas	14
COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES DENTRO DEL MOVIMIENTO	15
RESULTADOS	17
<b>FIGURAS</b>	
Figura 1: Mapa de Sudáfrica	5
Figura 2: Los ocho elementos del Marco para un acceso más seguro	9
Figura 3: Principios Fundamentales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja	16



## CONTEXTO OPERACIONAL

### Datos sobre el país

Sudáfrica, el célebremente autodenominado "país del arco iris", es la tierra de numerosos grupos étnicos, culturas e idiomas; sin embargo, tiene una larga historia de discriminación y prejuicios. Si bien esas actitudes no estaban ausentes de la vida en Sudáfrica antes de 1948, la política gubernamental del apartheid, en vigor de 1948 a 1994, estableció con firmeza la intolerancia de la "diferencia" en la sociedad sudafricana. Pese a que el Estado y la población han logrado avances significativos en sus esfuerzos por superar el pasado de segregación que vivió el país, la identidad racial y tribal aún tiene un peso considerable en la cultura actual.

La política de segregación racial conocida como "apartheid" (término afrikáans que significa "separación") se aplicó en Sudáfrica por medio de legislación. El sistema halló fuerte resistencia interna y generó una situación de violencia generalizada. A partir de los años 1950, tras una serie de protestas y revueltas, algunos grupos de oposición fueron prohibidos y numerosos líderes de la lucha contra el apartheid fueron encarcelados. En los años 1980, se iniciaron algunas reformas del apartheid, pero no lograron contener la creciente oposición. En 1990, el entonces presidente de Sudáfrica, Frederik Willem de Klerk, dio inicio a las negociaciones para poner término a la segregación y, en 1994, se celebraron las primeras elecciones democráticas multirraciales, en las que se impuso el Congreso Nacional Africano (CNA), conducido por Nelson Mandela.

FIGURA 1: MAPA DE SUDÁFRICA



En su calidad de motor económico del continente africano y, sobre todo, desde que celebró sus primeras elecciones democráticas en 1994, Sudáfrica ha atraído a numerosos inmigrantes que buscan oportunidades de empleo o que solicitan refugio político en un país democrático con una constitución fuerte y moderna.

Pese a sus fortalezas, la economía sudafricana no logró quedar ajena a los efectos de la crisis económica mundial de 2007. Los altos niveles de desempleo y el descontento general por el aumento del precio de los alimentos y del combustible se sumaron a la insatisfacción que desde hace largo tiempo impera en el país por la brecha entre ricos y pobres. Las dificultades económicas tuvieron repercusiones particularmente negativas en la población de los estratos socioeconómicos más bajos. En numerosos casos, los sudafricanos dirigieron su descontento contra los inmigrantes, muchos de los cuales vivían en asentamientos urbanos informales junto a sudafricanos. En algunos sectores, como la agricultura, los inmigrantes se convirtieron en una fuente atractiva de mano de obra, porque aceptaban trabajar por una remuneración menor al salario mínimo (y sin estar sujetos a los impuestos sociales). Se generó así una competencia entre inmigrantes y pobladores locales por las escasas oportunidades de empleo y por la vivienda, y se comenzó a decir que, por los inmigrantes, estaba aumentando el índice de delincuencia.

Si bien en el pasado se habían producido ataques aislados contra extranjeros, la ola de violencia xenófoba<sup>1</sup> que estalló en mayo de 2008 impactó por su ferocidad tanto a los sudafricanos como a la comunidad internacional. La violencia comenzó en el municipio de Alexandra, en el nordeste de Johannesburgo, donde multitudes atacaron a extranjeros y a algunos ciudadanos sudafricanos. La violencia luego se extendió a casi todas las provincias. Sesenta personas murieron y muchísimas más resultaron heridas. A raíz de la violencia y las intimidaciones, decenas de miles de personas se desplazaron y se alojaron en comisarías, salas comunitarias, patios de iglesias y otros sitios. Varios miles de extranjeros huyeron del país, por temor a sufrir persecuciones.

La población afectada necesitó alimentos y artículos no alimentarios, apoyo psicosocial, restablecimiento del contacto entre familiares, primeros auxilios, protección y seguridad. Además, se prestó apoyo para que los inmigrantes luego se reinsertaran en las comunidades.

## Sociedad de la Cruz Roja Sudafricana

“Antes de la década de 1990, la Cruz Roja Sudafricana era percibida como una organización “blanca” que actuaba cuando se producían desastres naturales, mientras que la asistencia para la población negra afectada por la lucha contra el apartheid era nula”, dice el ex secretario general de esa organización, Mandisa Kalako-Williams. Por ello, el personal de la Cruz Roja Sudafricana y la organización misma gozaban de una aceptación muy limitada en varias comunidades.

Durante los años previos a la elección de 1994, la SCRS aplicó varias estrategias para reposicionarse y ganar la confianza de la población y las autoridades. “Comenzamos a ser comprendidos en 1994, cuando prestamos servicios a



Voluntarios de la SCRS descargan mantas de un camión para distribuir las entre personas desplazadas por la violencia.

<sup>1</sup> La xenofobia es el sentimiento de temor o repugnancia hacia personas procedentes de otros países o grupos étnicos. En general, se origina en prejuicios históricos, lingüísticos, religiosos, culturales y nacionales, y puede estar vinculado a las diferencias percibidas en el trato económico, social y político de personas de otro origen nacional y/o étnico. Esos prejuicios y percepciones pueden dar lugar a estallidos de violencia xenófoba, es decir violencia contra extranjeros. Véase también Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, IFRC Strategy on Violence Prevention, Mitigation and Response 2011 – 2020, p. 23. Disponible en: <https://www.ifrc.org/PageFiles/53475/IFRC%20SoV%20APPENDIX%202011%20EN.pdf>.





Voluntarios de la SCRS realizan una evaluación de las necesidades.

personas de ambos lados”, dijo Mbuso Mthembu, encargado de Gestión de Desastres de la Cruz Roja Sudafricana.

Durante el período de la lucha contra el apartheid, sobre todo a comienzos de los años 1990, el principal desafío para la Sociedad Nacional fue obtener la aceptación de todos los partidos políticos como organización neutral, imparcial e independiente. Hubo instancias en que la policía impidió que los vehículos y el personal de la Cruz Roja Sudafricana realizaran sus actividades. Un ejemplo específico, citado por los voluntarios de la provincia de Gauteng, fue el funeral del líder del Partido Comunista Sudafricano y jefe de gabinete de Umkhonto we Sizwe, el ala armada del Congreso Nacional Africano (CNA). La situación era sumamente volátil, ya que el líder fue asesinado justo antes de las elecciones. Los voluntarios dijeron que habían seguido de cerca la situación durante el funeral y que, de algún modo, se convirtieron en el blanco de la policía antidisturbios. En algunas ocasiones, se ejerció presión sobre los voluntarios con la intención de obtener información de ellos.

Después de 1994, las filiales y las provincias visitadas para elaborar este estudio de caso continuaron reposicionándose, mediante la construcción de capacidad para prestar servicios de salud comunitaria y respuesta ante desastres. Para ello, establecieron redes de voluntarios de la comunidad debidamente capacitados. Estos voluntarios son representativos de las comunidades a las que prestan servicios, lo que constituye una clara ventaja por lo que respecta a su capacidad de llegar de forma más efectiva a los pobladores y lograr su aceptación.

## Acción humanitaria de la Sociedad Nacional

En su función de auxiliar de las autoridades públicas en el ámbito humanitario, la Cruz Roja Sudafricana tiene el cometido de responder a las emergencias y las crisis en Sudáfrica. La Sociedad Nacional se destacó cuando asumió la dirección de las actividades en respuesta a los ataques xenófobos de 2008.

La SCRS asumió un papel destacado durante los ataques xenófobos contra migrantes extranjeros en 2008: distribuyó alimentos y artículos no alimentarios de primera necesidad y prestó apoyo psicosocial a las familias afectadas.

Antes de esos ataques, los equipos de respuesta de emergencia de la SCRS habían prestado primeros auxilios y realizado evacuaciones de emergencia en situaciones de violencia, como la violencia política de 1993 y 1994, así como en otras protestas masivas y manifestaciones de sindicatos. Basándose en la experiencia que había adquirido en esas ocasiones, la Sociedad Nacional movilizó rápidamente a su personal y sus voluntarios para responder al primero de los ataques de mayor magnitud en Alexandra. El equipo de la SCRS de la provincia de Gauteng proporcionó algunos socorros de urgencia para las personas que se refugiaron en sitios temporarios en esa provincia. Y previendo que la violencia podría extenderse a otras provincias, se enviaron socorros de urgencia a varias localidades a fin de asegurarse de que los equipos de las provincias de Cabo Occidental y KwaZulu-Natal contarán con el material adecuado para responder en forma rápida y efectiva.

La respuesta de la Sociedad Nacional consistió, sobre todo, en prestar primeros auxilios y servicios médicos de emergencia. Sin embargo, la SCRS también se ocupó de distribuir alimentos y artículos no alimentarios de primera necesidad, así como de prestar apoyo psicosocial para las familias afectadas. Algunas de las actividades realizadas fueron las siguientes: registro de los datos de los beneficiarios de ayuda de emergencia en los centros para personas desplazadas, restablecimiento del contacto entre familiares, servicios de primeros auxilios de emergencia, derivaciones a clínicas y hospitales, distribución de alimentos y artículos no alimentarios y conducción de una campaña contra la discriminación.

Esta campaña comenzó con la organización de reuniones para sensibilizar y educar a la comunidad sobre estas cuestiones, en las que se formaron, además, grupos de debate.

“Al principio, organizamos sesiones separadas para extranjeros y para sudafricanos, pero después comenzamos a integrarlos y a organizar sesiones conjuntas para fortalecer aún más nuestras actividades contra la discriminación.”

Mbuso Mthembu, encargado de Gestión de Desastres,  
Sociedad de la Cruz Roja Sudafricana

Pese a los desafíos relativos a la comunicación y la coordinación entre la sede y las oficinas y las filiales provinciales de la Sociedad Nacional, en el punto álgido de la violencia xenófoba, más de 150 voluntarios y colaboradores de la Cruz Roja se desplegaron en unos 25 refugios temporarios para personas desplazadas en todo el país. A fin de apoyar estas actividades, la Cruz Roja Sudafricana inició actividades de movilización de recursos, gestión y coordinación de voluntarios, enlace y comunicación, promoción de asociaciones y colaboración con otros organismos. Hizo especial hincapié en la participación de la comunidad, para lo que invitó a dirigentes de comunidades no sudafricanas a integrarse en los procesos de toma de decisiones.

## El Marco para un acceso más seguro

El Marco para un acceso más seguro (MAS) se centra en las acciones y medidas interrelacionadas que una Sociedad Nacional puede implementar para mejorar su aceptación, su seguridad y su acceso al trabajar en contextos sensibles e inseguros, en particular en situaciones de conflicto armado y de tensiones internas y disturbios interiores. La acción humanitaria neutral, imparcial e independiente, y la estricta observancia de los Principios Fundamentales conforman las bases del MAS.

Las acciones y medidas se dividen en ocho "elementos", cada uno de los cuales se centra en un ámbito clave (véase la Figura 2). En este estudio, se examina la acción humanitaria de la SCRS en relación con algunos de estos elementos.

**FIGURA 2: LOS OCHO ELEMENTOS DEL MARCO PARA UN ACCESO MÁS SEGURO**

I		<b>Análisis de contexto y de riesgo</b>	Las Sociedades Nacionales entienden con claridad los aspectos políticos, sociales, culturales y económicos conexos del entorno operativo en evolución y los riesgos inherentes, lo que es esencial para la prevención y la gestión de esos riesgos.
II		<b>Base jurídica y de políticas</b>	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.
III		<b>Aceptación de la organización</b>	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.
IV		<b>Aceptación de las personas</b>	Los miembros del personal y los 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.
V		<b>Identificación</b>	Las Sociedades Nacionales emprenden todas las iniciativas necesarias para proteger y promover la identidad visual de la organización, los miembros del personal y los voluntarios.
VI		<b>Comunicación y coordinación internas</b>	Las Sociedades Nacionales aplican estrategias y mecanismos de comunicación y coordinación internas adecuadamente desarrollados que fomentan la coordinación con otros componentes del Movimiento.
VII		<b>Comunicación y coordinación externas</b>	Las Sociedades Nacionales aplican estrategias y mecanismos de comunicación y coordinación externas correctamente desarrollados que fomentan la coordinación con los actores externos.
VIII		<b>Gestión de los riesgos operativos para la seguridad</b>	Las Sociedades Nacionales se encargan de la responsabilidad y la rendición de cuentas respecto de la seguridad de los miembros del personal y los voluntarios estableciendo y aplicando un sistema y una estructura de gestión de los riesgos operativos para la seguridad.

## CUESTIONES QUE AFECTAN EL ACCESO MÁS SEGURO Y ESTRATEGIAS ADOPTADAS

### Cuestión 1 Aceptación de la organización

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.

*Elemento III del Marco para un acceso más seguro.*

El acceso seguro a las comunidades afectadas dependía, ante todo, de la percepción y la aceptación de la Cruz Roja Sudafricana como organismo humanitario neutral, imparcial e independiente. La violencia xenófoba en Sudáfrica se desencadenó porque las comunidades percibían que los extranjeros ocupaban los empleos que les correspondían a ellas y que eran una fuente de actividad criminal. En tal situación, a la Sociedad Nacional le preocupaba que las comunidades sudafricanas percibieran que prestar asistencia a los extranjeros desplazados significara que antepusieran las necesidades de los extranjeros a las de los nativos.



David Chancellor/Federación

Vehículo de la SCRS claramente identificado con el emblema.

## Estrategias adoptadas

### Aprovechar las relaciones existentes para la prestación de servicios

La Sociedad Nacional atribuyó su acceso seguro a las comunidades afectadas por la violencia xenófoba al hecho de que había prestado servicios básicos en forma muy visible en las comunidades antes del estallido de la violencia.

Dos importantes factores contribuyen a la aceptación y el posicionamiento positivo de toda Sociedad Nacional: la prestación de servicios pertinentes que respondan a las necesidades de la comunidad y la participación de la comunidad en el proceso de, primero, definir soluciones y, luego, aplicarlas. Las actividades de la SCRS se propusieron fortalecer la capacidad de autoayuda de la comunidad, mediante la participación y la valorización de voluntarios de la comunidad. El despliegue de voluntarios locales no sólo ayudó a lograr aceptación y acceso, sino que también le permitió a la Sociedad Nacional lograr algo muy importante: una mejor comprensión del contexto.

Análogamente, los voluntarios consideraron que la presencia continua de la Sociedad Nacional, su visibilidad y su compromiso en un diálogo permanente con la comunidad fueron factores clave que les ayudaron a mejorar su labor. Son esos los primeros pasos para generar un reflejo en la comunidad que permite a la Cruz Roja realizar su trabajo y garantizar la seguridad de los voluntarios. Según Winnie Ndebele, secretaria general interina de la SCRS, “el hecho de prestar un servicio integrado a la comunidad nos ayudó a lograr una mejor aceptación”.

“Al comienzo, algunos miembros de la comunidad nos preguntaron por qué ayudábamos a los extranjeros durante los ataques xenófobos. Pudimos explicarles nuestra labor y recordarles lo que habíamos estado haciendo en la comunidad como voluntarios y como Sociedad Nacional antes de los ataques. Después de esta explicación, los miembros de la comunidad nos permitieron realizar nuestras actividades con extranjeros, sin que fuéramos objeto de asedios o intimidaciones.”

Voluntario, municipio de Alexandra,  
Sociedad de la Cruz Roja Sudafricana

La importancia del diálogo continuo con la comunidad y el seguimiento regular de la percepción que tiene acerca de la Sociedad Nacional no deben darse por descontados. También es importante promover la labor de la Cruz Roja en todos los niveles. El posicionamiento positivo de la Sociedad Nacional da mejores resultados si se lo acompaña de actividades pertinentes en el terreno. En otras palabras, se debe realizar una acción práctica específica para obtener aceptación. Además, esta experiencia destacó la importancia de trabajar con los medios de comunicación y de promover las actividades de la Sociedad Nacional en tiempo de paz, mucho antes de que estalle la violencia.

Dos importantes factores contribuyen a la aceptación y el posicionamiento positivo de toda Sociedad Nacional: la prestación de servicios pertinentes que respondan a las necesidades de la comunidad y la participación de la comunidad en el proceso de, primero, definir soluciones y, luego, aplicarlas.



En la comisaría de Jeppe, donde se reunieron numerosas personas desplazadas por la violencia, una madre que está amamantando recibe asistencia de voluntarios de la SCRS.

### **Promover el diálogo con los dirigentes de la comunidad – El proceso de ingreso en la comunidad**

Una estrategia clave adoptada por la SCRS durante el período de violencia política de 1993-1994 fue dialogar con todos los partidos políticos y los dirigentes de la comunidad con el objetivo de lograr una mejor comprensión del papel de la Sociedad Nacional como organismo humanitario neutral, imparcial e independiente. A raíz de esta experiencia, la Sociedad Nacional y el CICR elaboraron un “proceso de ingreso en la comunidad” que se centra en los siguientes ámbitos clave:

- ▶ Comprender y analizar el contexto en conjunto con la comunidad y sus dirigentes;
- ▶ Identificar la fuente y luego validar la información que esté circulando (por ejemplo, rumores o informes de los medios de comunicación);
- ▶ Construir un marco de seguridad local, para lo que la Sociedad Nacional debe ser conocida por todos los dirigentes;
- ▶ Comunicación interna y externa activa de la información sobre el Movimiento Internacional, a fin de posicionar mejor a la Sociedad Nacional en tiempo de paz.

La SCRS sigue utilizando este proceso. Los trabajadores del terreno visitan las localidades que consideran potencialmente propensas a la violencia y realizan ejercicios de identificación de posibles problemas con todos los dirigentes de la comunidad de la región. De ese modo, logran que éstos comprendan mejor los retos que afronta la comunidad. Los problemas y las soluciones identificados por cada dirigente suelen ser específicos de esa comunidad, y el proceso de ingreso ha ayudado a la Cruz Roja a definir el mejor enfoque para facilitar su aceptación dentro de la comunidad.

Al intensificar la relación entre los trabajadores del terreno de la SCRS y los dirigentes de la comunidad, la Sociedad Nacional pudo comprender la importancia de que éstos conozcan a sus colaboradores y confíen en ellos. El enfoque de construcción de confianza de los representantes de la comunidad adoptado por la SCRS permite que los dirigentes conozcan los antecedentes de todos los trabajadores del terreno presentes en su comunidad y tengan los datos para contactarlos.

La participación de los directivos en todas las etapas de la respuesta, incluida la planificación, allanó el camino para una toma de decisiones rápida y sólida durante la respuesta.

### **Lograr una acción coherente entre los voluntarios de las estructuras de gobierno y los altos directivos**

Los directivos de la SCRS consideraron que era muy importante que las estructuras de gobierno y gestión, y los individuos coincidieran en cuanto a la dirección que la Sociedad Nacional tomara y que trabajaran codo a codo.

Según la SCRS<sup>2</sup> una de las principales enseñanzas que obtuvo fue que los procedimientos operacionales estándar no son un “extra opcional”. La falta de procedimientos operacionales estándar claros y ampliamente difundidos significó que los equipos nacionales, provinciales y locales a veces tuvieron que adoptar procedimientos y procesos por separado. Sumado a ello, la falta de una estructura jerárquica claramente definida dificultó la coordinación y la gestión.

El ex secretario general interino, David Stephen, que dirigía la SCRS cuando se produjeron los ataques xenófobos, mencionó que el trabajo con las estructuras de gobierno y los miembros de la Sociedad Nacional tendiente a prever las situaciones antes de que se produzcan allanó el camino para una toma de decisiones rápida y sólida porque todos estaban informados y pudieron expresar sus preocupaciones durante el análisis. Además, subrayó, la importancia de que participen las instancias de gobierno en todas las etapas del proceso. Si los directivos de las filiales hubieran recibido órdenes sin que se hubieran hecho las debidas consultas en las etapas de análisis y planificación, podría haber habido obstrucciones en la etapa de implementación.

“La sinergia en cuanto a los enfoques, los procesos y las actividades entre la sede y las filiales es crucial para lograr un posicionamiento positivo de la Sociedad Nacional en todos los niveles.”

David Stephen, ex secretario general interino  
Sociedad de la Cruz Roja Sudafricana

### **Fortalecer la comunicación interna sobre el Movimiento Internacional para contar con “embajadores fuertes”**

Mandisa Kalako-Williams, ex secretaria general de la SCRS, recalcó la importancia de fortalecer la capacidad de la Sociedad Nacional mediante una comunicación interna continua y la participación colectiva en los procesos de planificación e implementación. La comunicación interna sobre el cometido de la Sociedad Nacional y los componentes del Movimiento Internacional, sus actividades, la

<sup>2</sup> Séptima Conferencia Panafricana de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, 19-22 de octubre de 2008, Informe del grupo de trabajo 2, *Mitigating the humanitarian consequences of violence in urban settings: the South African experience* (Mitigar las consecuencias humanitarias de la violencia en entornos urbanos: la experiencia sudafricana).

importancia de aplicar los Principios Fundamentales y el uso del emblema fue reconocida como un proceso continuo, y no como una actividad que sólo debe realizarse durante el proceso de inducción. Además, subrayó la importancia de construir competencias en recursos humanos, de modo que el personal y los voluntarios cuenten con los conocimientos y las aptitudes para convertirse en representantes o “embajadores” de la Cruz Roja que puedan ayudar a posicionar a la Sociedad Nacional a fin de que obtenga mayor aceptación en todos los niveles de la sociedad.

## Cuestión 2 Aceptación de las personas

*Elemento IV del Marco para un acceso más seguro*

IV



**Aceptación de las personas**

Los miembros del personal y los 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.

Los voluntarios locales de la SCRS expresaron que no siempre era fácil separar su identidad personal como voluntarios de la Cruz Roja de su identidad como individuos que vivían en su comunidad de origen, porque tanto ellos como sus familiares eran parte del contexto. En el caso de la respuesta a la violencia xenófoba, se preguntó a algunos de ellos por qué, como sudafricanos, estaban ayudando a los extranjeros, cuando éstos eran la causa del problema.”



Christopher Black/Federación

Voluntario de la SCRS coordina sus próximos pasos con sus colegas.



## Estrategias adoptadas

### Preparar a los voluntarios de la comunidad

La SCRS comprendió la importancia de que los voluntarios de la comunidad no fuesen vistos sólo como parte de un mecanismo de respuesta, sino más bien como el principal medio para construir confianza y relaciones dentro de la comunidad. Se difundió información sobre los Principios Fundamentales del Movimiento Internacional entre las comunidades afectadas, y se enseñó a los voluntarios a guiarse por esos Principios y a aplicarlos en sus procesos de toma de decisiones y en las actividades de respuesta.

La SCRS había dedicado considerable tiempo y esfuerzo al desarrollo de las estructuras de respuesta de emergencia, que incluyeron la provisión de capacitación, así como de uniformes y de los documentos de identificación correspondientes para todos sus equipos de respuesta integrados por voluntarios. Al compilar las lecciones aprendidas a partir de la respuesta de 2008, los voluntarios también observaron que, si bien era importante comprender los Principios Fundamentales y traducirlos en acciones en su labor y su vida cotidiana, también era fundamental conocer las demás doctrinas del Movimiento Internacional y los principios humanitarios que gozan de amplia aceptación. Por ejemplo, durante los ataques xenófobos, los voluntarios de la comunidad se sintieron en jaque cuando se dieron cuenta, mientras distribuían socorros de urgencia, que los extranjeros desplazados tenían más conocimientos que ellos sobre el proyecto Esfera<sup>3</sup>.

Antes de la violencia xenófoba de 2008, la SCRS había ofrecido capacitación ad hoc a fin de que sus voluntarios estuvieran mejor preparados para actuar adecuadamente en situaciones violentas. Tras la experiencia de 2008, se incluyó esa capacitación sobre preparación en los programas de formación de toda la comunidad.

La SCRS considera a sus voluntarios, que sostienen y promueven los Principios Fundamentales, como un medio importante para construir confianza y relaciones dentro de la comunidad.

## COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES DENTRO DEL MOVIMIENTO

La SCRS asumió la dirección operacional de la respuesta humanitaria a la violencia xenófoba, con la guía y el apoyo del CICR y de la Federación Internacional. Aunque con dificultades, la coordinación de las actividades con los demás componentes del Movimiento Internacional y el refuerzo de sus capacidades complementarias permitieron que la SCRS definiera un fuerte perfil de respuesta.

Se realizó un análisis del contexto a nivel del Movimiento Internacional, y la información recogida fue intercambiada entre los componentes del Movimiento. La SCRS pudo contribuir con la información y las perspectivas que le hicieron llegar los equipos del terreno en las teleconferencias que realizaban con regularidad para intercambiar información entre las filiales, las oficinas provinciales y la sede. La SCRS concluyó que el proceso de análisis complementario a nivel del Movimiento brinda mayor objetividad y que ayuda a contrapesar las opiniones de los equipos operacionales, que comprensiblemente suelen ser subjetivas.

Aprovechando sus capacidades complementarias, los componentes del Movimiento Internacional trabajaron codo a codo en ámbitos como el análisis conjunto, que permitió fortalecer la respuesta de la SCRS.

<sup>3</sup> Proyecto Esfera, Carta Humanitaria y normas mínimas para la respuesta humanitaria, 2011, [www.sphereproject.org](http://www.sphereproject.org).

La SCRS no tenía una estrategia de comunicación para situaciones de crisis cuando estalló la violencia, y tampoco contaba con suficiente personal de comunicación que pudiera responder a las solicitudes de los medios de comunicación y al interés que suscitó en todo el mundo la situación sudafricana. La oficina zonal de África del Sur de la Federación Internacional asumió gran parte del trabajo de comunicación al inicio de las operaciones, redactó artículos y comunicados de prensa, y asistió a las conferencias de prensa hasta que la SCRS contrató a un asesor en comunicación para que asumiera estas responsabilidades.

**FIGURA 3: PRINCIPIOS FUNDAMENTALES DE LA CRUZ ROJA Y DE LA MEDIA LUNA ROJA**

HUMANIDAD	IMPARCIALIDAD	NEUTRALIDAD	INDEPENDENCIA	VOLUNTARIADO	UNIDAD	UNIVERSALIDAD
El Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la 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 las circunstancias. Tiende a proteger la vida y la salud, así como a hacer respetar a la persona humana. Favorece la comprensión mutua, la amistad, la cooperación y una paz duradera entre todos los pueblos.	No hace ninguna distinción de nacionalidad, raza, religión, creencia, condición social ni credo político. Se dedica únicamente a socorrer a los individuos en proporción con los sufrimientos, remediando sus necesidades y dando prioridad a las más urgentes.	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 o ideológico.	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.	Es un movimiento de socorro voluntario y de carácter desinteresado.	En cada país solo puede existir una Sociedad de la Cruz Roja o de la Media Luna Roja, que debe ser accesible a todos y extender su acción humanitaria a la totalidad del territorio.	El Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, en cuyo seno todas las Sociedades Nacionales tienen la misma condición y los mismos derechos y deber de ayudarse mutuamente, es universal.

## RESULTADOS

Gracias, en parte, al éxito de la respuesta y a las relaciones fortalecidas con la comunidad que logró la SCRS durante el período de violencia, las conversaciones iniciadas con el Gobierno en 1999 lograron avances significativos y condujeron a la firma, en 2010, de un memorando de entendimiento sobre la respuesta en caso de emergencias y de desastres. En 2008, la SCRS también fue invitada a sumarse a la Comisión Nacional Interministerial sobre Derecho Internacional Humanitario, de la que ahora es miembro. Además, durante la Copa Mundial de Fútbol de 2010, celebrada en Sudáfrica, la SCRS fue avalada plenamente por el Departamento Sudafricano de Salud como uno de los prestadores de primeros auxilios.



Christopher Black/Federación

Trabajadora de salud de la SCRS presta asistencia a un joven paciente, bajo la mirada atenta de su madre.



### **MISIÓN**

El Comité Internacional de la Cruz Roja (CICR), organización imparcial, neutral e independiente, tiene la misión exclusivamente humanitaria de proteger la vida y la dignidad de las víctimas de los conflictos armados y de otras situaciones de violencia, así como de prestarles asistencia. El CICR se esfuerza asimismo en prevenir el sufrimiento mediante la promoción y el fortalecimiento del derecho y de los principios humanitarios universales. Fundado en 1863, el CICR dio origen a los Convenios de Ginebra y al Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, cuyas actividades internacionales en los conflictos armados y en otras situaciones de violencia dirige y coordina.



CICR