



# **MANUAL de NORMAS** **de SEGURIDAD**



**2011**

**Editado y Publicado por:** Cruz Roja Boliviana  
Av. Simón Bolívar No. 1515  
Teléfonos: (591 - 2) 2202930 - 2202934  
Fax: (591 - 2) 2359192  
Casilla Postal: 741 • La Paz - Bolivia

**Email:** [secretaria@cruzrojaboliviana.org](mailto:secretaria@cruzrojaboliviana.org)

**Página Web:** [www.cruzrojaboliviana.org](http://www.cruzrojaboliviana.org)  
[www.cursosvirtuales-crb.edu.bo](http://www.cursosvirtuales-crb.edu.bo)

**Elaboración y Revisión:** Dr. Rubén Gonzáles Z.  
Dr. Abel Peña y Lillo Tellería  
Sr. Ronald Clavijo

**Primera Edición:** 1.000 Ejemplares

Impreso con la cooperación del Departamento de Desarrollo Internacional del Gobierno del Reino Unido (DFID)

**Diseño y Diagramación:** Antonio Tapia / [xpressvisual@gmail.com](mailto:xpressvisual@gmail.com)

---

Cualquier fragmento del presente Manual puede citarse, copiarse, traducirse a otros idiomas o adoptarse según las necesidades locales, sin la autorización de la Cruz Roja Boliviana, siempre y cuando se mencione con claridad cuál es la fuente.

---



# **MANUAL de NORMAS de SEGURIDAD**

**2011**

# ÍNDICE

Pág.

Los Principios Fundamentales del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja ..... 1

Presentación ..... 2

## **PARTE I ..... 3**

### **ASPECTOS GENERALES**

**I. Introducción ..... 4**

**II. Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja ... 4**

**III. Derecho Internacional Humanitario ..... 5**

**IV. Situaciones de violencia interna ..... 6**

Disturbios interiores ..... 6

Tensiones internas ..... 6

Bases legales y estatutarias de la acción humanitaria en situaciones de Violencia Interna ..... 7

**V. Consideraciones vinculadas ..... 9**

## **PARTE II ..... 10**

### **NORMAS DE SEGURIDAD**

Normas de Seguridad de la Cruz Roja Boliviana ..... 11

**I. Personal ..... 11**

Aspectos generales ..... 11

Personalidad ..... 11

Actitud ..... 12

Debilitamiento de la resistencia ..... 12

Miedo ..... 13

Otros factores ..... 13

Vestimenta y objetos personales ..... 13

Identificación del personal ..... 14

Documentación ..... 14

Uso del emblema ..... 14

**II. Transporte ..... 14**

Vehículos ..... 14

Identificación / Señalización ..... 15

Aspecto logístico ..... 15

Precauciones ..... 15

Pasajeros de los vehículos de Cruz Roja ..... 16

Suministros, insumos médicos y material de Cruz Roja ..... 17

Alquiler de vehículos de carga ..... 17

Circulación en caravana ..... 17

Condiciones de tránsito ..... 17

Caravanas militares ..... 17

	<b>Pág.</b>
Controles en la vía .....	18
<b>III. Telecomunicaciones .....</b>	<b>18</b>
Radio .....	18
Contenido de las emisiones .....	19
Frecuencia de las emisiones .....	19
Teléfono, celulares, satelitales y fax .....	19
<b>IV Manejo de información y medios de comunicación .....</b>	<b>20</b>
En la Oficina Central .....	20
En las Filiales .....	20
 <b>PARTE III .....</b>	 <b>21</b>
<b>NORMAS DE OPERACIÓN</b>	
<b>I. Preparación de una misión .....</b>	<b>22</b>
Evaluación .....	22
Movilización de los recursos humanos y logísticos .....	22
Acuerdo de las partes .....	23
Información de la operación .....	23
<b>II. Desarrollo de la misión .....</b>	<b>24</b>
Horarios .....	24
Programa .....	24
Alojamiento .....	24
<b>III. Normas de operación en terreno .....</b>	<b>25</b>
<b>IV. Acciones humanitarias en disturbios y tensiones .....</b>	<b>26</b>
Actividades sanitarias y de primeros auxilios .....	26
Evacuación .....	27
Entrega de medicamentos y/o suministros .....	27
Huelgas de hambre .....	28
Bloqueos de rutas y asistencia a pasajeros bloqueados .....	29
Manifestaciones violentas y atención de heridos .....	30
Toma de edificios o locales públicos .....	30
Enfrentamiento y violencia entre civiles .....	31
 <b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	 <b>32</b>
 <b>ANEXO 1: .....</b>	 <b>33</b>
Organigrama del Centro de Operaciones de Emergencia CRB .....	33

# LOS PRINCIPIOS FUNDAMENTALES DEL MOVIMIENTO INTERNACIONAL DE LA CRUZ ROJA Y DE LA MEDIA LUNA ROJA

## **Humanidad**

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, amistad, la cooperación y una paz duradera entre todos los pueblos.

## **Imparcialidad**

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

## **Neutralidad**

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

## **Independencia**

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

## **Voluntariado**

Es un movimiento de socorro voluntario y de carácter desinteresado.

## **Unidad**

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

## **Universalidad**

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

# PRESENTACIÓN

En el año 2002, nuestra institución elaboró y difundió el documento **Manual de Normas de Seguridad para el personal de Cruz Roja Boliviana en situaciones de tensión y disturbios internos**, como una forma de sustanciar la preocupación institucional de resguardar a su personal cuando cumplan en terreno labores de respuesta humanitaria a circunstancias de crisis. Ahora, fruto de sucesivas reuniones locales, regionales y nacionales, bajo la coordinación de la Unidad Nacional de Socorro y Desastres, y con la valiosa cooperación del Departamento de Desarrollo Internacional del Gobierno del Reino Unido (DFID), editamos una versión corregida y actualizada de dicho documento, con la intencionalidad de que sea aplicado en todo tipo de trabajo de campo que efectúen nuestros recursos humanos, aunque necesariamente con particular énfasis en las habitualmente difíciles situaciones de desastres y de violencia, donde no pueden realizarse audacias innecesarias, ni perpetuarse dubitaciones previsibles.

Viene al caso una expresión del escritor brasileño Paulo Coelho: “cuando alguien desea algo, debe saber que corre riesgo, por eso la vida vale la pena”. Los miembros activos de Cruz Roja Boliviana, que deseamos permanentemente servir al vulnerable, cotidianamente debemos correr riesgos, posibilidad que enfrentamos con satisfacción pero al menos con dos consideraciones: que cumplamos las debidas normas de seguridad institucionales aplicables a la circunstancia, y que renovando en cada oportunidad nuestro compromiso humanitario y voluntario, nos alegremos de actuar y de vivir en riesgo.

Al invitar a todos los miembros activos de Cruz Roja Boliviana, a leer y aplicar este documento, agradezco a todos ellos sus variadas contribuciones, recordando que desde la Oficina Central guardamos el mayor reconocimiento al más valioso recurso que disponemos: las voluntarias y los voluntarios.

Muy cordialmente.



Abel Peña y Lillo Tellería

**Presidente Nacional**

**Cruz Roja Boliviana**

presidencia@cruzrojaboliviana.org

# PARTE I

## ASPECTOS GENERALES





## **I. INTRODUCCIÓN**

La Cruz Roja Boliviana, como parte del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, es una organización humanitaria de carácter voluntario y sin fines de lucro, que contribuye a mejorar la calidad de vida de las personas más vulnerables, promoviendo el desarrollo de sus capacidades. Dentro de sus múltiples campos de acción, también interviene con acciones de socorro a las personas afectadas por emergencias y desastres, producidos por fenómenos naturales y por la acción humana como los conflictos armados, tensiones y disturbios internos.

La violencia interna fruto de expresiones sociales de protesta, como las huelgas de hambre, las manifestaciones, las marchas de personas desde el interior del país hacia centros urbanos, los bloqueos de la red caminera, las movilizaciones ciudadanas y otras formas de reclamo y/o rechazo por motivaciones sociales, laborales, económicas y políticas, suelen tener como consecuencia enfrentamientos entre la población civil contra las fuerzas del orden o con mucha frecuencia entre grupos de civiles. Estas contingencias tienen como resultado -en la mayoría de las veces- personas intoxicadas por agentes químicos, heridos por armas contusas o armas de fuego, muertos, detenidos y desaparecidos.

Además de procurar consolidar una cultura de paz y no violencia, debemos prepararnos para actuar, siendo conscientes de que la tarea humanitaria que mayores riesgos entraña para la Cruz Roja y su voluntariado, es el auxilio a las víctimas de los conflictos armados y situaciones en conflictos internos (disturbios y tensiones = “violencia interna”), razón por la cual, definitivamente, asumimos que la mejor manera de minimizar estos riesgos, y a la vez fortalecer la imagen de la Cruz Roja Boliviana, corresponde a determinar normas de seguridad y a desarrollar procesos de información y capacitación en difusión de los Principios Fundamentales y nociones del Derecho Internacional Humanitario, para el personal de Cruz Roja y para la comunidad. El presente Manual está entonces dirigido fundamentalmente a dos sectores: nuestros recursos humanos (voluntarios, voluntarios, funcionarios) y al público en general, y debe guiar actuaciones, conductas y decisiones en circunstancias vinculadas a crisis, sean por desastres o por violencia, aunque tiene que ser comprendido como una valiosa herramienta a ser aplicada en toda actividad o actuación institucional en terreno.

## **II. MOVIMIENTO INTERNACIONAL DE LA CRUZ ROJA Y DE LA MEDIA LUNA ROJA**

El Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja está constituido por tres componentes, el Comité Internacional de la Cruz Roja (CICR), la Federación Internacional de Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (Federación Internacional), y las Sociedades Nacionales (SN) que al presente son 186 y distribuidas en los cinco continentes.

## **El Comité Internacional de la Cruz Roja**

Organización imparcial, neutra e independiente, cuya misión exclusivamente humanitaria consiste en 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 del Derecho Internacional Humanitario.

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.

## **La Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja**

Funda su labor en los Principios del Movimiento, propiciando, facilitando y promoviendo las actividades humanitarias que llevan a cabo las Sociedades Nacionales para mejorar la situación de los seres humanos más vulnerables.

Fundada en 1919, la Federación Internacional dirige y coordina la asistencia internacional que presta el Movimiento a las víctimas de desastres naturales, desastres tecnológicos y emergencias sanitarias, así como a los refugiados.

En el plano internacional, la Federación actúa en calidad de representante oficial de las Sociedades Nacionales que la constituyen. Además, fomenta la cooperación entre ellas y obra para acrecentar la capacidad y la eficiencia de las mismas, para llevar a cabo programas de asistencia social, salud, y prevención y preparación para desastres.

## **Las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja**

Personifican la labor y los principios del Movimiento en 186 países. Auxiliares de los poderes públicos de sus respectivos países en el campo humanitario, las Sociedades Nacionales brindan una gama de servicios que van desde la prestación de socorro en casos de desastres a programas de asistencia social y de salud. En tiempos de guerra asisten a los civiles afectados y apoyan a los servicios médicos de las Fuerzas Armadas donde sea necesario.

Promueven los valores humanitarios, los Principios Fundamentales, desarrollan planes, programas, proyectos, acciones y actividades en beneficio de la población en general y en campos tan variados como los desastres, la violencia, la salud, la asistencia social, y el desarrollo comunitario.

## **III. DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO**

Parte importante del derecho internacional público, el Derecho Internacional Humanitario (DIH) es el conjunto de normas internacionales de origen convencional

o de costumbre, específicamente destinado a ser aplicado en los conflictos armados internacionales o no internacionales, y que limita, por razones humanitarias los métodos y medios utilizados para hacer la guerra, protegiendo así a las personas y a los bienes afectados o que puedan ser afectados por el conflicto.

El Derecho Internacional Humanitario tiene como dos de sus principales instrumentos jurídicos a los cuatro Convenios de Ginebra de 1949 y sus tres Protocolos Adicionales.

## **IV. SITUACIONES DE VIOLENCIA INTERNA**

El Derecho Internacional Humanitario (DIH) no se aplica formalmente a las situaciones de violencia interna, que no alcanzan la intensidad, duración y participación de un conflicto armado. Sin embargo en el marco de su desarrollo, el DIH se ha visto inducido a distinguir dos situaciones en las que, fuera de un conflicto armado, se evidencia la necesidad de proteger a las víctimas y de respetar normas y principios humanitarios de base. Debe aceptarse que los fenómenos de violencia entre las fuerzas del Estado y el/los sector/es opuesto/s al régimen, o entre ellos, casi inexorablemente tendrá manifestaciones variadas como: detenidos, malos tratos a los detenidos, medidas exageradas de represión, desaparición de personas, actos de terrorismo y ejecuciones sumarias, sea o no en el contexto de una declaración del Estado de sitio.

De hecho esas dos situaciones, que difieren entre si más en el sentido de su intensidad que por su naturaleza misma, se caracterizan ambas porque originan “VIOLENCIA INTERNA”, siendo crisis esporádicas de violencia que pueden estallar en forma coyuntural y aislada en una situación general de paz social. Estas situaciones son las de “disturbios interiores” y las de “tensiones internas”.

### **Disturbios Interiores**

Se presenta una situación de disturbios interiores cuando sin que haya conflicto armado no internacional propiamente dicho, existe dentro de un Estado, un enfrentamiento que presenta cierta gravedad o duración e implica actos de violencia. Estos actos pueden revestir formas variables, desde actos espontáneos de rebelión, hasta la lucha entre sí de grupos más o menos organizados, o contra las autoridades que están en el poder. En tales situaciones que no necesariamente degeneran en una lucha abierta en la que se enfrentan dos partes bien identificadas, las autoridades en el poder recurren a menudo a cuantiosas fuerzas policiales incluso a las Fuerzas Armadas para restablecer el orden, ocasionando con ello muchas víctimas y haciendo necesaria la aplicación de un mínimo de reglas humanitarias.

### **Tensiones Internas**

Están a un grado menor de gravedad, y presentes en situaciones de tensión de origen político, religioso, social, económico, etc., o debido a secuelas de un conflicto armado o de disturbios interiores.

Ambas situaciones (disturbios interiores y tensiones internas) suelen presentar las características siguientes:

- Arrestos masivos.
- Elevado número de detenidos por razones de seguridad.
- Probables malos tratos, torturas o condiciones inhumanas de detención.
- Detenidos con largos periodos de incomunicación.
- Suspensión de las garantías judiciales fundamentales, por la promulgación de estados de excepción o por situaciones de facto.
- Denuncias de desapariciones forzadas.
- Multiplicación de actos de violencia que ponen en peligro a personas sin defensa (tales como secuestros y toma de rehenes) o que propalan el terror entre la población civil.

## **Bases legales y estatutarias de la acción humanitaria para Violencia Interna**

Las bases de acción de la actuación de las Sociedades Nacionales a favor de las víctimas de situaciones de violencia interna descansan esencialmente sobre la aplicación del Principio Fundamental de Humanidad.

Al refrendar los Estatutos del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, los Estados partes en los Convenios de Ginebra de 1949 y participantes en las Conferencias Internacionales, han convalidado estos Principios Fundamentales y su aplicación por parte de los distintos componentes del Movimiento.

Dichos Estatutos describen en su Art. 3 las responsabilidades de las Sociedades Nacionales (SN) en los distintos ámbitos de acción, incluidas las situaciones de violencia interna:

- 1)** ... desempeñan sus tareas humanitarias, de conformidad con los propios Estatutos y la legislación, para cumplir la misión del Movimiento, y ateniéndose a los Principios Fundamentales... apoyan a los poderes públicos en sus tareas humanitarias según las necesidades específicas de la población del respectivo país...
- 2)** ...organizan, con autoridades públicas, los socorros de urgencia y otros servicios a favor de las víctimas de los conflictos armados, de conformidad con los Convenios de Ginebra, así como a favor de las víctimas de catástrofes naturales y de otras situaciones de urgencia que requieran su asistencia.

En el plano nacional, el Gobierno de Bolivia, al reconocer a la Cruz Roja Boliviana, así como al aprobar sus Estatutos, ha formalmente aceptado calidad de Sociedad Nacional y su papel de "institución de socorro, voluntaria, auxiliar de los poderes públicos en el ámbito humanitario".

Estos distintos elementos respaldan y convalidan las iniciativas humanitarias que pueden tomar las Sociedades Nacionales para prestar asistencia a las personas afectadas por las consecuencias de tensiones internas y de disturbios interiores que se produzcan en el propio país, sin perjuicio de las responsabilidades específicas atribuidas al CICR de acuerdo a su cometido en dichas situaciones.

Sin embargo, toda acción de la SN debe efectuarse de manera abierta y acorde a la legalidad; por esta razón, las iniciativas humanitarias que se tomen en este campo deberán siempre contar con la aprobación de las autoridades correspondientes.

Por otro lado, las actividades que pueden realizarse en estos contextos deberán coordinarse con las que desarrolla el CICR en el marco de su mandato internacional, con amparo en:

- El **“derecho convencional de iniciativa humanitaria”** que le reconoce explícitamente el Art. 3 común a los Convenios de Ginebra de 1949, en el ámbito de los conflictos armados no internacionales “...un organismo humanitario imparcial, tal como el Comité Internacional de la Cruz Roja, podrá ofrecer sus servicios a las partes en conflicto...”
- El **“derecho estatutario de iniciativa humanitaria”** previsto por el art. 5/3 de los Estatutos del Movimiento en el ámbito de situaciones de violencia no cubiertas por el DIH “...el Comité Internacional de la Cruz Roja puede tomar las iniciativas humanitarias que correspondan a su cometido de institución y de intermediario específicamente neutral e independiente, y estudiar las cuestiones cuyo examen incumba a tal situación”.
- El **“mandato general del CICR”** descrito en el Art. 5/2 de los Estatutos del Movimiento “... hacer siempre lo posible, como institución neutral cuya actividad humanitaria se despliega especialmente en casos de conflicto armado -internacionales o de otra índole- o de disturbios internos, por lograr la protección y la asistencia a las víctimas militares y civiles de dichos acontecimientos y de sus consecuencias directas...”.
- El **“Acuerdo de Sevilla”** (acuerdo sobre la organización de las actividades internacionales de los componentes del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja) que organiza las responsabilidades respectivas, la coordinación y la cooperación entre los componentes del Movimiento en el ámbito de las actividades internacionales de socorro, en particular su Art. 5/3/1. “... El CICR actuará como organismo director, de conformidad con el artículo 4 del presente Acuerdo, en las situaciones de conflictos armados internacionales y no internacionales, de disturbios internos y de sus consecuencias directas, tal como están especificadas en el Art. 5/1 en la Sección A, y en los párrafos a) b) de la misma, así como en la Sección C conflictos armados concomitantes de catástrofes naturales o tecnológicas ... ”.

## **V. CONSIDERACIONES VINCULADAS**

Convencidos en que reiterar habitualmente es útil, dejamos constancia de la necesidad que tenemos todos los miembros activos y los funcionarios de Cruz Roja Boliviana, de apropiarnos del contenido del presente Manual, para que estas normas de seguridad sean aplicadas en toda circunstancia de actuación institucional, aceptando que si bien se otorga particular atención al trabajo humanitario en situaciones de crisis, no podemos alejarnos de cumplir las normas de este texto en otras circunstancias o en otros contextos.

# PARTE II

## NORMAS DE SEGURIDAD



# NORMAS DE SEGURIDAD DE CRUZ ROJA BOLIVIANA

Las Normas de Seguridad de Cruz Roja Boliviana, apuntan a disminuir riesgos relacionados con las tareas institucionales en el terreno en tiempos de crisis, y también en otras circunstancias, por medio de la aplicación de medidas puntuales y prácticas, permitiendo concretar con razonable margen de garantía, el deseo institucional de brindar una respuesta oportuna, rápida, efectiva y segura al sufrimiento de los más vulnerables

## I. PERSONAL

### Aspectos generales

Para la constitución del equipo de trabajo para cualquier actividad, se designará un responsable que deberá definir el recurso humano que participará en la acción, teniendo en cuenta los siguientes requisitos para las operaciones en el terreno:

- Mayoría de edad.
- Conocimiento general de todas las áreas institucionales.
- Buen estado de salud, buen estado físico, madurez, autocontrol, capacidad para evaluar una situación en momentos difíciles, determinación y experiencia comprobada.
- Estar registrado en el sistema de seguro de vida para voluntarios.

Los equipos en el terreno preferentemente deberán ser conformados por pocas personas, y ser ampliados de acuerdo a la situación y necesidades.

Deberán conocer los planes de acción relativos al operativo, así como estar al corriente de los planes de evacuación en caso de emergencia; estar familiarizados con la geografía, recursos y capacidades existentes en la zona y disponer de una lista de contactos.

Siempre se procurará evitar recurrir a personas ajenas a la Cruz Roja para trabajar en zonas particularmente tensas (tener en cuenta las posibles reacciones de los grupos involucrados).

**¡SE DEBE ESTAR PREPARADO, EN CUALQUIER MOMENTO, PARA ASISTIR EN CASO DE VIOLENCIA INTERNA O EMERGENCIAS Y DESASTRES!**

### Personalidad

Madurez, autocontrol, capacidad para evaluar una situación en los momentos críticos, habilidad para sopesar el peligro y determinación, son algunas de las cualidades que debe reunir el buen miembro de un equipo de socorro y de salud.



No hay por qué sentirse avergonzado de solicitar el cambio de una tarea o acción; por el contrario, siempre se ha valorado la sensatez de las personas que lo han hecho, reconociendo que no tenían -o que no tenían aún- las cualidades requeridas para este tipo de actividad. Sin embargo, por falta de experiencia, la misma persona no sabe cómo va a reaccionar ante un peligro, y puede suceder que, durante una misión se dé cuenta que no está en absoluto hecha para ese trabajo y poner en peligro la integridad del resto del equipo. Una vez más, en esto, la verdadera valentía consiste en saber cuáles son sus propios límites.

## **Actitud**

En su comportamiento cotidiano, el personal de la Cruz Roja tendrá siempre presente que sus actos personales se imputan a la institución.

El personal de la Cruz Roja Boliviana se comportará siempre con cortesía y discreción. Evitará contactos estrechos con los habitantes y otros residentes que puedan tener tendencias o compromisos políticos evidentes con uno u otro bando, salvo los necesarios para el cumplimiento y a la seguridad de la misión.

En las regiones en donde se efectúen actividades de tipo ilícito, el personal de la Cruz Roja no manifestará interés alguno por estas acciones.

En caso de ser testigo de uso excesivo de la fuerza y que esté debidamente documentada, se debe realizar la denuncia al Directorio Departamental o al Directorio Nacional, para que desde esos niveles, se efectúe la denuncia a las instancias correspondientes.

Nunca se debe olvidar que el personal, las voluntarias y los voluntarios deberán respetar en todo momento los Principios Fundamentales, los emblemas distintivos del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y las Normas de Seguridad.

## **Debilitamiento de la resistencia**

Diferentes factores pueden menoscabar la más firme personalidad. Entre otros la tensión nerviosa, el cansancio -es muy conocido el síndrome sociológico y médico de “cansancio de guerra” = apatía, indiferencia al peligro, automatismo en el comportamiento-, el consumo excesivo de alcohol o de medicamentos, la tensión en las relaciones del equipo, un sentimiento de impotencia ante la magnitud de la labor.

Los integrantes del equipo de asistencia deberían tener, en todo momento, conciencia de ello. Es esencial que a largo plazo, se mantengan en buen estado físico y la buena salud mental, incluso a expensas, de extremar tesón y fuerza de voluntad. Es evidente que hay períodos en que el trabajo es más agobiador, lo cual es necesario tener en cuenta, pero es de suma importancia que de cuando en cuando, la persona descanse. Así mismo, se debe estar preparado o dispuesto a pedir o aceptar cambios en las tareas de la misión, lo que le ayudará a recuperar fuerzas.

**¡CUANDO SE SIENTA ESTRESADO, DEJE LAS TAREAS QUE ESTA REALIZANDO Y PIDA AYUDA O CONSEJO A SUS COMPAÑEROS!**

## **Miedo**

Aparte de lo dicho anteriormente, el miedo, reacción natural ante el peligro, es un sentimiento normal que debería aceptarse tanto en uno mismo como en los demás. Puede incluso, desempeñar la función de regulador o de mecanismo protector (que señala el peligro). Sin embargo, hay que evitar el exceso de miedo, que puede conducir tanto al pánico como a la temeridad.

El pánico resulta de un miedo no refrenado, que puede ser contagioso y causar daños. Por lo tanto, es necesario que en toda circunstancia se trate de presentar, al menos, una apariencia de tranquilidad y de confianza, lo que disminuye la tensión y permite a menudo superar las situaciones más peligrosas, velando por la integridad del equipo y de uno mismo.

La mayoría de los accidentes se originan ante la ausencia de miedo, es decir cuando está presente la temeridad. Por lo tanto, el miedo en uno de los miembros de un equipo de asistencia debe servirle, a manera de alerta, que le permita mantener el control en todo momento sobre sus impulsos y no lanzarse de manera irreflexiva, por ejemplo, al rescate de víctimas en un lugar determinado, sin evaluar previamente el riesgo con calma, porque estar herido no es la mejor manera de prestar ayuda.

## **Otros factores a considerar**

Se debe mantener el control sobre sentimientos como el fatalismo, la sensación de presentimiento de muerte o, en el otro extremo, sensaciones de euforia o de invulnerabilidad. En tales casos, es esencial que exprese sus sentimientos, que confíe en sus coordinadores o colegas; no hay que avergonzarse. Así, la conversación franca y abierta debe ser, en toda circunstancia, la norma dentro de un equipo de asistencia.

**¡UN SOCORRISTA CANSADO NO ES EFICIENTE Y REPRESENTA PELIGRO PARA SI MISMO Y PARA EL EQUIPO!**

## **Vestimenta y Objetos Personales**

Los miembros de la Cruz Roja Boliviana se vestirán de manera sobria, excluyendo la indumentaria y accesorios de estilo y/o color militar y los de colores particularmente estridentes (por ejemplo fosforescentes). Llevarán siempre consigo el carnet de identidad y la credencial de la Cruz Roja Boliviana.

- El personal de la Cruz Roja Boliviana deberá portar el uniforme compuesto por:

traje de 2 piezas (pantalón y camisa) azul océano, casco de color blanco con el emblema en los cuatro lados, camiseta blanca con el emblema indicativo, peto, cinturón ancho negro, botas de cuero en color negro y medias de color azul oscuro o negro y equipo de protección personal.

- Está prohibido portar cámaras fotográficas, filmadoras, celulares o cualquier otro objeto de comunicación y otros objetos de valor durante las salidas al terreno.
- Está totalmente prohibido que el personal de la Cruz Roja porte armas. No se transportará en misión ningún documento confidencial.

También durante las salidas a terreno, al identificar vulneraciones respecto del emblema, se debe denunciar cualquier uso abusivo o usurpación de los emblemas distintivos a la Cruz Roja Boliviana, a la Federación Internacional de Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, o al Comité Internacional de la Cruz Roja.

## **Identificación del personal de Cruz Roja Boliviana**

### **Documentación**

Cuando se realicen salidas, se deben llevar los siguientes documentos:

- Cédula de Identidad.
- Credencial de identificación de miembro activo de la Cruz Roja Boliviana vigente.
- Licencia de conducir vehículos.
- Tarjeta de propiedad del vehículo de Cruz Roja.
- Certificados de seguros del vehículo.

### **Uso del emblema**

Mientras realiza su misión, los miembros de Cruz Roja Boliviana (y las personas incluidas en el equipo Cruz Roja) debe usar el emblema indicativo. Según las circunstancias, el emblema protector podrá ser portado en una insignia, en un brazalete, en una chaqueta adelante y atrás, en un casco adelante y atrás, una bandera o varios de estos elementos combinados.

Es necesario que el emblema distintivo esté visible en banderas, vehículos y sitios utilizados para la operación.

## **II. TRANSPORTE**

### **Vehículos**

Está terminantemente prohibido viajar en un vehículo perteneciente a alguno de los actores de los disturbios o manifestaciones sociales o hacerse transportar por ellos. Así mismo, se prohíbe solicitar o aceptar una escolta externa o acompañantes armados y/o uniformados.

En lo posible, el personal de la Cruz Roja no realizará desplazamientos en el terreno en moto, bicicleta, a pie o a caballo, a menos que pueda estar de regreso el mismo día. En este caso, es obligatorio llevar consigo un radio transmisor HF o VHF, según la distancia del trayecto.

Está prohibido llevar personas dentro de la ambulancia o en cualquier medio de transporte de Cruz Roja.

Está prohibido llevar, transportar o almacenar armas de fuego.

## **Identificación / Señalización**

El conductor del vehículo siempre debe llevar consigo todos los documentos requeridos por ley.

Todos los vehículos de la Cruz Roja deben estar provistos de un emblema suficientemente grande, de manera que sea visible desde todas las direcciones (sobre todo atrás y desde arriba) y si es necesario, estará iluminado. Igualmente se recomienda que los vehículos de la Cruz Roja Boliviana sean de color blanco.

En caso de préstamo o alquiler de un medio de transporte (carro, camión, avión o barco), es necesario ser especialmente cuidadoso en la elección del mismo. Hay que asegurarse que no haya sido utilizado por personas que puedan formar parte en los disturbios o manifestaciones sociales o tener características que lo identifiquen con uno u otro bando. En la medida de lo posible, se identificará al vehículo como si fuera propio, por medio de banderas y/o calcomanías removibles, las que deberán ser retiradas del vehículo antes de ser devuelto al propietario.

## **Aspecto logístico**

Antes y después de cualquier desplazamiento es importante que el responsable del equipo haga que se verifique cuidadosamente el buen funcionamiento del vehículo: aceite, frenos, agua, batería, luces y llantas. Lo llevará a un taller tan pronto como se percate de una anomalía, así como para que le hagan el mantenimiento periódico.

El responsable velará porque el vehículo esté siempre equipado con:

- Llanta de repuesto, caja completa de herramientas, gata, pala, picota, barreta, combo, extintor y guinche.
- Botiquín de primeros auxilios, camilla, ropa para protegerse del agua / lluvia.
- En las salidas de más de un día, se llevará, además, por lo menos una reserva de víveres y de agua potable (20 litros), así como material para dormir en cualquier condición.

## **Precauciones**

Es de uso obligatorio el uso del cinturón de seguridad, el chaleco salvavidas y los cascos.

La velocidad de los vehículos se adaptará siempre a las normas legales y al estado de las vías. En las carreteras asfaltadas y en buen estado, la velocidad máxima será de 80 Km./h. En cambio, en las carreteras en mal estado y en los caminos de herradura, la velocidad debe ser reducida.

En las zonas urbanas y cerca de las casas aisladas, la velocidad máxima será de 50 Km./h, salvo reserva de limitaciones mayores, impuestas por las señales de tránsito.

Se deben accionar todas las luces del vehículo (internas y externas) durante todo el tiempo, y durante todo el recorrido.

En el terreno, los funcionarios/voluntarios se cerciorarán que el vehículo se estacione en el sentido de la salida y abastecerlo de combustible al final de cada día.

Se deberá ubicar los vehículos de la Cruz Roja a prudente distancia de la zona de los enfrentamientos o de los hechos, de modo que se garantice la seguridad de los voluntarios, del vehículo, la atención y la evacuación de heridos o enfermos.

Obtener la información más segura posible sobre rutas principales y secundarias, llenar la hoja de ruta y el itinerario.

### **Pasajeros de los vehículos de Cruz Roja**

En los vehículos de la Cruz Roja no se transportará a personas que no sean miembros del Movimiento Internacional o que no están heridos. Sólo en casos excepcionales se transportará a personas que de ninguna manera, perjudique la seguridad de la misión ni la imagen de la Institución (ejemplo: un médico participante de una Brigada de Salud, con tal de que no infrinja las reglas de comportamiento Cruz Roja).

Todos los miembros del equipo en misión deben conocer y memorizar los nombres de sus compañeros.

Un vehículo de la Cruz Roja podrá transportar a terceras personas cuando los actores del conflicto hayan sido informados al respecto y sea por razones estrictamente humanitarias (por ejemplo, evacuaciones, casos excepcionales de acompañamiento a desplazados).

La presencia de armas o de gente armada en un vehículo Cruz Roja está absolutamente prohibida.

En toda misión debe haber dos conductores autorizados.

En toda misión, se le dará a conocer a los actores en los disturbios o manifestaciones sociales, los Principios por los que se rige la Cruz Roja Boliviana.

## **Suministros de ayuda humanitaria, insumos médicos y material de Cruz Roja**

Sólo se autoriza el transporte de paquetes humanitarios, material, correspondencia y mensajes familiares destinados a los beneficiarios o al uso de la institución.

Está estrictamente prohibido transportar o transmitir correo, sobres, mensajes escritos o paquetes de y para terceros fuera del contexto de la misión humanitaria.

Para los paquetes, la única excepción concierne al transporte de medicamentos, vacunas y material médico, entre hospitales o centros de salud.

El contenido de todo paquete y correspondencia que sea transportado en vehículos de la Cruz Roja Boliviana, será revisado por el personal de la Cruz Roja y podrá ser inspeccionado cuando sea requerido por los actores en los disturbios o manifestaciones sociales (bloqueos, retenes, puestos de control de carácter civil, policial o militar).

## **Alquiler de vehículos de carga**

Cuando no se disponga de los vehículos necesarios para el transporte de suministros de ayuda humanitaria, insumos médicos y material de Cruz Roja, se recurrirá a una empresa de transporte privado.

Si el camión o los camiones no son de la Cruz Roja o no circulan acompañados de un funcionario o voluntario de Cruz Roja, no se les identificará con el emblema de Cruz Roja y viajarán bajo la responsabilidad de su propietario.

## **Circulación en caravana**

Si un vehículo de Cruz Roja circula con uno o más camiones alquilados e identificados con el emblema de la Cruz Roja, el vehículo de la institución viajará a la cabeza de la caravana, se adaptará a la velocidad y a las particularidades de los camiones asegurándose que estos permanezcan agrupados. Cuando se viaje en caravana, la velocidad máxima será de 50 km/h.

## **Condiciones de tránsito**

El personal de la Cruz Roja se informará periódicamente, especialmente antes de salir a carretera y en los diferentes controles en la carretera, sobre las condiciones generales de circulación (estado de la calzada, seguridad, etc.).

Se debe conocer lo mejor posible la geografía del lugar (rutas de acceso principal y alternativas) para asegurar la evacuación del personal.

## **Caravanas militares**

En caso de encontrarse con un convoy militar se requiere una prudencia particular. Está prohibido adelantar a un convoy o vehículo militar en movimiento. Cuando un convoy va a adelantar o cruzar al vehículo de la Cruz Roja, éste debe detenerse. En la medida de lo posible, cuando el personal de la Cruz Roja encuentre una

caravana sobre su ruta, deberá dejarla pasar, esperará un tiempo prudencial (30 minutos antes de proseguir y velará porque se mantenga una buena distancia con respecto a ella).

El personal de la Cruz Roja se mostrará particularmente prudente en presencia de vehículos o convoyes militares detenidos en medio de la carretera. Antes de adelantar dichos vehículos, se preguntará si puede proseguir.

Si el lugar es inseguro, se esperará a prudente distancia hasta que la situación le permita continuar. En caso contrario, se retornará a la base.

### **Controles en la vía**

Ante la inminencia de un control sobre la ruta o retén (de cualquiera de los actores en los disturbios o manifestaciones sociales), el vehículo de Cruz Roja disminuirá su velocidad, a fin de poder detenerse a la más mínima señal de “pare”.

Ante cualquier signo de una persona armada, el conductor se detendrá y se presentará, manteniendo las manos perfectamente visibles y mostrando su identificación de miembro de la Cruz Roja, así como la de su(s) colega(s).

El responsable de la misión será el vocero encargado de entablar contacto directo, identificándose con su credencial, descenderá del vehículo únicamente si se lo indican.

El personal de la Cruz Roja debe conservar la calma y actuar con cortesía. Nunca debe oponerse a una requisita del vehículo, las veces que se solicite, aunque sí debe evitar, siempre que sea posible, que se lean los documentos de trabajo.

Se acatará la solicitud u orden del responsable del puesto de control. El conductor detendrá el vehículo totalmente, apagando el motor, ya que esto indicará que el vehículo no se moverá.

## **III. TELECOMUNICACIONES**

La unidad de telecomunicaciones deberá tener una base de datos sobre todos los medios de telecomunicaciones (radio HF, VHF, teléfono fijo, fax, celular, satelital) con los que cuente la Oficina Central, las Filiales, e incluso los individuales del personal en terreno.

Cuando se realiza una salida al terreno los equipos de Cruz Roja Boliviana tienen la obligación de llenar el formulario de salida con los horarios de reporte de misión.

### **Radio**

Uso de la red de Cruz Roja:

- La red de radio CRB se ha instalado para garantizar la seguridad del personal

de la Cruz Roja y para fines exclusivamente profesionales, debe existir comunicación directa y ser operado exclusivamente por la Cruz Roja.

- Todas las Filiales tienen una radio HF, la frecuencia de Cruz Roja Boliviana es de 6998.5 - 13998,5 USB.
- En caso de emergencia declarada e informada se debe mantener el equipo de radio en frecuencia las 24 hrs.
- Antes de llegar a un retén o puesto de control se debe reportar la ubicación a la base Cruz Roja de la manera más exacta posible, bajar el volumen de los equipos, no transmitir mensajes mientras se encuentran en el puesto de control, retomar la frecuencia al alejarse de este lugar.

### **Contenido de las emisiones**

Las transmisiones radiales se limitarán a indicar la posición, a señalar si el trabajo se lleva a cabo normalmente y a precisar el momento del contacto siguiente.

No se podrá intercambiar ninguna comunicación profesional que no esté relacionada con la salida, todos los contactos por radio estarán precedidos de un llamado de indicativo de Cruz Roja Boliviana.

En la medida en que los contactos por radio pueden ser captados por terceras personas, estos no deben contener informaciones confidenciales.

### **Frecuencia de las emisiones**

Cuando haya una salida al terreno, los equipos de la Cruz Roja tienen la obligación de reportarse a la salida, cada 30 minutos y al regreso de la misión.

Si la comunicación no puede establecerse por el medio acordado a la salida de misión se deberá realizar indefectiblemente por cualquier otro medio existente en el lugar. Toda acción fuera de lo planificado debe ser informada.

Las estaciones de las Filiales comprometidas deben permanecer abiertas hasta la llegada definitiva del equipo de Cruz Roja al destino previsto.

### **Teléfono, celulares, satelitales y fax**

Hay que tener presente que las líneas telefónicas y del telefax pueden ser escuchadas. Por lo tanto, no se transmitirá ninguna información confidencial por estos medios.

**¡CUALQUIER DATO O INFORMACIÓN QUE SE TRANSMITA, PUEDE SER INTERCEPTADO Y TENER CONSECUENCIAS DE ÍNDOLE POLÍTICO, ESTRATÉGICO O DE SEGURIDAD!**



## **IV. MANEJO DE INFORMACIÓN Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN**

El personal de Cruz Roja Boliviana, en lo posible, no hará declaraciones a los medios de comunicación en el lugar de la misión. En caso necesario, la persona autorizada será el responsable operativo, quien se limitará a informar acerca de las acciones humanitarias, transporte, estado de salud de los pacientes e identificación del equipo de Cruz Roja.

A los medios de comunicación y terceras personas se dará a conocer únicamente la información que corresponda a la misión humanitaria realizada por la Cruz Roja.

La Cruz Roja Boliviana no hace denuncias ni imputaciones públicas sobre hechos relacionados con las situaciones de violencia interna. Los nombres de las víctimas (heridos, fallecidos o transportados) no deben ser publicados ni entregados a nadie sin su previo consentimiento.

En todo caso, se enfatizará en el respeto y el buen uso del emblema de la Cruz Roja y la misión de la Cruz Roja.

Un adecuado manejo de la información permite realizar la misión humanitaria en forma transparente y segura.

### **En la Oficina Central CRB**

La información a medios de comunicación escrita, televisiva o radial será realizada por el Presidente de la Cruz Roja Boliviana, por un miembro del Directorio Nacional o por el Jefe de Unidad autorizado por el Presidente. Ellos serán asesorados por la Unidad de Comunicación y Difusión que emitirá boletines, comunicados o convocará a conferencias de prensa, evitando dar declaraciones personales.

Los Boletines o Comunicados de Prensa serán realizados por la Unidad de Comunicación y Difusión, y sólo se darán a conocer luego del visto bueno de la Presidencia.

### **En las Filiales**

Las normas establecidas para la Oficina Central serán aplicadas por el nivel Departamental según sus recursos, capacidades y viabilidad.

El Presidente de Filial designará a la Unidad de Comunicación y Difusión el proceso para el manejo de información, en coordinación con la Unidad de Socorro y Desastres.

**¡LAS INFORMACIONES Y DECLARACIONES DADAS DEBEN ESTAR CONFORME A LA DOCTRINA DEL MOVIMIENTO Y RESPETAR LOS PRINCIPIOS FUNDAMENTALES!**

# PARTE III

## NORMAS DE OPERACIÓN



# I. PREPARACIÓN DE LA MISIÓN

## Evaluación

Ante cualquier situación de amenaza de movilizaciones sociales que puedan evolucionar en violencia interna, es necesario aplicar la siguiente secuencia:

1. El primer paso consiste en analizar y evaluar toda la información disponible: situación, necesidades humanitarias, condiciones logísticas, condiciones de seguridad, recursos humanos y logísticos de la Cruz Roja Boliviana, capacidad de otras entidades humanitarias.
2. Luego será necesario informar a los directivos de Cruz Roja Boliviana acerca de la situación, determinación y evolución del evento mediante el llenado de la ficha de seguimiento de violencia interna.
3. De acuerdo al análisis de la evaluación inicial, el Presidente activará el Centro de Operaciones de Emergencias de la Cruz Roja Boliviana a nivel nacional como departamental. También declarará el nivel de alerta correspondiente para poner en vigencia el plan de contingencia para estas situaciones.

## Movilización de los Recursos Humanos y Logísticos

El Jefe de las Operaciones para situaciones de tensiones internas y disturbios interiores será el Jefe de la Unidad de Socorro y Desastres, quien aplicará el plan de contingencia respectivo y designará a los responsables de los equipos para misión en terreno.

Al asignar personal y voluntarios para efectuar una misión peligrosa, se debe considerar que el riesgo al que se expone a una persona no debe ser mayor al considerado aceptable para uno mismo. Nadie debe arriesgarse sin pleno conocimiento de los hechos, ni debe ejercer presión alguna para que alguien efectúe una misión. Toda persona de la Institución que esté convocada para una operación, debe contar con información sobre los riesgos que se pueden correr en el transcurso de la misma.

Antes de partir, será necesario revisar todo lo relativo a identificación, uniforme, equipo de protección personal, casco, peto, identificación, material y equipo de socorro, transporte, equipo de comunicación, itinerario, horario y objetivo de la misión.

Con base en la información recogida en la etapa de evaluación, o al llegar a la zona de operaciones, se elaborará cuando sea necesario un plan de evacuación individual y colectivo.

El Jefe de operaciones determinará los tiempos y la metodología para actualizar el contenido del presente Manual de Normas de Seguridad de Cruz Roja Boliviana, a los voluntarios.

Los voluntarios menores de edad no podrán integrar el equipo de primera respuesta. Sin embargo, podrán formar parte de la movilización en tareas de logística o administrativas en las instalaciones de la Cruz Roja Boliviana.

Se deberá cumplir con todas las disposiciones emanadas de las medidas de excepción (toque de queda, estado de sitio, tregua y otros), si fuera el caso.

Se debe revisar, antes del inicio de la acción, lo relativo a salvoconductos, y acuerdos correspondientes.

Antes de cualquier desplazamiento, se dejará consignado en la Filial, y en la Oficina Central el itinerario previsto, en caso de misiones repetidas.

### **Acuerdo de las partes**

Antes de iniciar la misión, se deberá tomar contacto con los posibles actores en la situación de disturbios internos con el propósito de coordinar acciones humanitarias y tener un acceso más seguro a las víctimas.

Además, debe revisarse lo relativo a salvoconductos y acuerdos correspondientes antes del inicio de la misión.

No se emprenderá ninguna actividad en contra de la voluntad de los actores en la situación de disturbios internos.

Siempre se tendrá que averiguar las condiciones de seguridad en la zona antes de la misión.

Las acciones acordadas no deberán interferir con operativos militares.

### **Información de la operación**

Se debe comunicar previa y detalladamente a las autoridades Gubernamentales, Fuerzas Armadas, Policía, Comités Cívicos, Juntas de Vecinos, Sindicatos, y Organizaciones Sociales, cuándo, cómo y dónde tendrán lugar las operaciones y la lista del personal de la Cruz Roja que participa en éstas siguiendo el conducto institucional regular.

También podrá ser necesario coordinar e informar previamente a otras organizaciones de ayuda humanitaria (Defensor del Pueblo, Derechos Humanos, Iglesia, Sistema de Naciones Unidas, otras ONG's). Esta información se realizará a través del Centro de Operaciones de Emergencias de la Cruz Roja Boliviana.

Si fuera posible, se deberá brindar las mismas informaciones a los actores en las situaciones de violencia interna.

## II. DESARROLLO DE LA MISIÓN

### Horarios

Las misiones que involucren desplazamientos terrestres, aéreos y fluviales se efectuarán entre las 06:00 horas y las 18:00 horas.

Las salidas de noche están prohibidas fuera de las poblaciones, salvo decisión especial de las personas encargadas, del nivel central y local, y previo acuerdo con las partes e información a la Oficina Central de Cruz Roja Boliviana quien autorizará o no el desplazamiento.

En los casos en que el vehículo de Cruz Roja deba circular por la noche, debe hacerlo con el máximo cuidado y ser adecuadamente señalizado e iluminado, manteniendo las luces interiores encendidas.

En zona de disturbios o violencia interna, está estrictamente prohibido cualquier desplazamiento a pie de noche. Si fuera necesario en el perímetro urbano, el personal de la Cruz Roja no deberá separarse.

El equipo de la Cruz Roja deberá permanecer en la zona solamente el tiempo necesario para la realización de la misión.

**¡ANTES Y DURANTE DE CUALQUIER ACTIVIDAD SOBRE EL TERRENO, DEBE EVALUARSE LOS PELIGROS REALES Y POTENCIALES!**

### Programa

El equipo de la Cruz Roja se ceñirá al itinerario y a la coordinación temporal previstos. Lo mismo se aplicará a las actividades programadas.

El Jefe de la misión deberá reportarse a las autoridades e informarlas sobre las actividades por desarrollar, recordándoles el mandato y los Principios Fundamentales de la Cruz Roja.

En caso que sea indispensable realizar un cambio de programa, el equipo de la Cruz Roja informará de inmediato a la Filial y a la Oficina Central, así como a los actores en los disturbios o manifestaciones sociales.

### Alojamiento

El personal de la Cruz Roja dormirá de preferencia en un hotel ajeno a la presencia de actores en la situación de violencia interna. A falta de hotel, pasará la noche en un centro o puesto de salud o, eventualmente, en una institución religiosa. En principio, el personal de la Cruz Roja evitará dormir en su vehículo.

### III. NORMAS DE OPERACIÓN EN TERRENO

En caso de enfrentamientos armados y de violencia interna el personal de la Cruz Roja no tendrá participación alguna en estos y procederá de conformidad con el plan de evacuación.

En caso de que un miembro del equipo de Cruz Roja en particular esté sujeto a actos hostiles de una parte del conflicto (amenazas, secuestro), se deberá comunicar inmediatamente el caso a la Filial y a la Oficina Central o hacerlo en cuanto la situación lo permita.

En situaciones específicas de enfrentamientos o tensiones y disturbios:

**\* En campo abierto:**

- Siempre debe prevalecer su seguridad.
- De ser posible, retírese del lugar.
- Busque refugio.
- Realice la identificación del lugar.
- El grupo de trabajo debe permanecer unido evitando separarse.
- Informe de la situación inmediatamente a la Filial y/o a la Oficina Central.
- No recoger ni tocar objetos sospechosos.
- Debe familiarizarse con las alertas oficiales de Cruz Roja Boliviana.

**\* En un vehículo en marcha:**

- Detenga la marcha.
- Encienda las luces (tanto las interiores como las exteriores).
- Salga del vehículo si se encuentra en peligro de ataque.
- Informe la situación.
- Asegure los documentos importantes.

**¡QUEDA CLARO QUE EN CASO DE ENFRENTAMIENTOS O ALTERACIÓN DEL ORDEN PÚBLICO, EL PERSONAL NO DEBE TOMAR NINGÚN RIESGO FÍSICO PARA TRATAR DE PROTEGER BIENES O VALORES!**

En caso de ocurrir un incidente de seguridad o un accidente de tránsito que perturbe el desarrollo previsto de una salida, el equipo Cruz Roja informará a la Filial y/o la Oficina Central tan pronto como lo permitan las circunstancias.

En caso de accidente de circulación con heridos, la prioridad será la de brindar asistencia de primeros auxilios, atención prehospitalaria y traslado al hospital más cercano.

No emprenda acción alguna, sin previa concertación y autorización, y cumplimiento pleno de las normas de seguridad.

Durante la misión, los miembros y el material del equipo de socorro deben estar identificados con el emblema de Cruz Roja Boliviana.

Antes de partir, se debe revisar todo lo relativo a: la identificación, uniforme, material y equipo de socorro, transporte, equipo de comunicación, objeto, itinerario y horario de la misión, vías de acceso y vías alternas.

La Cruz Roja no solicitará ni aceptará escolta policial, militar o civil armada.

El personal y voluntarios de Cruz Roja Boliviana en misión de socorros deberán identificarse cada vez que se le requiera.

No portar cámaras fotográficas o de video, los celulares deben mantenerse en silencio o con vibrador y no estar a la vista de las personas.

Una vez en el sitio de los acontecimientos, se deberán tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Comunicación directa por las frecuencias de radio de uso privativo de Cruz Roja entre los voluntarios y la sede de la Cruz Roja sobre la misión.
- Ubicar los vehículos de la Cruz Roja en posición de salida, a prudente distancia de los enfrentamientos de modo que se garantice la seguridad del personal, voluntarios del vehículo y la atención y evacuación de heridos o enfermos.
- El personal y voluntarios se abstendrá de prestar asistencia en el momento del disturbio.
- El personal y voluntarios no deben dar declaraciones en el lugar de los hechos, en caso necesario, la persona autorizada será el Jefe de equipo, quien se limitará a comentar las acciones humanitarias, transporte, estado de salud de los pacientes e identificación.
- Los miembros de la misión de socorro deberán ser muy prudentes en sus conversaciones y no podrán llevar mensajes entre las partes enfrentadas.
- Una vez terminada la acción, el Responsable de misión deberá presentar el informe respectivo al inmediato superior (ejemplo: Jefe de operaciones).
- El Jefe de operaciones informará al Centro de Operaciones de Emergencias acerca de la misión y también deberá llenar el formulario para violencia interna y remitirlo a la Oficina Central de Cruz Roja Boliviana.

## **IV. ACCIONES HUMANITARIAS EN DISTURBIOS Y TENSIONES**

### **Actividades Sanitarias y de Primeros Auxilios**

El personal y voluntarios de la Cruz Roja Boliviana destinados a una misión

humanitaria, tendrán como acción principal brindar atención de Primeros Auxilios, Atención Prehospitalaria y en caso necesario, el traslado de los pacientes al centro médico más cercano.

La Cruz Roja deberá dejar bien claro cuál es su responsabilidad respecto a las víctimas: al entregar los pacientes al centro asistencial, dejará constancia a través del acta de entrega sobre el estado de salud de los pacientes y se anotará la hora en que cesa la responsabilidad de la Cruz Roja. El acta será firmada por los representantes autorizados de la Cruz Roja y los responsables del centro de salud.

En caso de que la persona requiera un tratamiento médico que supera la competencia del equipo, el personal de la Cruz Roja se abstendrá de practicar cualquier acto médico y sugerirá el traslado a un puesto de salud. Declinará toda responsabilidad en cuanto al estado del paciente en caso que no se sigan las recomendaciones dadas.

En el caso que una persona ajena solicite el traslado de una víctima, se le solicitará que la misma sea trasladada por sus propios medios al puesto de Cruz Roja, siempre y cuando las condiciones de seguridad sean adversas al equipo de socorro.

## **Evacuación**

Se deberá informar al herido/enfermo y a las personas que remiten al paciente, las limitaciones de la Cruz Roja en cuanto a la protección que puede ofrecer al mismo:

- El responsable del equipo recordará a los miembros del mismo, los deberes y derechos básicos del personal sanitario; la Cruz Roja tratará de llevar al paciente hasta el centro asistencial más próximo donde pueda recibir el tratamiento adecuado; si durante el transporte, un actor en la situación de violencia interna quiere apoderarse del paciente por la fuerza, la Cruz Roja no podrá impedirlo.
- La Cruz Roja remitirá el paciente al centro asistencial y comunicará sobre el estado de salud en que fue encontrado y sus datos personales, excluyendo otro tipo de información.
- La Cruz Roja no puede ser considerada como responsable de la seguridad del paciente.
- Cuando se trate de menores de edad, si los familiares se encuentran presentes, deberán ser acompañados por uno de ellos.

## **Entrega de medicamentos y/o suministros**

Está prohibido regalar medicamentos, equipos y/o suministros de cualquier tipo a terceras personas y/o profesionales médicos; a menos que se trate de una distribución de asistencia.



El robo, la desaparición de medicamentos o de material será inmediatamente reportado, documentado e inventariado por el responsable de la misión humanitaria para que se tomen las medidas pertinentes junto al Jefe de Operaciones.

## **Huelgas de hambre**

Una de las medidas de presión social mas frecuentemente adoptadas por los diferentes sectores de la población es la huelga de hambre, medida que sucede constantemente en la Sede de Gobierno y en las diferentes Capitales de Departamento.

Consideraciones para la asistencia humanitaria en estas situaciones:

- Solicitud de asistencia a la Cruz Roja de parte del grupo de personas o de la institución que lleva acabo la huelga de hambre.
- Tomar contacto con los dirigentes o responsables de los piquetes de huelga de hambre y solicitar número de personas en esta actitud, cantidad de días y dirección exacta del lugar de asistencia.
- En la primera visita se solicitará la atención de los huelguistas y personas de apoyo, con el fin de hacer conocer el carácter neutral e imparcial de la presencia institucional, especialmente en el sentido de que la Cruz Roja no realiza denuncias ni tampoco informa a los medios de comunicación masiva acerca de los motivos o la situación de las personas.
- Hacer conocer que la Cruz Roja aconseja que las personas que se encuentran recibiendo tratamiento médico regular, mujeres embarazadas o niños no lleven acabo esta medida. Sin embargo la Cruz Roja no puede obligar a obedecer o cumplir esta adecuada práctica.
- Las visitas se podrán realizar de acuerdo a las posibilidades económicas de la Filial correspondiente, la cual puede efectuarse día por medio al inicio y posteriormente cada 24 horas.
- Dejar muy claro el carácter voluntario del personal de la Cruz Roja, y las limitaciones que existen para atender requerimientos asistenciales y otros de las personas que se encuentran en huelga.
- Los equipos de voluntarios de la Cruz Roja deberán contar con un responsable de actividad, quien será el encargado hacer cumplir las normas.
- En la primera visita se darán las recomendaciones generales a los huelguistas.
- El personal voluntario de la Cruz Roja durante sus visitas a las huelgas de hambre dejará establecido que su labor consiste en hacer un seguimiento de la salud de las personas, previa las recomendaciones indicadas anteriormente. Por tanto solo se limitará al correspondiente interrogatorio, control de los signos vitales y examen clínico específico que amerite la situación de cada paciente.

- Cada equipo de atención a una huelga de hambre necesariamente deberá contar con un Médico.
- Si la situación lo amerita, se preguntará a los huelguistas centros de referencia hospitalaria a los que tienen acceso (Caja de Seguro Social, otros seguros privados o clínicas que refieran). Caso contrario se aclarará que cualquier situación de traslado a centro médico será tomado como referencia el Hospital General de cada ciudad.
- Cuando se detectan huelguistas en situación de salud delicada, el Jefe de brigada de la Cruz Roja se encarga de hacer conocer el estado de salud al paciente y al representante, para luego sugerir su baja médica y recomendación de internación a un centro médico.
- Si una persona refiere al personal de la Cruz Roja que no desea estar en la huelga de hambre, debe comunicarse al Jefe de brigada para que analice la situación con el mayor cuidado posible, puesto que podría causar que los huelguistas puedan tomar algunas medidas en contra de esa persona. El Jefe de brigada se entrevistará con los líderes y explicará la situación para ver la mejor manera de solucionarla.
- Si el personal de la Cruz Roja evidenciara que los integrantes del grupo de huelga de hambre se alimentan, no realizarán comentario alguno.
- Toda la información deberá ser tratada con el debido respeto a la confidencialidad de los pacientes y la delicadeza del caso.

### **Bloqueos de rutas y asistencia a pasajeros**

En el caso de bloqueos de rutas se hará un seguimiento de la situación a través de los medios de comunicación masiva, y especialmente por reuniones de información con los líderes de los bloqueadores y los estamentos gubernamentales correspondientes.

Si el estado de bloqueo no se resuelve o la situación se torna más aguda, será necesario tomar contacto directo con los líderes que asumen el bloqueo (Federación de Campesinos, Comité Cívico, universitarios, mineros, profesores, otras organizaciones sociales, etc.) y la otra parte en implica que pueden ser autoridades de Gobierno Nacional, Departamental, Municipal u organizaciones civiles, para informarles la posibilidad de intervención de la Cruz Roja para brindar ayuda humanitaria a las personas afectadas por las consecuencias de evento.

Es imprescindible que los actores de la situación de violencia interna otorguen su consentimiento verbal, escrito y firmado a la Cruz Roja que servirá como una forma de salvoconducto para franquear los retenes y posteriormente asistir a las personas afectadas por el bloqueo.

En todo caso la asistencia a las personas involucradas, especialmente los pasajeros

se basarán en una evaluación de necesidades y en las capacidades de la Filial correspondiente.

De no contar con los recursos correspondientes, se tomará contacto con otras instituciones que cooperan en estas circunstancias y desde luego con la Oficina Central de Cruz Roja Boliviana, con el fin de optimizar la intervención. De la misma manera se contactará con otras organizaciones como la Comisión Permanente de los Derechos Humanos, la Defensoría del Pueblo, Sistema de Naciones Unidas, la Iglesia y otras organizaciones no gubernamentales de carácter humanitario.

Se mantendrá comunicación permanente con el Directorio de Filial y éste con la Oficina Central, con el fin de analizar la situación y tomar las decisiones que amerite el caso.

En toda circunstancia el personal deberá cumplir las normas de seguridad correspondiente para el cumplimiento de estas acciones.

### **Manifestaciones violentas y atención de heridos.**

Durante las manifestaciones en forma general no se producen heridos, puesto que no siempre existe enfrentamiento con las fuerzas policiales. Sin embargo suelen presentarse situaciones específicas que revisten mayor violencia, donde se presentan heridos.

En primera instancia la atención a los heridos, es responsabilidad de las instituciones del gobierno. Pero cuando la situación se halla más delicada se dispondrán las Brigadas de Socorro de Cruz Roja Boliviana.

Recordar que una de las primeras tareas es siempre recabar la información, (rutas y zonas seguras), evaluar la situación y tomar las decisiones correspondientes.

El, o los responsables velarán de no poner en riesgo la seguridad física de los voluntarios, esto quiere decir que se abstendrán de asistir mientras persistan los enfrentamientos, no olvidar que podría existir intenso uso de agentes químicos (gases lacrimógenos y otros).

Los heridos que requieran asistencia médica serán transportarlos al Hospital General Departamental, local, o donde el paciente solicite ser trasladado.

Se tomará debida nota del nombre y dirección de las personas atendidas y referidas a los centros médicos.

### **Toma de edificios o locales públicos**

En la toma de edificios de instituciones del gobierno, privadas y/o cívicas sociales, inmediatamente se informará al Directorio de la Filial correspondiente y éste informará a su vez a la Oficina Central; se recabará la mayor información posible.

Se deberá realizar acciones de seguimiento y monitoreo mediante los medios de

comunicación masiva y se coordinará con instituciones que prestan asistencia de emergencia en este tipo de situaciones.

De acuerdo al resultado de estas reuniones, se definirán las tareas de ayuda humanitaria que cumplirá la Cruz Roja Boliviana.

En la toma de edificios con presencia de rehenes, la Cruz Roja Boliviana no formará parte de las negociaciones, se limitará a brindar asistencia humanitaria.

En caso de intervención humanitaria, ésta se realizará con todas las garantías posibles de seguridad. No se ingresará a los ambientes tomados ni se realizará ninguna acción que sea de conocimiento o esté autorizada por el Jefe de operaciones y el Comité de Emergencias.

### **Enfrentamientos y violencia entre civiles**

Los últimos años en Bolivia se han vuelto muy frecuentes los enfrentamientos entre grupos civiles, la mayoría de las veces entre grupos del área rural y urbana, o movilizaciones que se desplazan a otros Departamentos, que acaban provocando escenas de violencia física y psicológica dando como resultado la presencia de heridos y muertos. En estos escenarios también se pueden ver fuerzas policiales y militares que no intervienen directamente en los eventos.

Ante estos eventos y dada la situación delicada, se tomará toda la información posible para ser tomada en cuenta en la evaluación de la situación.

Si la atención escapa a las capacidades gubernamentales o se nota una actitud deliberada de no asistencia, la Cruz Roja tomará contacto con las organizaciones involucradas y las iniciativas que sean necesarios para asistir a las víctimas de estos acontecimientos.

La intervención se realizará tomando en cuenta todas las normativas del presente Manual.

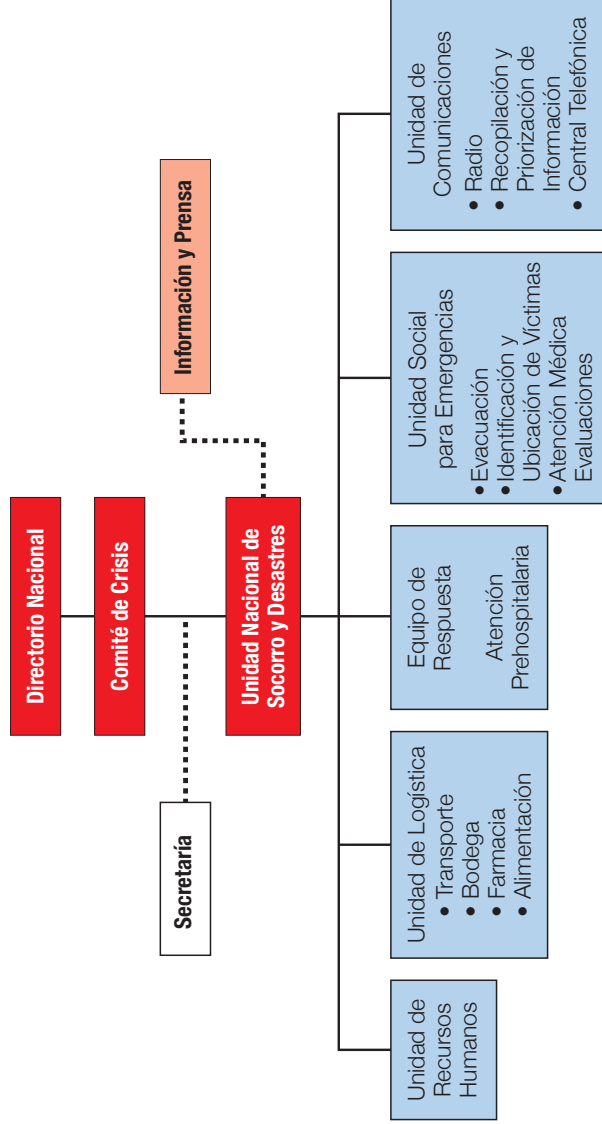
## **BIBLIOGRAFÍA**

- Derecho Internacional Humanitario - Convenios y Acuerdos Internacionales. Manual del Movimiento Internacional de la Cruz y de la Media Luna Roja. 13ra edición - 1994.
- Estatutos de Cruz Roja Boliviana y Reglamento general CRB. 2010-2011.
- Serie 3000, Cruz Roja Mexicana.
- Serie 3000, Cruz Roja Ecuatoriana.
- Serie 3000, Cruz Roja Colombiana.
- Introducción al Derecho Internacional Humanitario, Christophe Swinarski. 1984.
- Normas de Seguridad, Cruz Roja Colombiana.
- Estrategia Global de Seguridad, Cruz Roja Colombiana.
- Manual de Primeros Auxilios para Conflictos Armados y otras situaciones de violencia.
- Comité Internacional de la Cruz Roja.

# ANEXO 1:

## CENTRO DE OPERACIONES DE EMERGENCIA

### ORGANIGRAMA DEL COE - CRB





Con la cooperación de:

**DFID** Department for  
International  
Development



**OFICINA CENTRAL**

**Edificio Cruz Roja Boliviana:** Av. Simón Bolívar N° 1515

Telf.: (591-2) 2202930 - 2202934 - 2204414 - 2000651

Fax: (591-2) 2359102

Casilla Postal N° 741

email: [secretaria@cruzrojaboliviana.org](mailto:secretaria@cruzrojaboliviana.org)

[www.cruzrojaboliviana.org](http://www.cruzrojaboliviana.org)

[www.cursosvirtuales-crb.edu.bo](http://www.cursosvirtuales-crb.edu.bo)