



Federación Internacional de Sociedades
de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja



CICR

PLAN DE CONTINGENCIA DEL MOVIMIENTO

**Respuesta coordinada ante las
necesidades de la población afectada
en situaciones de alteración del
orden público
(AOP)**

- Octubre 2017 -



1. Introducción/objetivos

El presente Plan de Contingencia es desarrollado para guiar la respuesta coordinada de los componentes del Movimiento Internacional de la Cruz Roja ante las necesidades de la población afectada en situaciones de alternación del orden público (AOP) en Venezuela.

Dependiendo de la evolución del contexto, la situación será re-evaluada a la luz del mandato del Movimiento y de los roles y responsabilidades de sus componentes.

Este Plan implica la coordinación y las acciones de apoyo a la Cruz Roja Venezolana (CRV), por parte de la Federación Internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja (FICR) y el Comité Internacional de la Cruz Roja (CICR) con el objetivo principal de preservar la vida y contribuir a aliviar el sufrimiento humano a través de una respuesta humanitaria coordinada, neutral, oportuna y adecuada ante las necesidades de la población en tales situaciones.

El Plan ha sido estructurado considerando inicialmente un análisis de riesgo en el contexto de los posibles escenarios que podrían presentarse en Venezuela, involucrando acciones de preparación y respuesta.

Este documento es de uso exclusivamente interno de los componentes del Movimiento en Venezuela.

2. Escenarios posibles

A continuación, se identifican tres escenarios posibles, los cuales no tienen necesariamente una correlación evolutiva por el orden en el que se presentan; sino más bien en relación con las dinámicas específicas de un escenario determinado. En cualquiera de estos escenarios, los componentes del Movimiento debieran contemplar las condiciones mínimas de seguridad operacional.

Escenario 1: AOP concentradas en zonas específicas de una ciudad o población, que generan necesidades de atención de primeros auxilios por parte de la población, sin consecuencias humanitarias adicionales. La cobertura de la atención es realizada por la Cruz Roja Venezolana (CRV) sin sobrepasar las capacidades de respuesta de esta SN.

Escenario 2: AOP concentradas en una o varias ciudades y poblaciones, de forma simultánea, que generan una amplia demanda, por parte de la población, en los servicios en atención pre-hospitalaria y de emergencia para la atención de heridos en el país. En este caso, la CRV requiere del apoyo técnico y soporte operativo de los componentes del Movimiento.

Escenario 3: AOP generalizadas en gran parte del país, teniendo como resultado un número significativo de heridos y muertos y, en general, de consecuencias humanitarias que sobrepasan la capacidad de respuesta de la SN. Con ello se genera un aumento significativo en la demanda de servicios pre – hospitalarios y hospitalarios y de asistencia humanitaria en el país. En este caso, la CRV requiere del apoyo logístico, operacional, financiero y en recursos humanos de todos los componentes del Movimiento.

Otros posibles escenarios y riesgos: Desastre de origen natural o antrópico de gran escala, epidemias, desplazamiento poblacional y/u otras situaciones que puedan agudizar cualquiera de los tres escenarios anteriores: planes de contingencia separados serán desarrollados específicamente de acuerdo a estas situaciones.



3. Líneas estratégicas de respuesta

El desarrollo de las líneas estratégicas dependerá de los escenarios, legislación vigente, contexto, capacidades, acceso y recursos disponibles para ser implementados.

Como parte del accionar del Movimiento se establece el componente ejecutor: como aquél que realiza e implementa la acción directamente, y el componente de apoyo: el cual apoya técnicamente al ejecutor. El nivel de apoyo se establece tomando en cuenta la dinámica de cada escenario y la coordinación requerida entre los componentes.

Salud

Acciones	Ejecutor	Apoyo
Brindar primeros auxilios a las personas heridas	CRV	CICR
Brindar primeros auxilios a las personas heridas en las comunidades	CRV	FICR
Brindar primeros auxilios psicológicos a las comunidades afectadas y voluntarios.	CRV	FICR
Instalación de puestos de primeros auxilios	CRV	CICR
Instalación de puestos de primeros auxilios en las comunidades	CRV	FICR
Traslado de ambulancia de la CR en emergencia de AOP	CRV	CICR
Traslados comunitarios en emergencia AOP	CRV	FICR
Atención Intra-hospitalaria (sala de emergencia)	CRV	CICR
Promoción de la salud	CRV	FICR
Apoyo a actores relevantes en el tratamiento de cadáveres	CICR	
Contacto de principales actores de salud	CRV/CICR	
Participación en la coordinación de atención a víctimas	CRV/CICR	
Seguimiento del stock y la atención a víctimas	CRV/CICR	

Agua y promoción de la higiene

Acciones	Ejecutor	Apoyo
Distribución de agua	CRV	FICR
Promoción de la higiene	CRV	FICR
Distribución de kits de higiene	CRV	FICR

Ayuda Alimentaria

Acciones	Ejecutor	Apoyo
Distribución de auxilio alimentario (PTE)	CRV	FICR
Promoción de la alimentación y nutrición	CRV	FICR

Protección

Acciones	Ejecutor	Apoyo
Restablecimiento del contacto entre familiares (RCF)	CRV	CICR
Instalación y funcionamiento de equipamiento de RCF	CRV	CICR



Atención de casos específicos de protección identificados durante las operaciones

CICR

Visitas a personas detenidas en los centros de detención

CICR

Comunicación

Acciones	Ejecutor	Apoyo
Elaboración de productos de comunicación	CRV/CICR	CICR/FICR
Escaneo del entorno	CRV	CICR
Coordinación de la implementación del plan de contingencia comunicación	CRV/CICR/FICR	

A continuación, se describe las actividades operativas establecidas para los tres escenarios de AOP, determinando el involucramiento de partes de los componentes del Movimientos.

Acciones	Escenario 1			Escenario 2			Escenario 3		
	CRV	CICR	FICR	CRV	CICR	FICR	CRV	CICR	FICR
Salud									
Atención en primeros auxilios	X			x	x		x	x	
Atención en primeros auxilios en las comunidades	X			x		x	x		x
Atención pre-hospitalaria	X			x	x		x	x	
Atención pre-hospitalaria en las comunidades	X			x		x	x		x
Atención intra-hospitalaria (sala de emergencia)	X	X		x	x		x	x	
Apoyo psicosocial	X			x		x	x		x
Promoción de la salud	X			x		x	x		x
Agua y promoción de la higiene									
Distribución de agua	X			x			x		x
Promoción de la higiene	X			x			x		x
Distribución de kits de higiene							x		x
Ayuda alimentaria									
Distribución de auxilio alimentario (PTE)							x		x
Promoción de la alimentación y nutrición							x		x
Protección									
Restablecimiento del contacto entre familiares (RCF)	X	x		x	x		x	x	
Visitas a personas detenidas en centros de detención		x			x			x	
Comunicación									
Elaboración de productos de comunicación	X	x		x	x	x	x	x	x

4. Medidas de preparación

Las medidas de preparación se encuentran enfocadas en el fortalecimiento de los mecanismos de respuesta de los componentes del Movimiento, ante las necesidades de la población generadas en los diferentes escenarios, de manera oportuna y adecuada, a través de implementación de procedimientos, protocolos, alertas y pre-posicionamiento de insumos para la asistencia humanitaria.



Como parte del accionar del Movimiento se establece el componente ejecutor: como aquél que realiza e implementa la acción directamente, y el componente de apoyo: el cual apoya técnicamente al ejecutor. El nivel de apoyo se establece de acuerdo a las dinámicas de cada escenario y la coordinación con entre los componentes.

Preparación institucional

Acciones	Ejecutor	Apoyo
Capacitación de salud y primeros auxilios comunitarios (SPAC) para los voluntarios	CRV	FICR
Formación en primeros auxilios, gestión y traslado oportuno de heridos graves	CRV	CICR
Formación de voluntarios de CRV en apoyo psicosocial	CRV	FICR
Equipos de protección personal para voluntarios	CRV	FICR/CICR ¹
Reparación de ambulancias y vehículos operacionales	CRV	FICR/CICR ²
Capacitación de voluntarios en prevención de enfermedades epidemiológicas y/o transmisibles	CRV	FICR
Pre-posicionamiento de insumos de kit para lesionados por armas de fuego y explosivos en seccionales regionales estratégicas	CRV	CICR
Formación en RCF para voluntarios	CRV	CICR
Capacitación en comportamiento seguro en AOP	CRV	CICR
Formación de voluntarios para las actividades comunitarias de promoción de agua segura y saneamiento	CRV	FICR
Revisión y actualización plan de respuesta de CRV y sus seccionales.	CRV	FICR
Revisión y actualización plan de contingencia para AOP de CRV y sus seccionales	CRV	FICR/CICR
Fortalecimiento de los Centros de Operaciones de Emergencia (COE) en seccionales regionales estratégicas.	CRV	FICR
Formación en gestión de COE	CRV	FICR
Pre-posicionamiento de ayuda humanitaria	CRV	FICR
Formación de equipos de respuesta en AOP	CRV	FICR/CICR
Difusión sobre uso y protección del emblema para voluntarios	CRV	CICR
Capacitación en acceso más seguro para voluntarios	CICR/CRV	
Seguro de voluntarios	CRV	FICR
Monitoreo y actualización de procedimientos de seguridad	CRV	FICR/CICR

¹ Estrecha coordinación entre CICR y FICR será asegurada al fin de evitar duplicaciones y maximizar complementariedad para aumentar el alcance del apoyo.

² Ídem.



Preparación comunidad y actores claves

Acciones	Ejecutor	Apoyo
Capacitación de salud y primeros auxilios comunitarios (SPAC) para población objetivo	CRV	FICR
Kits de primeros auxilios a las comunidades.	CRV	FICR
Formación de brigadas de emergencia comunitaria	CRV	FICR
Capacitación comunitaria en agua, saneamiento e higiene	CRV	FICR
Capacitación de médicos en el manejo de lesionados por arma de fuego y explosivos	CICR	
Capacitación de actores relevantes en manejo de cadáveres	CICR	
Formación de RCF en actores claves (promoción servicios CRV)	CICR/CRV	
Formación de fuerzas armadas y seguridad sobre estándares internacionales del uso de la fuerza	CICR	
Difusión sobre protección del emblema para actores clave	CICR/CRV	

5. Activación del plan

El plan se activa mediante la solicitud de la Cruz Roja Venezolana (CRV) ante los representantes del CICR y la FICR en Venezuela. El marco de acción estará vinculado con el contexto del momento y los escenarios descritos anteriormente. La activación del plan tendrá conexión asimismo con la activación de los respectivos Planes de Contingencia de la CRV, el CICR y la FICR que rigen los procedimientos internos de cada componente.

Eventuales Sociedades Nacionales Participantes (SNP) presentes en el país deberán adecuar sus operaciones a las líneas establecidas en este plan, según las directivas del componente del Movimiento que asuma el liderazgo en determinado momento (ver sección 7 – Coordinación Movimiento).

La CRV notificará a los representantes del CICR y la FICR sobre la activación o desactivación de este Plan de Contingencia, por escrito (previo contacto verbal), así como sobre el cambio de escenario a escenario y respectivos estados de alerta.

ESTADOS DE ALERTA

ALERTA	Descripción	Acciones a implementar	Coordinación operativa	Coordinación estratégica
Verde	- Situación potencial desarrollo de AOP	- Revisión y alistamiento de materiales de AOP. - Activación de la sala situacional cada 72 hrs. - Envío de reportes de situación - Información y alistamiento del personal de respuesta - Revisión del Plan de Contingencia	- Los componentes del Movimiento estarán en contacto semanal	- Coordinación Interna telefónica



Amarillo	- Se inician incidentes aislados de AOP	- Elaboración del Plan de Acción. - Turnos preventivo de respuesta equipos para AOP en la seccionales involucradas - Atenciones menores de AOP - Reportes de Situación cada 24 hrs. - Alerta de movilización de equipo de AOP alternos en otras seccionales no afectadas.	- Los componentes del Movimiento estarán en contacto Inter diariamente.	- Reunión presencial una vez al mes
Rojo	- AOP en desarrollo	- Movilización de equipos de AOP - Atención de AOP - Activación de recursos y soporte del movimiento. - Activación de Sala Situacional 24 horas. - Reportes de situación cada 8 hrs.	- Los componentes del Movimiento tendrán contacto diariamente -al menos una vez por día	- Reunión presencial quincenalmente

6. Roles y Responsabilidades

En los escenarios 1 y 2, la Cruz Roja Venezolana (CRV) es responsable de la gestión de las intervenciones de asistencia en AOP (sin perjuicio de lo establecido en el Acuerdo de Sevilla y la evolución de la situación)³, en coordinación con el CICR y la FICR.

Para facilitar el marco de cooperación y accionar de los componentes del Movimiento se establecen los siguientes roles y responsabilidades:

Cruz Roja Venezolana (CRV)

Gestión

- Mantiene en todo momento su papel y mandato nacional en acuerdo con su Estatuto y los Estatutos del Movimiento, su rol auxiliar humanitario e interlocutor con el Estado.
- Define, en coordinación con el CICR y la Federación, los objetivos y las prioridades de las operaciones según una evaluación imparcial de las necesidades y la posibilidad de acceso a los beneficiarios.
- Es responsable de la implementación eficaz y coordinada de los objetivos
- Promueve acuerdos de cooperación bilateral y multilateral con los componentes del Movimiento que actúan en Venezuela.

Operaciones

- Brinda atención y cobertura a la población afectada de acuerdo a sus capacidades, recursos y acceso.

Desarrollo institucional

- Fortalece sus capacidades institucionales, y su nivel organizacional tanto en la Sede Nacional, como en las Seccionales, y con voluntarios y funcionarios.

Seguridad

- Contribuye al análisis del contexto en el país, a la anticipación e identificación de riesgos por el personal y a la elaboración y respeto de reglas/principios de seguridad a seguir durante la implementación del plan de contingencia.

Comunicación

- Nombra un portavoz para transmitir la información de interés público acerca de las operaciones.

³ Ver Sección de Mecanismos de Coordinación.



- Coordina con el CICR la estrategia de comunicación dentro del país, a implementarse de acuerdo con las necesidades del contexto y los riesgos en cuanto a la percepción sobre el Movimiento en general.
- La Dirección de Difusión y Comunicaciones mantiene permanente contacto con sus contrapartes de los componentes del Movimiento.
- Asegura una visibilidad de las acciones CRV, en concordancia con los Principios Fundamentales, y promueve el respeto del emblema en sus diferentes usos.

Administración

- Asegura el manejo eficaz y solido de los recursos destinados a la implementación de las actividades.

Comité Internacional de la Cruz Roja (CICR)

Gestión

- Garantiza los contactos y relaciones con los diferentes interlocutores y autoridades en Venezuela para obtener aceptación y mantener acceso a los beneficiarios, para resguardar una percepción neutral e imparcial de las actividades del Movimiento y para garantizar la seguridad de las operaciones a través del dialogo confidencial.
- Dependiendo de la evolución de la situación, de acuerdo con el Acuerdo de Sevilla, sus Medidas Suplementarias, y los Estatutos del Movimiento, el CICR guía la transición hacia su liderazgo en las operaciones y la revisión de este Plan de Contingencia a efectos de detallar nuevos roles y responsabilidades (ej. seguridad, interlocución con los actores concernidos, etc.).
- Promueve acuerdos de cooperación bilateral y multilateral con los miembros del Movimiento que actúan en Venezuela asegurando el respeto de los Principios Fundamentales de éste. En particular, el CICR promueve el Acuerdo Tripartito de Coordinación Movimiento (abierto también a otras Sociedades Nacionales Participantes – SNP).

Operaciones

- Contribuye al análisis del contexto en el país, a la anticipación e identificación de necesidades de la población y de los riesgos operacionales.
- Apoya a la CRV en la atención y seguimiento de heridos durante las situaciones AOP, con énfasis en heridos y lesionados por armas de fuego y explosivos y las víctimas en general, a través del pre-posicionamiento de kits de cirugía, de ser estos necesarios. En el caso de los escenarios 2 y 3, el CICR apoya a la CRV con personal sanitario especializado.
- Provee apoyo logístico y financiero a la SN para la realización de las actividades de asistencia en AOP (ej. cubre el stand-by de los voluntarios durante los operativos, reparación de vehículos, fortalece el equipamiento de radiotelecomunicación).
- Visita a detenidos en centros de detención. Hace uso de su derecho de iniciativa para visitar a las personas privadas de libertad, detenidas especialmente en relación con AOP y cuestiones conexas (de carácter político-social).
- Promueve la integración del DIH y los estándares internacionales sobre la regulación del uso de la fuerza y la protección de las personas en las Fuerzas Armadas y de Policía, según corresponda.

Seguridad

- Desarrolla para su staff, conjuntamente con la CRV y con la FICR, pautas y reglas de seguridad a seguir durante la implementación de las actividades del Plan de Contingencia.
- Promueve el entendimiento y respeto de las reglas de los usos indicativo y protector del emblema de la cruz roja.

Comunicación

- Brinda apoyo a la CRV, para garantizar una imagen común del Movimiento y contribuye a un mejor entendimiento del mismo por parte de la población y autoridades; redacta comunicaciones públicas acerca de la implementación de las actividades, líneas de prensa reactivas y mensajes clave; desarrolla herramientas de comunicación y coordina campañas públicas de ser necesario, manteniendo el liderazgo en la comunicación externa dentro del país, en coordinación con la FICR y de acuerdo con los lineamientos en el Plan de Contingencia para la comunicación.



- Apoya a la CRV en el escaneo del entorno, análisis de contexto y respeto de reglas/principios de seguridad a seguir durante la implementación del plan de contingencia.

Federación Internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja (FICR)

Gestión

- Brinda asesoría y soporte a la Cruz Roja Venezolana (CRV) en preparación y respuesta para crisis y desastres.
- Promueve acuerdos de cooperación bilateral y multilateral con los miembros del Movimiento que actúan en Venezuela, especialmente al nivel regional para evitar acciones unilaterales y descoordinadas.

Desarrollo Institucional

- Contribuye al desarrollo de la CRV, mediante proyectos de desarrollo y plan país.
- Asesora y apoya a la CRV en la aplicación de acciones en sectores humanitarios y soporte operacional.
- Apoya a la CRV con la cobertura del seguro para voluntarios.
- Apoya a la CRV en el desarrollo de la comunicación interna y en el manejo de las salas situacionales/COE.
- Apoya a la CRV en su desarrollo organizacional vinculado con el incremento de la respuesta operacional en las situaciones de AOP.
- Apoya el desarrollo interno de la CRV para una gestión eficaz de los recursos humanos, materiales y técnicos utilizados.

Operaciones

- Contribuye al análisis del contexto en el país, a la anticipación e identificación de necesidades.
- Provee apoyo logístico para el mantenimiento y arreglo de vehículos operacionales y equipo de protección para los voluntarios de la SN.

Seguridad

- Apoya a la Sociedad Nacional a gestionar y activar el seguro para voluntarios.
- Desarrolla para su staff, conjuntamente con la CRV y con el CICR, pautas y reglas de seguridad a seguir durante la implementación de las actividades del Plan de Contingencia.

Comunicación

- Apoya con la redacción de mensajes o productos de comunicación definidos para audiencias externas, en coordinación con el CICR y de acuerdo con los lineamientos del Plan de Contingencia para la comunicación (anexo 1).
- Contribuye con la difusión de las actividades en medios y redes sociales, en coordinación con el CICR.

7. Coordinación del Movimiento

Con respecto a la situación actual en Venezuela, y en particular, en los escenarios 1 y 2, la gestión de las actividades se mantiene en la Cruz Roja Venezolana (CRV), con el apoyo del CICR y la FICR.

En el marco de esta coordinación, la CRV:

- Asegura la gestión de las actividades, estableciendo mecanismos específicos de consultas y compromisos.
- Gestiona, con el apoyo del CICR y de la Federación, las actividades del Movimiento con las otras organizaciones humanitarias en Venezuela.
- Define, en cooperación con otros miembros del Movimiento, las estrategias de entrada y de salida de los programas de los diferentes componentes del Movimiento.
- Convoca las reuniones de coordinación con los diferentes niveles y, establece, en coordinación con otros miembros, la agenda.
- Coordina con los miembros de Movimiento en caso de cualquier modificación de este Plan de Contingencia.



- Facilita un sistema de identificación y difusión de buenas prácticas sobre la coordinación y los procedimientos de compromisos entre los miembros.
- La función de secretaría para las diferentes reuniones será establecida de manera rotativa por parte de los tres componentes del Movimiento. Por secretaría se entiende principalmente la coordinación de las convocatorias, la consolidación de las agendas y la redacción de las minutas de las reuniones.

Dependiendo de la evolución de la situación, y llegado el caso del escenario 3, el liderazgo recaerá en el CICR, de acuerdo a lo establecido en los Estatutos del Movimiento, el Acuerdo de Sevilla y sus Medidas Suplementarias, resguardando a la Cruz Roja Venezolana (CRV) como actor primario en el país.

De manera general, la CRV, el CICR y la FICR se comprometen a asegurar, a través de un diálogo continuo y una consulta permanente, una cooperación funcional que abarque temas tales como el respeto del uso y protección del emblema, el desarrollo de recursos humanos y preparación de los voluntarios, las relaciones con otros actores, entre otros. Los miembros del Movimiento se comprometen también a respetar los mecanismos de coordinación establecidos en este Plan de Contingencia.

Niveles de Coordinación	CRV	CICR	FICR
Nivel Estratégico	Presidente Secretario General	Jefe de Delegación	Jefe del Clúster
Nivel Operacional	Direcciones Nacionales ⁴ concernidas: Socorro, Comunicación y Salud Administración	Delegado de Cooperación, Comunicación, Salud	Coordinador de Manejo de Desastres Coordinador de Programas
Nivel Técnico (grupos de trabajo <i>ad hoc</i>)	Técnicos concernidos (socorristas, Comunicación, salud, administradores)	Delegado/oficial de salud, comunicación, administración, terreno	Áreas técnicas y sectoriales

El interés de las Sociedades Nacionales Participantes (SNP) de estar presentes en el país será canalizado a través de la Sociedad Nacional y del miembro del Movimiento (FICR y CICR) que tendrá el liderazgo al momento de la petición (según el Acuerdo de Sevilla). Las solicitudes podrán ser analizadas durante las reuniones de coordinación del nivel operativo y el nivel estratégico tendrá la decisión sobre la base de: i) el plan operacional y las prioridades ya establecidos, ii) la motivación de la SNP y el interés de la CRV, iii) los proyectos específicos de los miembros potenciales, y iv) los acuerdos necesarios para desarrollar la cooperación. Todas las evaluaciones de interés serán implementadas bajo el criterio de asegurar la complementariedad de las diferentes iniciativas propuestas o ya existentes.

8. Comunicación

Se ha desarrollado un Plan de Contingencia para la Comunicación respecto del Movimiento (anexo 1) considerando los aspectos siguientes:

- El plan de comunicación externa es elaborado conjuntamente por los puntos focales de comunicación de la CRV, CICR y FICR, el cual es compartido y validado por el Presidente de la CRV, Jefe de Clúster de la FICR y el/la Jefe de Delegación del CICR para Venezuela.

⁴ Dependiendo de la evolución de los escenarios y contexto operacional se podrá ir vinculando otras Direcciones Nacional y Coordinaciones establecida por el Comité Ejecutivo Nacional y las contrapartes técnicas del CICR y la FICR.



- Las informaciones oficiales fuera de Venezuela serán manejadas por los órganos correspondientes de la FICR y CICR, según lo establecido conjuntamente en el anexo 1 de este plan.
- Las informaciones oficiales en el país serán manejadas por el Presidente de la SN, o por el Secretario General, o por la(s) persona(s) que estos designen como vocero(s).
- Toda comunicación pública en el marco de AOP será previamente acordada entre los tres componentes del Movimiento.

9. Seguridad

Todos los socios del Movimiento deben desarrollar un plan de seguridad y articular éste con los respectivos planes de seguridad de los demás componentes del Movimiento durante el desarrollo de actividades conjuntas. Dichos planes incluirán la clasificación de zonas, según el nivel de riesgo, en aquellas ciudades donde las Seccionales de la CRV ofrecen sus servicios y despliegan sus acciones.

El marco de la seguridad se articula de acuerdo a lo siguiente:

- Contexto general: análisis de la situación país y mecanismos de coordinación, contactos con otras organizaciones, contactos con las autoridades y otros interlocutores, rastreo de los incidentes.
- Contexto operativo: seguridad operacional de los equipos de primeros auxilios durante AOP (ej. tipo y frecuencia de contacto con la sede, organización interna de los equipos, mecanismo de gestión de incidentes, etc.).
- Evaluación conjunta y periódica de los riesgos: vinculados a AOP, generando actualizaciones periódicas del plan dependiendo del contexto.
- Asesoría técnica: el CICR y la FICR brindarán apoyo y asesoría técnica al plan de seguridad de la CRV.

Cada componente del Movimiento es responsable de la seguridad de su personal, voluntarios y bienes durante las actividades que se desarrolle en el marco del plan de contingencia, sean realizadas de manera unilateral o en conjunto con algún miembro del Movimiento.

Ariane Tombet

Jefa de Delegación Regional
Comité Internacional de la
Cruz Roja

Michele Detomaso

Jefe de Cluster Andino
Federación Internacional de
Sociedades de la Cruz Roja y
Media Luna Roja

Dr. Mario Villarroel

Presidente de la Cruz Roja
Venezolana

Anexo 1 - Estrategia de comunicación para el plan de contingencia ante situaciones de alteración del orden público (AOP)

1. Objetivo

Responder apropiadamente y de forma coordinada a las necesidades de comunicación generadas por el contexto. Esta comunicación estará centrada en proteger la reputación del Movimiento, ayudar al posicionamiento tanto de la Cruz Roja Venezolana como de los otros dos componentes del Movimiento, de conformidad con los principios fundamentales, en línea con la misión del Movimiento, y respetando los ámbitos del mandato de cada uno de los componentes.

2. Contexto relativo a la comunicación

- Uso masivo e indiscriminado de las redes sociales, principalmente Twitter y WhatsApp, por parte de todo tipo de público: medios, líderes, instituciones, autoridades, academia, comunidad.
- Polarización política que se refleja en polarización en la comunicación
- Manipulación de la información y montajes fotográficos para influir en el público, ya sea para incitarle a posicionarse hacia a un lado u otro o para generar miedo. Importantes medios son engañados en ocasiones por estas situaciones.
- Ciclos de información, en gran cantidad de tipo especulativa y escandalosa, caracterizados por picos que desaparecen rápidamente y son reemplazados por otros de la misma clase.
- Uso de las redes para generar pánico con información falsa
- Llamados de atención a organismos internacionales a través del uso de hashtags (ej. #SOS_CICR) y peticiones en páginas como [change.org](https://www.change.org)
- Censura en medios, sobre todo sobre transmisiones en vivo de manifestaciones y el uso de cierta terminología como "dictador". Gobierno anunció mayor censura a redes sociales: "las personas tendrán que ser responsables por lo que publican"
- Medios de comunicación en muchas ocasiones polarizados.
- Desacreditación de la mayoría de los medios internacionales
- Falta de data oficial que permita hacer análisis de la situación.

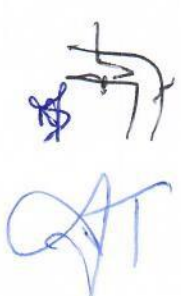
3. Responsables de implementación y seguimiento, coordinación y vocería

Cruz Roja Venezolana (CRV)

- Tendrá el liderazgo en la vocería en Venezuela, con el apoyo técnico del CICR y de la FICR. Esta vocería será centralizada en Caracas, pero no se excluye que, tras previo acuerdo, alguna seccional pueda apoyar con testimonios o entrevistas, si es lo más pertinente o apropiado.
- Los voceros están especificados en el plan de contingencia, capítulo Comunicación
- Los encargados de dar seguimiento y trabajar dentro del equipo tripartita están especificados en el plan de contingencia, capítulo Comunicación.
- La Cruz Roja Venezolana informará por los canales apropiados a todas sus seccionales, quienes a su vez deberán comunicar correctamente a todas las instancias de la organización.

CICR

- Los puntos focales de comunicación son parte del equipo tripartito de comunicación que se encargará de diseñar la estrategia y producir los documentos de comunicación. Además de hacer seguimiento a su implementación, sin



embargo, siendo el CICR el componente que afronta una mayor sensibilidad sobre los diversos temas, será COM CICR quien inicie los documentos y posteriormente los discuta con las demás partes.

- Vocería en Venezuela: CICR apoya a CRV, que tendrá el liderazgo. Solo en caso estrictamente necesario la vocería podría ser por parte del CICR - se discutirá con jefatura.
- Vocería Regional o Global: Coordinada con CRV y la FICR. CICR Venezuela, Ginebra y COM Región Américas

FICR

- Gerente de Comunicaciones para la Región hace parte del equipo tripartido de comunicación que se encargará de diseñar la estrategia y producir los documentos de comunicación. Además de hacer seguimiento a su implementación.
- Vocería Regional y Global: FICR Regional (Walter Cotte, Michele De Tomaso)/ Ginebra (Dependiendo de la situación podría ser el Secretario General o algún USG). Coordinada con CRV y el CICR a través de los canales de la FICR

Coordinación

Los responsables COM de cada componente coordinarán las actividades respectivas en el plan de contingencia dentro de su institución.

La planificación y definición de las acciones de comunicación será discutida y consensuada entre los tres componentes del Movimiento. Teniendo en cuenta que el CICR es el **componente internacional** con presencia en Venezuela y por lo tanto es quien tiene un mejor entendimiento de las sensibilidades en temas de comunicación, el equipo de COM del CICR actuará como guía para la discusión de estos. Estos serán analizados y acordados con los demás componentes, con el fin de obtener un trabajo más eficaz y minimizar los riesgos de reputación, aceptación, percepción y acceso.

La toma de decisiones reside en los representantes de cada uno de los componentes y que fueron definidos en el Plan de Contingencia.

4. Plan de Acción

a. Escaneo de entorno

Cada equipo de comunicación contribuirá al escaneo diario de medios para orientar la respuesta en comunicación, abordar problemas de reputación, aclarar fake news (si es necesario), entre otros.

Este escaneo debe ser estratégico y coordinado entre los tres componentes del Movimiento para tener líneas claras, no duplicar información y tener mayor cobertura, así:

CRV

Escaneo de medios y redes regionales venezolanas así como monitoreo de redes de la Sociedad Nacional (SN)

CICR

Monitoreo de medios y redes de Caracas y Nacionales; y monitoreo desde Ginebra de medios internacionales, con excepción del Continente Americano.

FICR

Monitoreo de medios internacionales y regionales, organizaciones, páginas gubernamentales y otras instituciones del continente.



b. Análisis y planificación

De acuerdo al escaneo de entorno, cada equipo realizará su propia compilación y análisis, que será compartida a los equipos COM de los demás componentes del Movimiento. La frecuencia será la que demanden los hechos, puede ser diaria o semanal. También se puede establecer una periodicidad con análisis ad-hoc cuando haya hechos que lo ameriten. Esto tendrá que ser organizado en la reunión inicial de coordinación.

c. Mensajes clave

Generales:

Movimiento

- El Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja es la red humanitaria más grande del mundo. Compuesta por el CICR, 190 Sociedades Nacionales y la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y la de Media Luna Roja (FICR).
- Más de 150 años de actividad convierten al Movimiento en la red humanitaria con más experiencia en el mundo.
- Las relaciones entre las Sociedades Nacionales de Cruz Roja, el CICR y la FICR están basadas en la solidaridad, la cooperación y la complementariedad, con independencia cada una de las otras.
- Los tres componentes trabajan guiados por 7 principios fundamentales: humanidad, neutralidad, imparcialidad, independencia, neutralidad, universalidad y trabajo voluntario.
- Nuestra misión es exclusivamente humanitaria
- Las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja están enfocadas en la reducción de riesgo de desastres, en la respuesta a situaciones de desastres naturales y emergencias y en el fortalecimiento de la resiliencia comunitaria; el CICR, por su parte, se especializa en prevenir y mitigar las consecuencias generadas por violencia y conflictos armados y la Federación Internacional de Sociedades de Cruz Roja y Media Luna Roja (FICR) coordina y dirige la asistencia internacional luego de un desastre en situaciones de no conflicto. La FICR está conformada por el Secretariado y por las 190 Sociedades Nacionales de Cruz Roja y Media Luna Roja.
- Las tres instituciones se apoyan en el desarrollo de ciertas actividades con el fin de optimizar los recursos y mejorar los resultados en beneficio de la población.

CRV

- La Cruz Roja Venezolana es una institución de carácter humanitario y sin fines de lucro, que brinda asistencia humanitaria sin distinción de raza, tendencia política, religión o condición económica.
- La Cruz Roja Venezolana tiene más de 120 años ofreciendo sus servicios de socorro y primeros auxilios en diversas situaciones y para todas las personas.
- Apoyamos a las comunidades a estar preparadas para responder a las emergencias.
- Estamos presentes en todo el territorio nacional realizando una acción humanitaria oportuna y eficaz a favor de los más vulnerables.

La Cruz Roja Venezolana cuenta con 8 hospitales y 38 ambulatorios para ofrecer atención médica y asistencial, constituyendo la red privada médico asistencial más grande del país.



CICR

- La Delegación Regional del CICR para Venezuela y los estados de la CARICOM realiza sus actividades en total transparencia con las autoridades desde los años 70, siguiendo sus principios de neutralidad, imparcialidad e independencia.
- En el año 2000, el CICR firmó un acuerdo de sede con el Estado venezolano para formalizar su presencia y actividades en el país; este acuerdo fue aprobado por ley el 6 de noviembre de 2001.

FICR

La oficina Regional para América de la FICR, ubicada en la Ciudad de Panamá atiende a las 35 Sociedades Nacionales de las Américas. Con cinco cluster que coordinan la acción en las sub-regiones del continente. Venezuela pertenece al cluster de los países Andinos cuya sede se encuentra ubicada en Lima, Perú.

Mensajes clave coyunturales:

Serán producidos a partir de las necesidades detectadas en el escaneo de entorno. Sin embargo, ya existe una larga lista de mensajes relativos al uso del emblema, respeto del emblema, respeto a servicios de salud, trabajo de la Cruz Roja Venezolana, principios fundamentales e identificación de los voluntarios de la SN. Estos se han elaborado para responder a las necesidades surgidas en el marco de las manifestaciones.

d. Público objetivo

Los principales públicos son:

- Líderes de opinión, políticos y religiosos, tanto de gobierno como de oposición
- Instituciones de gobierno, de oposición e independientes, que participan en el debate público
- Interlocutores del Movimiento
- Seguidores de las páginas y redes de los tres componentes del Movimiento – estos incluyen a los medios de comunicación interesados en nuestras actividades.

e. Herramientas/medios

Después de tener el análisis de necesidad en comunicación, los mensajes clave y el público objetivo, se elegirá la herramienta y medio más apropiado para cumplir con el objetivo establecido.

- Medios propios: páginas web de cada componente, redes sociales, aplicaciones
- Medios externos: medios de comunicación con quien tengamos una interlocución previa (Comunicación proactiva) y otros medios
- Producción: publicación de hojas informativas, infográficos, gifs, entre otros.
- Documentos de apoyo: se compartirán los documentos existentes y se coordinarán futuro productos que serán iniciados por el CICR y revisados y consensuados con CRV y Federación. Estos son: líneas de prensa; Preguntas más Frecuentes; información técnica sobre las actividades; cifras, etc.

- f. Líneas de comunicación interna con jefaturas y equipos técnicos – aprobaciones
- Cada componente deberá tener sus líneas de revisión y aprobación ágiles que permitan actuar de manera rápida pero consensuada. Una vez los tres equipos de



comunicación hayan elaborado una propuesta, cada uno se encargará de obtener la aprobación interna antes de que sea ejecutada.

CRV

El Director Nacional de Difusión revisará y hará las sugerencias necesarias para la aprobación por parte de la Secretaría General y Presidencia.

CICR

La jefatura (Jefa de Delegación) revisará y hará las sugerencias necesarias para aprobar la propuesta conjunta por parte del CICR.

FICR

El Jefe de cluster en conjunto con la Gerente de Comunicaciones revisará y harán las recomendaciones necesarias. En caso de ser documentos de alto impacto mediático pasarán por la aprobación del Director de la región.

g. Coordinación con el Movimiento a nivel internacional

Cada componente deberá mantener al tanto a sus equipos, tanto a nivel local como regional e internacional (CICR y FICR). De esta forma, la comunicación estará alineada a nivel mundial en todo el Movimiento.

Asimismo, las Delegaciones del CICR mantendrán informadas a las SNs en los países respectivos sobre cualquier avance o postura del Movimiento en Venezuela, y canalizará hacia Venezuela las solicitudes que reciban de medios de comunicación.

h. Monitoreo

A través del escaneo de medios, según se mencionó en el punto 4a, se monitoreará el impacto de las acciones tomadas por el equipo de comunicación - Movimiento. Se seguirán las mismas directrices allí expuestas y se tomarán acciones acordes.

i. Recursos

CRV

- Necesidad de una persona adicional que apoye al escaneo de entorno y análisis de contexto, así como la elaboración de posts para redes
- Impresión de Material del Movimiento actualizado

CICR

- Necesidad de una persona adicional que apoye al escaneo de entorno y análisis de contexto, así como la programación y elaboración de posts para redes CRV. Esto puede ser con el apoyo de Buenos Aires y Colombia. Para medios internacionales será necesario contar con ES de Ginebra.
- Producción de infográficos: 1x mes
- Impresión de Actividades Movimiento actualizadas: 3,000 unidades
- Producción de spot radial con mensajes clave

FICR

- Necesidad de una persona adicional que apoye al escaneo de entorno y análisis de contexto, así como la programación y elaboración de posts para redes. También se encargará de la coordinación de medios.
- Producción de infográficos: 1x mes

