



# MANUAL DEL VOLUNTARIADO

UN MANUAL CENTRADO EN  
LA REALIDAD DE BOLIVIA,  
COLOMBIA, HAITÍ Y  
NICARAGUA, PENSADO  
PARA LAS PERSONAS  
QUE COORDINAN  
EQUIPOS DE  
PERSONAS  
VOLUNTARIAS



Alianza por la  
Solidaridad

Member of

**act:onaid**

**EU Aid Volunteers**

We Care, We Act







## **INICIATIVA DE VOLUNTARIOS DE AYUDA DE LA UNIÓN EUROPEA - EU AID VOLUNTEERS**

**“Empoderamiento de las capacidades locales para el voluntariado humanitario en América Latina y el Caribe - CB4AID”**

Proyecto nº 2017-3658/001-001

Financiado por la Agencia Ejecutiva en el ámbito Educativo, Audiovisual y Cultural de la Unión Europea (EACEA)

### **Coordinación:**

**Silvia de Benito Ruiz de Azúa**

Alianza por la Solidaridad

**Blanca Mingo de Miguel**

Alianza por la Solidaridad

### **Textos:**

**Coordinadora Infantil y Juvenil de Tiempo Libre de Vallecas**

**Equipo Europa: Laura García Galeán y Ángel Santos Ramos**

**Equipo América Latina: Rafael Moyano Gómez, Felipe Johan, Yoctan Vilchez**

### **Colaboradora:**

**Carmen Vicente Sánchez**

Alianza por la Solidaridad

### **Edición:**

**Alianza por la Solidaridad**

### **Diseño y maquetación:**

**Miguel Alonso Oleaga / [alonsoleaga.com](http://alonsoleaga.com)**

Este manual se puede copiar y distribuir en cualquier medio o formato, siempre y cuando se reconozca y referencie adecuadamente la autoría.

No se puede utilizar el manual para ninguna finalidad comercial.

© Alianza por la Solidaridad 2019  
[www.alianzaporlasolidaridad.org](http://www.alianzaporlasolidaridad.org)

# **MANUAL DEL VOLUNTARIADO**

**UN MANUAL CENTRADO EN  
LA REALIDAD DE BOLIVIA,  
COLOMBIA, HAITÍ Y NICARAGUA,  
PENSADO PARA LAS PERSONAS  
QUE COORDINAN EQUIPOS DE  
PERSONAS VOLUNTARIAS**



# Contenido

<b>MARCO DEL PROYECTO</b> .....	<b>9</b>
<b>ABREVIATURAS</b> .....	<b>10</b>
<b>I • INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>11</b>
<b>II • CONTEXTOS</b> .....	<b>13</b>
<b>1 • Bolivia</b> .....	13
<b>2 • Colombia</b> .....	13
<b>3 • Haití</b> .....	15
<b>4 • Nicaragua</b> .....	16
<b>III • ACERCÁNDONOS A LAS PERSONAS VOLUNTARIAS</b> .....	<b>19</b>
<b>1 • Profundizando en el concepto de voluntariado y sus principios</b> .....	19
<b>2 • Motivación</b> .....	21
<b>3 • Derechos y compromisos de las personas voluntarias</b> .....	23
<b>IV • EL CICLO DE LAS PERSONAS VOLUNTARIAS</b> .....	<b>27</b>
<b>1 • La planificación</b> .....	27
<b>2 • Sensibilización y promoción del voluntariado</b> .....	32
<b>3 • Recepción e incorporación</b> .....	33
<b>4 • Desarrollo de la intervención</b> .....	39
<b>4.1 • La persona responsable del voluntariado</b> .....	39
<b>4.2 • El acompañamiento</b> .....	42
<b>4.3 • La formación</b> .....	43
<b>4.4 • Los grupos y trabajo en equipo</b> .....	46
<b>4.5 • El seguimiento y la evaluación</b> .....	50
<b>5 • La finalización del proceso de voluntariado/proceso de salida</b> .....	52
<b>EPÍLOGO</b> .....	<b>56</b>
<b>ANEXOS</b>	
<b>FICHAS ITINERARIO VOLUNTARIADO</b> .....	<b>57</b>
<b>LISTA DE ORGANIZACIONES LOCALES PARTICIPANTES</b> .....	<b>82</b>
<b>PLANTILLA DE ENTREVISTA A ORGANIZACIONES LOCALES</b> .....	<b>83</b>



## MARCO DEL PROYECTO

Esta guía se inscribe dentro del programa que Alianza por la Solidaridad desarrolla dentro del proyecto de construcción de las capacidades “Empowering local capacities for humanitarian volunteering in Latin America” (nº 2017-3658 / 001 - 001), de la iniciativa *EU Aid Volunteers*, financiado por la Unión Europea. Dicho proyecto se ejecuta en ocho países de América Latina y del Caribe; de entre todos ellos, esta guía se enmarca de la labor que las organizaciones socias del proyecto y organizaciones locales de la sociedad civil llevan a cabo en torno al voluntariado local en Bolivia, Colombia, Haití y Nicaragua.

La iniciativa *EU Aid Volunteers* es una oportunidad para promover la cooperación entre ciudadanos europeos y comunidades locales en países que están experimentando crisis humanitarias de diversos tipos. Al mismo tiempo, la relación entre acción humanitaria y ciudadanía activa provoca alianzas entre organizaciones locales, nacionales y globales.

El Tratado de Lisboa previó el establecimiento de la Iniciativa *EU Aid Volunteers* con el objetivo de “establecer un marco para las contribuciones conjuntas de los jóvenes europeos a las operaciones de ayuda humanitaria de la Unión” (Art. 214.5 TUE). Para ello, la Comisión abrió un período de consulta en 2010 con el fin de obtener una visión general de la situación del voluntariado.

Finalmente, en 2014, se adoptó el marco legal por el que se crea el *European Voluntary Humanitarian Aid Corps (EU Aid Volunteers initiative)*: el Reglamento (UE) nº 375/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 3 de abril de 2014. El resultado ha sido una Iniciativa con un triple objetivo: por un lado, se centra en fortalecer la capacidad de la Unión Europea para brindar ayuda humanitaria basada en necesidades identificadas, brindando apoyo profesional mediante el despliegue de voluntarios capacitados para comunidades en situación de vulnerabilidad en terceros países. Además, apunta a fortalecer las capacidades internas y la resiliencia de dichas comunidades, mediante la implementación de proyectos conjuntos entre operadores humanitarios experimentados y organizaciones locales en países fuera de la Unión Europea. Por último, la Iniciativa se centra en la reducción del riesgo de desastres, la promoción del vínculo entre la emergencia, la rehabilitación y el desarrollo (VARD) en las intervenciones de emergencia, así como el fortalecimiento y promoción del voluntariado local en las comunidades de terceros países donde se despliegan los voluntarios.

Este último es el ámbito en el que se desarrolla este manual de gestión de voluntariado: esperamos que sea una herramienta útil, que permita adaptar las recomendaciones y consejos al contexto de cada país, comunidad, organización, y momento concreto. En efecto, este documento se ha elaborado con la intención de que pueda servir a todo tipo de organizaciones (grandes, pequeñas, amateurs, experimentadas...) que están desarrollando o tienen pensado desarrollar intervenciones de voluntariado de varias índoles, desde formas de voluntariado puntuales, a campañas, o voluntariado de larga duración, incluyendo intervenciones sociales, o aquellas que buscan dar respuesta a los desafíos provocados por desastres naturales.

## ABREVIATURAS

<b>ACJ</b>	<b>Asociación Cristiana de Jóvenes</b>
<b>ECAV</b>	<b>Entidades con acción voluntaria</b>
<b>FDC</b>	<b>Fundación Doctora Clown</b>
<b>GSE</b>	<b>Global Student Embassy</b>
<b>ODV</b>	<b>Organizaciones de voluntariado</b>
<b>SNV</b>	<b>Sistema Nacional de Voluntariado</b>

## I · INTRODUCCIÓN

### UNA MIRADA HACIA EL VOLUNTARIADO LOCAL EN AMÉRICA LATINA Y DEL CARIBE

América es un continente de contrastes, más de seiscientos millones de personas viven en la región. Ésta es sin duda una de las regiones del mundo con más recursos y riquezas, pero también es el continente más desigual del planeta.

Esta desigualdad también se hace evidente en el ejercicio del voluntariado local. En algunos países como Argentina o Colombia existe normativa y legislación que regula la práctica del voluntariado, en otros países está en construcción o en debate parlamentario, en algunos existen movimientos muy fuertes de la sociedad civil y en otros está empezando a surgir.

La articulación de la sociedad civil resulta un elemento determinante a la hora de trabajar de manera efectiva en el desarrollo de los países y en la mejora de la calidad de vida de las personas, y el voluntariado es uno de los reflejos más importantes del avance y la construcción de una sociedad civil más fuerte, más empoderada. Porque una sociedad civil robusta y organizada es el mecanismo de participación más eficaz de exigencia y control al estado y de implicación y trabajo por mejorar la situación social en los distintos países.

El verdadero valor del voluntariado no reside sólo en la acción concreta que realizan las personas voluntarias cada día entregando parte de su tiempo y su talento, poniéndolo al servicio de distintas causas. Su valor esencial reside además en la participación efectiva en una causa, en implicarse como agente social de transformación, entender que el verdadero cambio social empieza con una misma, defendiendo la dignidad de todas las personas, sin importar quiénes sean o donde hayan nacido.

Esta guía sobre la gestión del ciclo de voluntariado pretende ser una herramienta útil para todas aquellas organizaciones que quieran dar el salto y comenzar a trabajar con voluntariado local en América Latina o para aquellas que ya estén trabajando con voluntarios y voluntarias y quieran incorporar nuevas ideas o buenas prácticas que mejoren los procesos de voluntariado.

El sistema de trabajo para su confección se ha apoyado en un trabajo de campo con organizaciones de cuatro países: Bolivia, Colombia, Haití y Nicaragua.

Hemos recogido testimonios y buenas prácticas y definido retos a través del proceso de investigación. Al final del documento se pueden encontrar una relación de las entidades que se han prestado para este proceso de investigación y el guion de las entrevistas realizadas. Confiamos en que sea un material útil, que les apoye en su labor y que se pueda ir enriqueciendo con las aportaciones que se hagan.

Una nota más antes de comenzar: a lo largo del texto se encontrarán con **RETOS** y **BUENAS PRÁCTICAS**. Un **RETO** siempre es una invitación, una provocación, un desafío y así los hemos definido. Es una invitación a salir de la zona de confort, a profundizar en la realidad del voluntariado con la disposición a acometer cambios.

Las **BUENAS PRÁCTICAS** responden a un conjunto de acciones que han rendido bien o incluso excelente en las organizaciones que han participado en el estudio. Confiamos que puedan rendir similares resultados en sus organizaciones.

Para señalar retos y buenas prácticas el equipo de redacción se ha basado en evidencias. Detrás de estos elementos están los principios y valores que se reconocen en las personas voluntarias y en las organizaciones que emprenden la tarea de canalizar esta participación.

Al finalizar algunos apartados aparecen unas **LISTAS DE CHEQUEO**. Son preguntas que sirven de autoevaluación en las organizaciones y que permiten medir el pulso de cómo de implementados están los procesos de los que estamos hablando.

Se completa el marco del texto que se presenta con un conjunto de **FICHAS** referenciadas en los apartados del texto y que se pueden encontrar en los anexos. Son documentos a modo de ejemplo que cada organización deberá adaptar a su filosofía, situación, compromiso...

Todo lo recogido en estos textos tiene la invitación del compartir, pero con una idea clara: es fundamental copiar adaptando a cada situación. Las entidades están formadas por personas y cada persona, ya se sabe, es distinta.

## II - CONTEXTOS



### 1 - BOLIVIA

Bolivia tiene un marco normativo dirigido a la gestión del voluntariado, la Ley Número 3314 del año 2005. Sin embargo, según organizaciones consultadas para la elaboración de esta guía, la falta de una reglamentación adecuada de dicha ley provoca una falta de efectividad de los postulados de esta.

Lo mismo ocurre con la normativa municipal de La Paz referente a la gestión de voluntariado. El Instituto de la Juventud, que es también una instancia del gobierno municipal, ha sido el principal promotor de esta ley municipal y una serie de mesas de trabajo con organizaciones que reciben voluntariado, además de organizar una serie de actividades referentes al tema en el año 2017. Aparte del marco normativo formal como tal, el gobierno municipal de La Paz cuenta con un programa llamado “Barrios y Comunidades de verdad”. De esta forma, la municipalidad cuenta con una política pública concreta para el apoyo a la gestión del voluntariado local, en la cual actúa como socio territorial de organizaciones de voluntariado para entrar a los barrios e identificar familias en situación de riesgo social y posteriormente colaborar con el seguimiento a dichos proyectos.

De igual manera, organizaciones bolivianas entrevistadas durante las consultas previas para este manual confirmaron que diversas alcaldías municipales a lo largo del país se prestan a colaboraciones espontáneas con diversos proyectos rurales de gestión del voluntariado, aunque las mismas no tuvieren un programa o dispositivo de colaboración definido como tal.

Cualquier iniciativa de gestión del voluntariado en Bolivia debe tomar en cuenta su gran diversidad cultural. El Estado Plurinacional de Bolivia tiene varios idiomas oficiales, mayoritariamente: Español, Aymara, Quechua y Guaraní.



### 2 - COLOMBIA

En Colombia se ha desarrollado un marco normativo desde el año 2001 debido al incremento de la acción voluntaria y de las organizaciones solidarias que lo gestionan, sumado a las recomendaciones de Nacionales Unidas (Resolución 56/83 de su Asamblea General) respecto de las maneras en que los Estados y las organizaciones deben apoyar la acción voluntaria y a las organizaciones que lideran dichos procesos.

Sin embargo, existen dos dificultades al respecto. Por un lado, se ha hecho énfasis en el voluntariado en desastres naturales –de primera respuesta–, y por otro, no existe una coordinación entre la política pública y la acción de las personas voluntarias, de las organizaciones de voluntariado (ODV) y las entidades con acción voluntaria (ECAV).

La Ley 720 de 2001 definió el voluntariado en Colombia como: “el conjunto de acciones de interés general desarrolladas por personas naturales o jurídicas, quienes ejercen su acción de servicio a la comunidad en virtud de una relación de carácter civil y voluntario”. A su vez, promueve, reconoce y facilita la acción voluntaria como expresión de la participación ciudadana bajo la práctica de la solidaridad, y crea un escenario de coordinación denominado el Sistema Nacional de Voluntariado (SNV), que funciona como plataforma de coordinación de las ODV.

En virtud de ello, en el año 2005 se reglamentó dicha la ley con el Decreto 4290 bajo la perspectiva de la acción voluntaria desde la prevención de desastres, actividades en el sector salud, en el de educación, control social, participación ciudadana, entre otros. Este decreto estableció que el responsable de fomentar dicha labor sería el Departamento Administrativo Nacional de la Economía Solidaria, hoy Unidad Administrativa de Organizaciones Solidarias. A su vez, se definieron los criterios para la conformación de los Consejos Municipales de Voluntariado (Decreto 4290, 2005).

Gracias a esta reglamentación, en Colombia existe una especie de régimen legal de la acción voluntaria, en donde la libertad, la participación, la solidaridad, el compromiso social, la autonomía y el respeto son principios inescindibles para todo aquel o aquella que se embarque en la experiencia del voluntariado en el país.

Asimismo, mediante la ley que promueve y reglamenta el voluntariado en Colombia, se incide sobre la importancia de que las organizaciones nacionales e internacionales que pretendan intervenir socialmente –por medio acciones de voluntariado– cumplan con los siguientes fines del voluntariado: a) Contribuir al desarrollo integral de las personas y de las comunidades, con fundamento en el reconocimiento de la dignidad humana y la realización de los valores esenciales de convivencia ciudadana (vida, libertad, justicia, solidaridad y la paz) y b) Fomentar, a través del servicio desinteresado, una conciencia ciudadana generosa y participativa para articular y fortalecer el tejido social.

En el país, el último desarrollo normativo en materia de voluntariado se realizó en el año 2012 con la Ley 1505, la cual creó el subsistema nacional de voluntarios de primera respuesta y creó estímulos para las personas voluntarias de la defensa civil, cuerpo de bomberos y Cruz Roja colombiana. Esta legislación igualmente contempla los deberes de los integrantes de los sistemas de voluntariado, así como los estímulos e incentivos -en materia de educación, vivienda, seguridad social y tributación- otorgados por el Estado a quienes decidan vincularse en apoyo a la nación desde las acciones voluntarias.

Así las cosas, si bien existe un marco normativo y de política pública, esta no suele ser del todo eficaz con respecto a las exigencias actuales en el marco de la acción voluntaria de personas naturales o personas jurídicas. Por ello, dadas las temáticas cada vez más diversas de la acción voluntaria y el incremento de las organizaciones que lo gestionan, se sugiere que se retome la discusión en materia legislativa con el fin de actualizar y optimizar el marco normativo en el sentido de la coordinación, complementariedad y subsidiariedad de las acciones del voluntariado en el país.



### 3 · HAITÍ

Entre los países que conforman la Comunidad del Caribe, se encuentra Haití, un país que desde 1804 se convirtió en el primer Estado independiente de América Central. A pesar de sus conquistas, respecto a la libertad del pueblo haitiano, este país es ampliamente conocido por tener los índices de desigualdad más altos en América Latina y el Caribe; entre otras causas, los fenómenos naturales como el huracán Jeanne en 2004 o el terremoto en el año 2010, son hechos que afectan e inciden en la crisis humanitaria permanente que atraviesa el país.

Debido a ello, la comunidad internacional ha incidido de manera clara como soporte social del país por medio de acciones externas e internas en reducido índice. Así es cómo por medio de las acciones de voluntariado (que distinguen entre una acción de corta duración llamada *bénévolat* y otra, *volontariat*, de larga duración en que los gastos en que incurren los voluntarios suelen estar cubiertos) se logra la intervención social y se identifican, a partir de allí, dos tipos de voluntariado en el país como lo informa en su informe de misión la organización Alianza por la Solidaridad (2018):

- Como figura principal se identifica el trabajo de voluntariado que se relaciona y está en función del tema ambiental y de atención a desastres naturales, acompañado por la misión de rescate, temas de reparación y reconstrucción de daños, así como el manejo de la prevención de dichos acontecimientos. En esta situación en particular se identifica que la base del voluntariado es constante y permanente durante toda la época del año en el país, lo que efectivamente permite que se garantice la conclusión e implementación objeto de las intervenciones.
- De manera secundaria existe un voluntariado relacionado con trabajo de la defensa, el cuidado y la educación. Debido al carácter de esta intervención de mediano a largo plazo, requiere que el voluntariado se realice de manera más frecuente y prolongada. Es por ello, que este tipo de voluntariado no es tan generalizado, ni atractivo para quienes se postulan a la intervención.

Frente a toda esta demanda y oferta en tema de voluntariado, se hacen evidentes y notorias las carencias y necesidades del país ante la capacitación, la gestión del equipo de voluntarios, la recaudación de fondos para las misiones de voluntariado, entre otros, que generan la urgencia de una reglamentación estatal de blindaje y apoyo a la intervención del voluntario en el país. Así las cosas, a pesar de que Haití cuenta con la Ley de Organización de 10 de mayo 1989, del Ministerio de Planificación y Cooperación Externa, responsable de las relaciones internacionales, una adecuada reglamentación permitiría afrontar de manera más coordinada el ingreso -muchas veces descomunal y desorientado- de la ayuda humanitaria al país.

Haití cuenta con diversos decretos y leyes para hacerle frente a los estados de emergencia permanentes (Ley del 16 de septiembre de 1966), leyes en función de la organización de las autoridades locales (22 de marzo de 1996), decretos frente al desarrollo y regulación (12 de octubre de 2005); pero no cuenta con una regulación propia o un marco legal establecido frente a la acción voluntaria interna o externa en el país. Por ello, las relaciones de voluntariado, consuetudinariamente, suelen regularse bajo los estándares internacionales de las Naciones Unidas –programa *UN Volunteers*–.

Este estado de las cosas genera la sensación de inexistencia de la necesidad de que el mismo Estado se proponga crear marcos normativos propios nacionales que sugieran maneras particulares de gestionar la acción voluntaria. Así pues, la sociedad civil ha intentado en los últimos años cogestionar marcos regulatorios propios para estas iniciativas, sin que haya sido posible la concreción de dichas exigencias y búsquedas.



## 4 - NICARAGUA

Nicaragua ha sido históricamente una sociedad que recibe voluntarios y voluntarias internacionales y, en años más recientes, ha desarrollado un ambiente propicio para que múltiples organizaciones no gubernamentales gestionen programas de voluntariado local que en muchos de los casos están combinados con programas de intercambio cultural y profesional a través de la recepción de voluntariado internacional. En ese sentido, Nicaragua cuenta con un marco legal de gestión del voluntariado plasmado en la Ley número 543 del año 2005.

Sin embargo, este marco legal mencionado anteriormente no ha estado complementado por ninguna política pública de carácter general. A pesar de ello vale remarcar que, a nivel particular, varias autoridades municipales (Alcaldías) y sedes departamentales del Ministerio de Educación sí han establecido programas de cooperación con organizaciones que gestionan voluntariado. Tal es el ejemplo del Ministerio de Educación en Teustepe en el departamento de Boaco, que coopera a través de sus escuelas con Global Student Embassy, y el caso de la Alcaldía de Puerto Cabezas que tiene un programa junto con We World GVC Nicaragua; ambos casos de organizaciones que gestionan voluntariado local e internacional dentro de Nicaragua.

Nicaragua es un país mayoritariamente hispano hablante, sin embargo, toda iniciativa de gestión de voluntariado que quiera abarcar la Costa Atlántica debe tomar en cuenta que el idioma oficial de esa región es el Inglés Creole; adicionalmente también hay lenguas autóctonas en las regiones autónomas del Atlántico (Norte y Sur) como el Miskito, Sumo y el Rama.

### CONTEXTOS PROPENSOS A LOS DESASTRES NATURALES

Los distintos países que forman el contexto de esta guía están expuestos a desastres naturales y algunas de sus áreas son especialmente propensas a este tipo de eventos que pueden desencadenar una situación de emergencia o crisis humanitaria. Terremotos, ciclones, tormentas tropicales, inundaciones, sequías, deslizamientos de tierras, o actividad volcánica son algunos de los fenómenos más recurrentes en América Central y del Sur.

**Esto debe tomarse en consideración a la hora de gestionar voluntariado desde dos puntos de vista:**

- La prevención y la seguridad.
- La forma particular de gestionar el voluntariado en casos de emergencia.

Las organizaciones expuestas a este tipo de eventos deben tener especialmente en cuenta la integridad y seguridad de sus voluntarios y voluntarias, al igual que de su personal contratado. Ello pasa por hacer un análisis y contar con protocolos de seguridad que apliquen tanto en fases anteriores a un fenómeno natural (prevención) como durante o posteriormente al mismo<sup>1</sup>.

1 En este sentido, se recomienda a las organizaciones consultar la Guía “Gestión de la Seguridad de las Organizaciones de la Sociedad Civil - Guía práctica para organizaciones locales, Alianza por la Solidaridad, 2019”, disponible en <http://www.aidvolunteers.org/guias/>.

Además, este tipo de eventos, cuando desencadenan un desastre o una emergencia, pueden dar lugar a la articulación de acciones de voluntariado que, por las características especiales del contexto, deberán gestionarse también de una manera especial. No todas las organizaciones están preparadas o tienen como misión dar respuesta en este tipo de escenarios, pero en caso de hacerlo es importante tener claro cómo proceder. En algunos países o áreas, este tipo de voluntariado es predominante, e incluso puede haber normativa nacional que lo regula específicamente, como es el caso de Colombia, donde la Ley de Voluntariado 1507 de 2012 regula la acción voluntaria en primera respuesta y obliga a las personas voluntarias a capacitarse permanentemente en atención de desastres.

En definitiva, se trata de tener presente el contexto en el que se desarrolla la acción voluntaria y ser capaces de adaptar los puntos y recomendaciones que contiene esta guía a cada caso concreto.

---

**(BUENA PRÁCTICA) Por ejemplo, una buena práctica es el incluir temas de reducción de riesgos de desastres y seguridad en la formación inicial de los voluntarios/as que vayan a colaborar en organizaciones con actividad en áreas propensas a desastres.**

---



### III - ACERCÁNDONOS A LAS PERSONAS VOLUNTARIAS

El voluntariado es una expresión de la acción ciudadana, crítica y solidaria, al servicio de la sociedad. Una genuina forma de participación que encuentra en el momento actual que vivimos amplias posibilidades de desarrollo.

Parecería, pues, acertado definir la **participación social** como el conjunto de acciones y mecanismos puestos en marcha, de forma consensuada y organizada, por la ciudadanía para la consecución del bien común y el desarrollo social. Los individuos, como miembros de una sociedad, debemos participar activamente en su organización y planificación para que esa vida en común sea lo más grata y acertada posible.

En esta clave de participación social, podemos considerar el voluntariado como una de las más genuinas formas de participación organizada que puede contribuir al fortalecimiento de la práctica democrática para la promoción y desarrollo de una comunidad en todas sus potencialidades: cultural, educativa, social, económica, etc.

Pero ¿qué es exactamente voluntariado? La realidad de la “acción voluntaria”, su concepción e implicaciones sociales han variado con el paso del tiempo. Un enfoque asistencial y proteccionista ha ido dejando lugar a una definición más actual construida en base a principios democráticos y de participación. Hoy en día el voluntariado es un instrumento eficaz para el aprendizaje, la integración, la participación y el ejercicio de la ciudadanía para hacer frente a las necesidades y carencias de la sociedad.

Son muchas las definiciones que se han dado para expresar el significado de la palabra “voluntariado” y casi todas se caracterizan por emplear una terminología similar. Vocablos como libertad, compromiso, acción, gratuidad, desinterés, organización, participación, comunidad, solidaridad... aparecen conjugados dando lugar a definiciones más que elocuentes y reveladoras del sentido y orientación actual de la “acción voluntaria”.

- Entendemos el “voluntariado” como la acción libre, solidaria y transformadora que llevan a cabo las personas en su comunidad, barrio o ciudad, de forma gratuita y dentro de una organización sin ánimo de lucro, cívica y democrática, en la búsqueda del desarrollo social y el bienestar común.

#### 1 - PROFUNDIZANDO EN EL CONCEPTO DE VOLUNTARIADO Y SUS PRINCIPIOS

**Analicemos algunos conceptos para entender mejor esta definición del voluntariado:**

- ACCIÓN LIBRE.** La libertad es la facultad que permite a la persona obrar o no obrar de una manera determinada entre un conjunto de posibilidades que se le ofrecen. El “voluntariado”, como otras formas de participación son libremente elegidas por las personas. Resultan de una decisión personal, libre y consciente del sujeto en el ejercicio de su autonomía.
- ACCIÓN RESPONSABLE.** La acción voluntaria es una acción consciente, producto de una decisión deliberada y asumida por el sujeto. Dice nuestro diccionario que conciencia es el

conocimiento que la persona tiene sobre sí misma, su existencia, la existencia de las cosas y de sus actos. La acción voluntaria es conocida y reconocida por el propio sujeto y por la entidad con la que colabora. La persona voluntaria es responsable moralmente de sus actos y comparte esa responsabilidad con un equipo de personas que trabajan junto a ella en el seno de la organización en la ejecución de un proyecto. La participación exige responsabilidad, máxime cuando los destinatarios directos de nuestro trabajo son personas de carne y hueso.

- **ACCIÓN SOLIDARIA.** La acción voluntaria es una forma de cooperación para la solución de los problemas que afectan a nuestra sociedad, que busca el bien común y el desarrollo conjunto de toda la comunidad. Se preocupa especialmente de los sectores y ámbitos sociales más desfavorecidos, desarrollando su acción en base a su propio esquema de valores. Sin embargo, la acción voluntaria se basa en la reciprocidad de las aportaciones: no se basa en una relación de asistencia a la persona desfavorecida o, al menos, no exclusivamente, ya que supone un enriquecimiento mutuo, un crecimiento conjunto de la comunidad.

Evidentemente esta acción solidaria se desarrolla desde el respeto a las ideas, creencias y costumbres de cuantas personas participen en la acción voluntaria.

- **ACCIÓN TRANSFORMADORA.** El voluntariado es un instrumento privilegiado para la transformación y cambio social ya que permite un contacto directo con la realidad que se pretende transformar. No se puede quedar en la mera contemplación. Debe pasar a la acción tras un proceso de análisis-reflexión y someter su trabajo a una revisión y evaluación continua.

- **ACCIÓN GRATUITA.** El voluntariado es un servicio gratuito, es decir, que su realización no implica una contraprestación económica. Si así fuera perdería todo su sentido ya que estaríamos hablando de personal asalariado, colaboradores autónomos o cualquier otra figura más inserta en un plano económico-profesional.

Gratuidad no es sinónimo de desinterés. Muchos intereses, que nada tienen que ver con el lucro personal, son objetivo de la labor voluntaria: justicia social, integración, desarrollo, educación...

- **ACCIÓN COORDINADA.** La persona voluntaria participa en el proyecto de una entidad, que es producto de una reflexión y trabajo en común. No está solo o sola en su trabajo: otras personas voluntarias, personal asalariado, personal liberado, personal en prácticas... participan junto con él o ella en el proyecto. La coordinación atribuye efectividad y durabilidad a la acción, así como una visión global del funcionamiento de la entidad. Dota a la acción voluntaria de estructura y proyección.

Distinguiremos este concepto de “voluntariado” de otras acciones personales realizadas por libre. El voluntariado desarrolla su acción dentro del marco de una organización o entidad sin ánimo de lucro que trabaja en beneficio de la comunidad. La “asociación” es una de las formas más comunes de organización social.

## TIPOS DE VOLUNTARIADO

El contenido que se desarrolla en esta Guía está pensando en un voluntariado de media o larga duración, en el que la persona voluntaria permanece en la organización y lleva a cabo unas tareas durante un espacio de tiempo en el cual tiene la oportunidad de adquirir conocimientos sobre el entorno en que se enmarca su voluntariado y desarrollar una serie de competencias asociadas al mismo.

Aunque este perfil de voluntario suele ser el más recurrente, no podemos olvidar que existen otras formas de voluntariado igualmente válidas y que comparten algunas de las características que hemos mencionado y que desarrollaremos a lo largo de este documento.

**De esta forma, encontraremos diferentes tipos o modalidades de voluntariado, en función de diversos factores. A continuación, presentamos una selección que no pretende en modo alguno ser exhaustiva:**

- **La duración:** un voluntariado puede ser de corta, media, o larga duración; también puede tratarse de una acción de voluntariado para una actividad concreta como por ejemplo, la conmemoración de un día internacional, o un evento puntual.
- **Las entidades involucradas:** existen oportunidades de voluntariado dentro del sector de las organizaciones sin ánimo de lucro, entidades públicas, educativas, religiosas, organizaciones internacionales, etc. pero también el llamado “voluntariado corporativo”, impulsado por empresas y entes privados, con ánimo de lucro.
- **La dimensión:** el voluntariado puede darse a nivel local, nacional, o internacional.
- **La temática o el contexto:** en este sentido, las variedades de voluntariado son muy amplias. Por un lado, se puede distinguir el voluntariado activista y de sensibilización, que persigue una determinada causa (ecológica, social, cultural...) del voluntariado asistencial, que suele estar más orientado a brindar atención social o apoyo administrativo. Por otro lado, existen también los voluntariados que movilizan a la ciudadanía frente a emergencias y desastres, tanto en contextos de desarrollo como en comunidades desarrolladas. Algunos sectores habituales de voluntariado se desarrollan en el ámbito de la educación, del acompañamiento a personas en riesgo de exclusión social, de gestión, de movilización de la ciudadanía...

## 2 · MOTIVACIÓN

**“ Tiene todo el derecho del mundo a tener la motivación que quiera para ser voluntaria o voluntario, pero tiene la obligación de saber cuál es ”**

José María Burdiel

Los motivos por los que las personas deciden hacerse voluntarias son muchos y muy variados. Normalmente parten de valores como el altruismo, la solidaridad, la ayuda desinteresada a otras personas, asegurar el acceso universal a los derechos humanos, el cambio social...

Tampoco existe una única razón por la que se desee participar en una organización, todo lo contrario, la situación de partida puede ser plurimotivacional. En los voluntarios y voluntarias, es perfectamente factible que coexistan varias razones o motivaciones, heterocentradas (conocimiento, desarrollo personal...) y autocentradas (valores religiosos, sociales o políticos), para explicar por qué se desea adquirir un compromiso a través de las organizaciones sociales.

No hay motivaciones mejores o peores a la hora de iniciar un voluntariado. Pero es un aspecto esencial para el desempeño de la acción y la participación plena en la misión y objetivos de la organización.



### REGLAS PARA MOTIVAR: (LENGUAJE)

- Dar una evaluación o valoración positiva y constructiva.
- Animar para que se terminen las tareas.
- Estar atenta a comportamientos y comentarios que demuestran un buen clima. Hágalos notar.
- Identificar refuerzos potenciales nuevos y utilícelos.
- Proponer alternativas.
- Ser oportuna. Buscar el momento adecuado.
- Ser inmediato al aportar refuerzos.
- Referirse a cada persona por su nombre.
- Ser coherente entre lo que se dice y como se dice.
- Ser persona honesta. No teatralizar.
- Ser clara y concisa.
- Si se agradece algo a alguien: arguméntelo, dé razones (que no suenen a “jabón”).
- Ser equitativa y justa. No diferenciar en su trato, si no hay causa para ello.
- Dar significado a las tareas: explicar el por qué y para qué; informar de los resultados; informar del calendario y tiempo; acomodar la tarea a la persona voluntaria; adecuar las expectativas; dar valor a la tarea.

- Ser agradable en el trato, con independencia de los resultados.
- Fomentar el trabajo en equipo.
- Escuchar.
- Ser asertiva, hábil socialmente.
- Marcar objetivos claros.
- Apuntar los reconocimientos pendientes no realizadas aún.
- Hacer celebraciones y encuentros.
- Enviar agradecimientos por escrito.
- Reconocer la tarea.
- Facilite la responsabilidad compartida en las decisiones importantes.
- Delegar tareas, si las aceptan.
- Devolver resultados de la acción.

### 3 · DERECHOS Y COMPROMISOS DE LAS PERSONAS VOLUNTARIAS

Puede ser clave e interesante presentar el **itinerario de la persona voluntaria en clave de derechos y compromisos y cómo se concretan en él.**

Es importante que estos derechos y compromisos guarden relación con el Plan de Voluntariado y con la legislación local vigente como se comentaba en capítulos anteriores.

**Por lo general, a la persona voluntaria se le reconocen los derechos:**

#### De acogida e incorporación

- Recibir información suficiente sobre la organización y sobre las tareas a realizar.
- Que pueda acordar libremente las condiciones.

#### De acompañamiento y participación en la actividad y vida asociativa

- Recibir apoyo y orientación sobre su trabajo voluntario.
- Dotar de los medios técnicos necesarios para llevar a cabo su actuación (materiales, físicos, de higiénica...).
- Favorecer la participación en la programación de la organización, en el diseño, la ejecución y evaluación de las actividades en las que va a tomar parte.
- Estar asegurado por los accidentes, enfermedades o daño a terceros que se puedan realizar durante su actividad voluntaria.

- Ser reembolsado los gastos realizados en las acciones voluntarias que realicen.
- Que la persona voluntaria realice su acción en su entorno más próximo posible.
- La posibilidad de cambiar de programa (de lugar y/o espacio donde realiza su trabajo voluntario) si la persona (y la organización) lo ven conveniente.
- Que no le sean asignadas tareas que sean ajenas a la organización.
- Que puedan formar parte de la dirección de la organización, siempre de acuerdo con los estatutos.
- Ser respetado/a y reconocido/a por el valor social de su acción.
- Ser tratado/a sin discriminación, respetando su libertad, dignidad, intimidad y creencias.

### De evaluación

- Recibir apoyo e información suficiente sobre cómo desempeñar las tareas y sobre los resultados obtenidos, así como participar en la evaluación.

### De formación

- Recibir formación suficiente, tanto de carácter inicial como continua para el adecuado ejercicio de su actividad.

### De salida

- Que pueda cesar libremente en su condición de persona voluntaria.
- Que reciban una certificación de la participación en la organización como persona voluntaria.

**A lo largo de nuestro itinerario, los deberes de las personas voluntarias se concretan de la siguiente manera:**

### De participación

- Respetar los fines y la normativa de la organización.
- Participar en la formación impartida en la organización que se precise para mantener la calidad de los servicios.
- Colaborar en la planificación y evaluación de las actividades.
- Comunicar con tiempo suficiente su baja en su acción voluntaria.

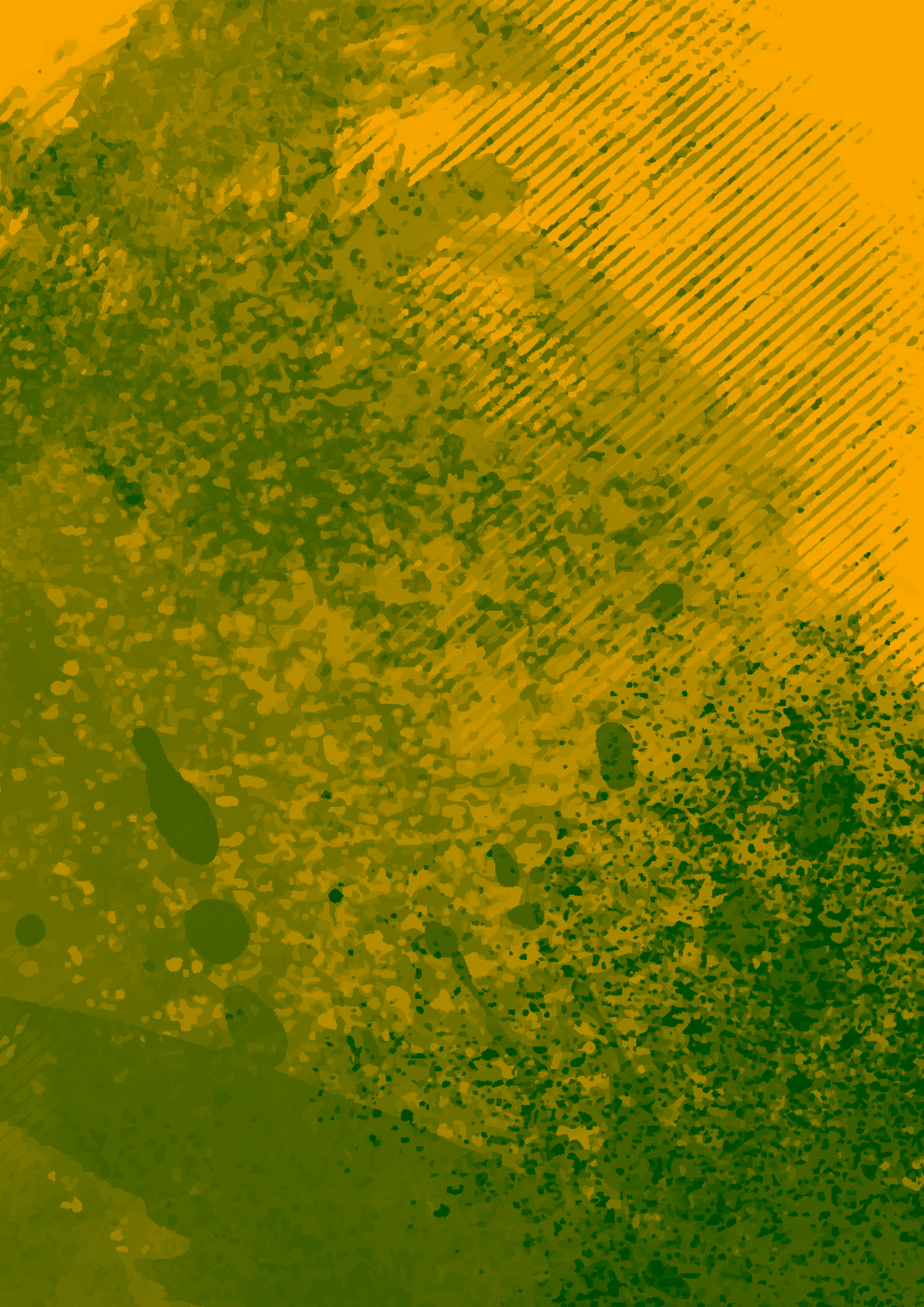
### De eficacia

- Actuar de forma diligente, responsable y solidaria.
- Seguir las instrucciones dadas por el profesional responsable del programa.

- Cumplir las normas establecidas por la organización.
- Utilizar debidamente la acreditación y los distintivos de la organización.

### **De compromiso**

- Cumplir el compromiso adquirido con la organización.
- Guardar la confidencialidad de los datos e información que manejen.
- Respetar los derechos de los participantes del programa y demás personas que componen el equipo de personas voluntarias.
- Rechazar cualquier contraprestación económica o material que pudiera recibir del participante o de otras personas relacionadas con su acción.
- Respetar y cuidar los recursos de la organización.



## IV · EL CICLO DE LAS PERSONAS VOLUNTARIAS

El voluntariado es un proceso dinámico que responde a una realidad cambiante y en la que es importante atender a la relación que se establece entre la persona voluntaria y las organizaciones desde el primer contacto hasta que deciden marcharse. Esta relación implica un itinerario educativo para ambas.

Los distintos momentos del proceso son:

### Itinerario de las personas voluntarias



Si se añaden algunos elementos al cuadro anterior se obtiene la siguiente imagen gráfica que permite abarcar de una mirada todo el ciclo de vida de las personas voluntarias dentro de las organizaciones civiles. Y del ciclo de las personas voluntarias se va a hablar en esta guía; pero antes daremos una ojeada al tema de la **PLANIFICACIÓN**, un previo que puede aportar miradas diversas que seguro enriquecen.

### 1 · LA PLANIFICACIÓN

Es importante tener en cuenta que el conjunto de acciones que realizan las personas voluntarias parte de un **diagnóstico inicial o análisis de la realidad** que permite identificar y seleccionar las necesidades sobre las que se va a intervenir y marcar unos objetivos y metas orientados a una situación considerada como deseable, bien sea centrado en una persona, en un colectivo o grupo social (infancia, mujeres, etc.) o un contexto social.

Ya se sabe lo significativo, a la hora de iniciar el voluntariado, de conocer las tareas a desarrollar y cómo desempeñarlas. Pero quizás sea aún más importante saber **por qué y para qué** se realizan, a dónde dirigen.

---

**(RETO)** Por lo tanto, resulta indispensable promover la **participación activa de las comunidades beneficiadas y socios locales durante esta etapa.** **“Considerar a la comunidad en todos los niveles, y para eso es clave comprender las prioridades y tiempos de la gente”** Kelly Carpenter, GSE Nicaragua.

---

**(BUENA PRÁCTICA)** Una de las mejores prácticas que la planeación de un ciclo de gestión del voluntariado puede tener es la inclusión efectiva de las comunidades receptoras para que estas colaboren directamente en la planificación previa a dicha gestión. **“Al incluir a socios locales y comunidades beneficiadas desde la etapa de planeación, se ha tenido mayor capacidad para motivar el reclutamiento de voluntarios locales previo a la ejecución de los proyectos”** Dr. Sergio Zegarra, Mano a Mano, Bolivia.

---

**(RETO)** Adicionalmente, la etapa de planificación requiere hacer un diagnóstico de cómo debe manejarse la relación con el marco normativo del Estado, los gobiernos nacionales y/o autoridades locales. Según la experiencia de organizaciones entrevistadas para la elaboración de esta guía, en Latinoamérica la relación de las autoridades gubernamentales con las organizaciones que gestionan voluntariado puede oscilar desde la cooperación hasta la hostilidad.

---

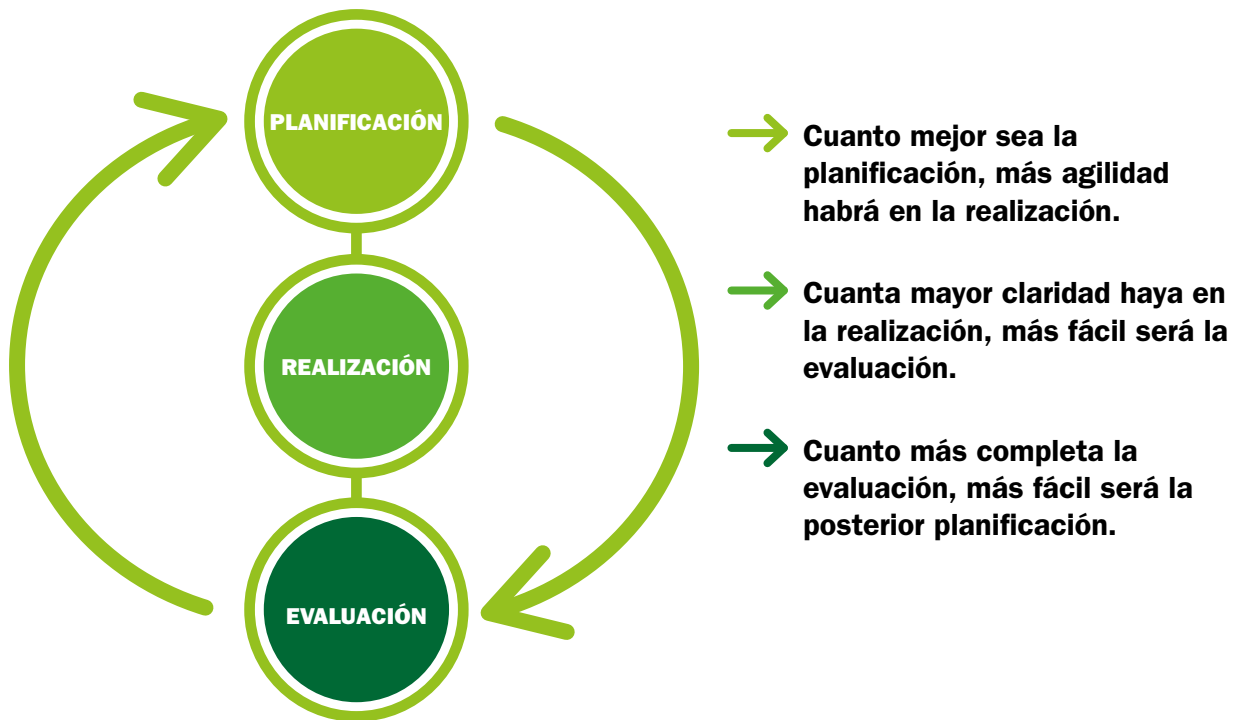
**(RETO)** Por esta razón la política pública que regula la acción voluntaria en los países debe estar formulada bajo los principios de coordinación, complementariedad y subsidiariedad. Una vez analizados los factores del contexto mencionados anteriormente, se puede proceder más efectivamente a plantear los objetivos de un proyecto.

Cuando se tienen claros los objetivos de intervención uno es capaz de hacer una evaluación sobre el logro de los resultados, la acción va más allá de la buena voluntad y también se cuenta con indicadores sobre cómo seguir mejorando.



**“ Planificar es “pensar ahora lo que vas a hacer después”**

Estos 3 momentos son esenciales e igualmente importantes, reforzándose entre ellos<sup>2</sup>:



**(RETO)** En ese sentido, el ejercicio del voluntariado no debe limitarse a la mera realización de la tarea. A través de las reuniones de evaluación y de formación, se puede participar en la mejora y adecuación de la planificación, contribuyendo a la idoneidad, coherencia e impacto de la acción.

Por ello algunas organizaciones, a pesar de no estar en completa coherencia con las leyes nacionales, crean sus propios protocolos de planificación involucrando a la persona voluntaria de forma permanente antes, durante y después de la ejecución de la acción voluntaria. Al respecto, la Asociación Cristiana de Jóvenes plantea: **“Contamos con un plan estratégico, la capacitación permanente sobre todo en estos temas de gobernanza, porque el voluntario es la base de acción del movimiento, la formación del voluntario es importante”** Margoth Roldán, ACJ Colombia.

## CREACIÓN DE UNA ESTRATEGIA DE VOLUNTARIADO

Para asegurar una gestión eficaz y correcta del voluntariado, se hace preciso la creación de una estrategia o plan de voluntariado, previo a lanzar las ofertas y demandas de personas voluntarias. Este plan debe poder responder a preguntas como, ¿qué se entiende por voluntariado en la organización?, ¿de qué manera está alineado a la misión de la organización?

Asimismo, la estrategia o plan debe recoger y dar respuesta a los elementos que la legislación vigente en cada país determine para las personas voluntarias. Según las legislaciones se pueden encontrar obligaciones con la necesidad de seguro (accidentes, responsabilidad civil...), reembolso de gastos realizados en el desempeño de la actividad, condiciones de seguridad e higiene, certificación de la actividad realizada, regulaciones en materia de voluntariado y contratación laboral, número de horas de dedicación...

<sup>2</sup> “Manual para el responsable de personas voluntarias”. Plataforma de Voluntariado de España PVE.

## PLAN DE VOLUNTARIADO

Es una visión global e integradora del papel y función del voluntariado en la entidad. Es el nivel estratégico que cuenta con metas que dan sentido al resto de los niveles, de forma que exista una coherencia.

**Perspectiva temporal: medio y largo plazo.**

## PROGRAMA DE VOLUNTARIADO

Es un instrumento de trabajo por áreas concretas.

Es el nivel táctico y está situado entre el plan y el proyecto. Concreta ideas y objetivos más generales del plan en un lugar y tiempo determinados y a partir de unos recursos concretos disponibles. De esta forma las ideas generales del plan se llevan a lo concreto.

**Perspectiva temporal: medio y largo plazo.**

## PROYECTO DE VOLUNTARIADO

Se refiere a una intervención concreta, individualizada, con la que hacer realidad algunas de las acciones contempladas en el nivel anterior, el táctico. Este es el nivel operativo del proceso de planificación.

**Perspectiva temporal: corto plazo.**



**“ El voluntariado como elemento constituyente de las organizaciones del Tercer Sector nos pone en relación con la Sociedad Civil, con la base social que “legítima” nuestra actuación como organizaciones sociales y si no hemos clarificado esa función estaremos debilitando una de nuestras bases ”**

Claves para la Gestión del Voluntariado en las organizaciones no Lucrativas  
F. Luis Vives

## ASPECTOS IMPORTANTES

- **Transmitir una imagen clara de la entidad.**
- **Convocatoria que sea coherente con el número de personas voluntarias que la entidad necesita y es capaz de gestionar.**
- **Que se responda a necesidades reales.**

**(RETO)** Es importante definir si el proyecto en el que se ejecutará la acción de voluntariado requiere roles específicos, lo que permite una definición de la estrategia de búsqueda más eficiente. Al respecto, la Fundación América Solidaria en Haití al tratarse de un voluntariado profesional donde cada persona apoya desde su profesión, **“cada proyecto y comunidad implica un perfil particular, es por ello por lo que cada convocatoria es única”** América Solidaria Haití.

**(RETO)** Siempre es un reto la captación de personas en contextos de escasa participación social o contextos donde las personas tienen importantes necesidades que están desatendidas. Maslow dice lo difícil que es generar voluntariado cuando otras necesidades no están cubiertas.

## ¿QUÉ ASPECTOS HA DE CONTENER UNA ESTRATEGIA O PLAN DE VOLUNTARIADO?

Como se ha ido comentando, el Plan o Estrategia ha de procurar la incorporación de las personas voluntarias a la acción que se desarrolle, estableciendo todos los procesos de acompañamiento, formación, comunicación... tal y como se describen en los anteriores gráficos del ciclo de vida de la persona voluntaria.

**Un plan puede contener el siguiente índice:**

- 1** - Presentación de la entidad que promueve la acción voluntaria.
- 2** - La gestión de las personas voluntarias: acogida, incorporación, formación, salida.
- 3** - La participación de las personas voluntarias en los procesos de la propia organización con el objetivo de lograr una implicación efectiva.
- 4** - Los derechos y deberes de la persona voluntaria y de la entidad.

## CHECK PLANIFICACIÓN

- ✓ ¿Se ha definido qué se busca al incorporar personas voluntarias a la organización?

---

- ✓ ¿Se ha llevado a cabo un análisis de necesidades para identificar las áreas, programas, acciones donde los voluntarios pueden proporcionar apoyo, involucrarse, o participar?

---

- ✓ ¿Existe un análisis del contexto socio económico, de la situación de la organización que va a desarrollar el voluntariado, de las necesidades y expectativas de las comunidades en las que se va a desarrollar la acción voluntaria?

---

- ✓ ¿Quién va a participar en la elaboración de la estrategia de voluntariado?

---

- ✓ ¿Existen procedimientos internos para la gestión del voluntariado? (bienvenida, formación, salida, etc.)

---

- ✓ ¿Hay coherencia de la estrategia de voluntariado con la legislación aplicable?

---

- ✓ ¿El plan de voluntariado contempla medidas y principios de igualdad de trato y no discriminación?

---

- ✓ ¿Están definidos derechos y deberes de las personas voluntarias y de la organización?

## 2 · SENSIBILIZACIÓN Y PROMOCIÓN DEL VOLUNTARIADO

Las organizaciones desarrollan acciones de sensibilización y comunicación encaminadas, entre otras cosas, a promover la participación solidaria de la ciudadanía en actuaciones de voluntariado y a facilitar su incorporación dentro de la organización. Es importante recordar que este tipo de acciones han de estar alineadas con el plan o estrategia de la organización a fin de que todas las acciones guarden coherencia.

**(BUENA PRÁCTICA)** En Colombia se ha creado un Sistema Nacional de Voluntariado el cual busca promover, visibilizar y fortalecer el voluntariado como una fuerza viva y pretende ser un organismo con capacidad de incidencia en la agenda pública del país.

**(BUENA PRÁCTICA)** Kiriku Bolivia es otro ejemplo de esta sinergia. Esta organización trabaja con un programa del gobierno municipal de la Paz que se llama “Barrios y comunidades de verdad”. Desde 2007 tienen un acuerdo con este programa,

la municipalidad es uno de los socios territoriales para entrar a los barrios e identificar familias en situación de riesgo social y darle seguimiento a sus proyectos.

**(RETO)** Es un reto importante gestionar de modo que la organización de información completa y ajustada a la realidad sobre el voluntariado y el contexto en el que se realizará, así como mensajes coherentes con su misión y con el valor del voluntariado dentro de la entidad.

## CHECK SENSIBILIZACIÓN Y PROMOCIÓN DEL VOLUNTARIADO

- ✓ ¿Están las acciones de sensibilización y promoción del voluntariado alineadas con la estrategia de voluntariado de la organización?
- ✓ ¿Se han definido qué herramientas y canales se van a utilizar para sensibilizar sobre el voluntariado y para ofrecer oportunidades de voluntariado?
- ✓ ¿Qué estrategias se van a usar para fidelizar e informar al voluntariado sobre el trabajo de la organización y su rol?
- ✓ ¿Se recoge las herramientas y acciones que se van a utilizar para dar a conocer las acciones del voluntariado, su rol para sensibilizar a la ciudadanía y rendir cuentas?
- ✓ ¿Es coherente la comunicación con los contenidos y orientación del plan o estrategia de voluntariado?

En Anexos se puede encontrar las fichas 1, 2, 3, 4 y 5 que os pueden ayudar a trabajar este punto.

**Ficha 1** ¿Cómo se define el voluntariado en mi organización?

**Ficha 2** Descripción de la actividad y sus características.

**Ficha 3** DAFO (FODA) sobre el voluntariado.

**Ficha 4** El perfil de las personas voluntarias.

**Ficha 5** Modelo de anuncio de necesidades en voluntariado.

## 3 · RECEPCIÓN E INCORPORACIÓN

### LA RECEPCIÓN

Es el proceso que va desde el primer contacto que realiza la persona que quiere hacer voluntariado hasta el momento en que se incorpora a la acción.

La persona que quiere unirse como voluntaria a una organización será recibida de forma individual y en este primer contacto recibirá información básica sobre la organización: misión, objetivos, líneas de actuación, programas de voluntariado.

También, en este primer contacto, la persona interesada en hacer voluntariado podrá expresar sus expectativas, motivaciones, potencialidades y limitaciones, así como su disponibilidad.

Puede resultar interesante disponer de un documento que de forma sencilla explique la entidad, algo de su historia, de su misión y valores. Este documento se puede entregar en este momento.

**El proceso de recepción comienza cuando la persona voluntaria toma contacto con la organización; esto puede ocurrir de distintas formas:**

- **Voz a Voz.**
- **Página Web, RRSS.**
- **Llamada telefónica** en respuesta a la solicitud para concretar una cita con el fin de mantener una entrevista personal. Además, se utiliza esta llamada como una primera selección confirmando que tenga disponibilidad de tiempo que le permita realizar el voluntariado en la organización, así como disipar alguna duda inicial.

Una vez que la persona voluntaria llegue a la organización se podría utilizar la entrevista inicial como una toma de contacto con mayor profundidad.

## **Entrevista de recepción inicial**

Es el primer encuentro entre la futura persona voluntaria y la organización que ha elegido para realizar su voluntariado, por tanto, se deberá informar claramente de la misión y los valores de la organización, así como de los programas y los tipos de voluntariado que se realizan en ella.

Se debe evitar que este proceso sea algo impersonal y rutinario.

**Además, se mantendrá una charla que permita, de forma empática y mediante una escucha activa, conocer:**

### **LAS MOTIVACIONES:**

- Por qué quiere ser voluntario o voluntaria y por qué en esta organización.

### **LAS ACTITUDES:**

- Debe presentar facilidad para saber escuchar, habilidades sociales, discreción y respeto, no excesivo protagonismo y trabajar bien en equipo.

### **LAS EXPECTATIVAS:**

- Es importante ajustarlas bien, las personas voluntarias no son “salvadores del mundo”, deben llegar a trabajar con las personas con humildad, respeto y reciprocidad.
- También es conveniente conocer su disponibilidad de tiempo, es necesario un compromiso con la organización, y su estabilidad personal.
- Además, se les informa de la formación que se le va a ofrecer (general, específica y continuada), de las pautas de actuación y de los derechos y deberes de la persona voluntaria, así como de la organización. De igual forma es importante detallar las oportunidades para el desarrollo profesional y humano que la participación en el voluntariado representará.

**1 · Llamada telefónica de respuesta a la solicitud.****2 · Entrevista de recepción inicial:**

- Misión y valores de la entidad.
- Programas y tipos de voluntariado.
- Itinerario educativo y pautas de actuación.
- Escucha empática en un ambiente acogedor.

En la **entrevista inicial** se tiene que dar información sobre el proceso de participación, las formaciones, grupos de seguimiento, reuniones de equipo...

**Tiene que quedar claro los objetivos que se persiguen en este momento:**

- Facilitar o ampliar información de la organización.
- Describir la función del voluntariado en la organización (papel del voluntariado, tareas, actividades o espacios de participación).
- Presentar las condiciones en las que se desarrollará el voluntariado (tiempo que se compromete, seguro de la persona voluntaria).
- Conocer sus habilidades, experiencias, conocimientos...
- Intentar conocer las motivaciones de la persona voluntaria (¿Por qué quiere hacer voluntariado? y ¿Por qué en nuestra organización?).
- Analizar si sus intereses encajan con los que la organización propone.

**RECEPCIÓN:**

- Es un proceso en el que hay que informar sobre la entidad, el modelo de actuación, actividades y tareas a desarrollar.
- Es un proceso en el que hay que informar sobre las actitudes, aptitudes y motivaciones, intereses del potencial voluntario/a.
- Es un proceso en el que hay que decidir de forma mutua y consensuada su incorporación a la tarea más adecuada, su no incorporación o no incorporación y derivación.

**LA INCORPORACIÓN**

Cuando una persona se incorpora como voluntaria en la organización, se realiza un acompañamiento, generalmente favorecido por la figura del responsable en voluntariado (en páginas siguientes se hace mención específica sobre este rol) que va a facilitar el ajuste de expectativas y su integración en el programa, en el equipo de trabajo del que entre a formar parte y en la estructura de la propia organización.

Es importante preparar bien este momento y dedicarle la importancia y el tiempo que merece, tanto por parte de la persona que va a incorporarse, como por parte de los miembros de la organización. Para estos casos, se recomienda preparar un documento de bienvenida que nos oriente.

Además, es el momento en que la persona recibirá una formación básica con el propósito de aprender y reflexionar sobre el entorno social en el que se va a desarrollar su actuación, así como profundizar en el modelo de voluntariado que se quiere promover desde la organización.

---

**(RETO)** De ahí la importancia de tener claras las líneas de acción de cada organización, ya que cuanto más planificada, organizada y diseñada esté la intervención más probabilidad de éxito y transformación tendrá. La Fundación América Solidaria fija líneas de acción específicas sobre las cuales construye sus proyectos: **“América solidaria dirige sus acciones a educación de calidad, buena nutrición y salud comunitaria, educación para la paz y buen trato, dentro de la educación trabajamos también una línea de educación para la inclusión y el trabajo con personas que tienen discapacidad cognitiva, pero también pueden tener una discapacidad física”** (Magaly Cepeda, América Solidaria Haití).

Así las cosas, las organizaciones parten de una necesidad específica en sus proyectos, y sobre ello definen el rol del voluntariado y su perfil.

---

**(BUENA PRÁCTICA)** En el caso de la ACJ en Colombia, se definen dos tipos de preparación y acogida de la persona voluntaria: por un lado, un perfil general acorde a los proyectos y proyección social de la fundación, y por otro, el rol y perfil específico del voluntariado.

---

**(BUENA PRÁCTICA)** Es importante resaltar esta sinergia entre la necesidad del proyecto y la necesidad de la persona voluntaria, **“Tenemos un plan de formación con manuales, procesos, fichas. Nosotros los graduamos por triángulos, para llegar a ser voluntario tienes que tener mínimo seis meses a un año de hacer parte del movimiento. En un primer nivel la gente conoce qué es la ACJ, los documentos básicos, la historia del movimiento. Tenemos muchos documentos y metodologías de trabajo que la gente va desarrollándose, usted no va a ver un voluntario que no tenga un proceso de formación, mediante la dinámica y la lúdica, formamos líderes para que ellos a su vez multipliquen eso”** Margoth Roldán, ACJ, Colombia.

## **Sobre el documento de bienvenida**

**En este documento se recogerá el protocolo de incorporación, en el que se tendrá en cuenta los tres momentos que existen en torno a esta fase:**

- **Preparar la incorporación.** Esto se puede favorecer avisando al resto de personas que forman parte de la organización, tanto personas trabajadoras como otros voluntarios y voluntarias que ya participan en el programa.

- **El día de la incorporación** se cuidará la acogida de la persona. ¿Quién o quiénes van a ser las personas que se encarguen de esta acogida?
- **Apoyar la incorporación**, lo que se puede favorecer con llamadas o email para poder dar un seguimiento a este primero momento que es fundamental. Aparecerá indicado el proceso de seguimiento y de comunicación.

## El Acuerdo de Voluntariado

En el proceso de incorporación, se recomienda que la entidad y la nueva persona voluntaria firmen un Acuerdo de Voluntariado, un documento firmado por las dos partes (el futuro/a voluntario/a y la organización) que refleja los derechos y obligaciones de ambos, las condiciones, aspectos y marco de la colaboración, y donde, a ser posible, se definan las tareas de la persona voluntaria. El acuerdo de voluntariado puede también incluir las modalidades y opciones de formación, el código ético o de conducta y otras políticas que se deben respetar (por ejemplo de prohibición de discriminación, de prevención del acoso...), horarios, seguro de responsabilidad civil, remuneración por traslados o dietas cuando se participe en actividades de día...

Todo ello en función del marco legal del país o región en la que opera la organización: como veíamos al principio de este documento, la situación del voluntariado varía de un país a otro; si existe legislación que regula el voluntariado, habrá que atender a lo que diga la ley en materia de los derechos y las obligaciones de las y los voluntarios. Si no existe ningún marco legal o ley, se ofrecerán las mejores condiciones posibles a las personas voluntarias en función de la capacidad y posibilidades de la organización.

**Al firmar este acuerdo de voluntariado, las dos partes adquieren un compromiso que les vincula de modo recíproco, de manera que:**

- **La persona voluntaria se compromete libre y desinteresadamente** a realizar una acción solidaria de manera continua en el tiempo. Acepta los principios y normas de funcionamiento de la organización y asume la gratuidad que conlleva toda labor voluntaria por la que no podrá percibir contraprestación alguna. Además, asumirá un compromiso de respeto hacia los destinatarios de su acción voluntaria.
- **La organización de acción voluntaria se compromete con el desarrollo, el acompañamiento y la formación de la persona voluntaria.** Este es el momento del proceso en que la organización explique la oferta y los beneficios que tendrá la experiencia para el desarrollo profesional de la persona voluntaria.

Un buen ejemplo de estos beneficios es el “Programa de educación” de Eat United/Comamos juntos en Nicaragua, que además de la formación del voluntariado dirigida hacia su labor como tal, ofrece cursos técnicos de educación para estimular el desarrollo profesional de los mismos.

— **(BUENA PRÁCTICA) Comamos Juntos cubre el costo de transporte y alimentación de las personas voluntarias y está generando alianzas con distintos centros de formación técnica en áreas como contabilidad, inglés, emprendedurismo, diseño gráfico, enfermería, y otras, para que se provean cursos de manera gratuita a sus voluntarios y voluntarias. Este programa es parte de la estrategia de reclutamiento, formación y fidelización de voluntarios y voluntarias. Adicionalmente, el programa de educación cuenta con un componente de actividades recreacionales para voluntarios/as, con enfoque especial en actividades deportivas.**

### ASPECTOS IMPORTANTES:

- **Procesos de recepción cuidados y afectivos. Cuidar y dar tiempo.**
- **Respetar los ritmos de las distintas personas voluntarias.**
- **Hay que ser realista sobre la capacidad de gestión de las personas voluntarias.**
- **Es necesario plantear la NO selección como una posibilidad.**
- **La No incorporación de personas que, por diferentes motivos, no encajan, evita conflictos y malentendidos posteriores.**

En los anexos puedes encontrar las fichas 6, 7 y 8 que son herramientas útiles para este aspecto.

**Ficha 6** La entrevista inicial.

**Ficha 7** Recogida de información de la persona que va a incorporarse.

**Ficha 8** Modelo de acuerdo de incorporación (acuerdo de voluntariado).

### CHECK ITINERARIO DE RECEPCIÓN E INCORPORACIÓN

- ✓ ¿Quién o qué área gestiona las candidaturas o demostración de interés de las personas que quieren ser voluntarias?
- ✓ ¿Cómo se identifica y selecciona a las personas voluntarias?
- ✓ ¿Existe un protocolo por escrito para garantizar una actuación unificada, que se aplique por igual a todas las personas?
- ✓ ¿La entidad se cerciora de que las personas voluntarias comprenden y entienden toda la información que se les proporciona, que son conscientes de su labor e implicación en la organización?
- ✓ ¿Se ha discutido sobre las motivaciones, las expectativas y la experiencia de la persona que desea realizar un voluntariado?
- ✓ ¿Tiene la organización un protocolo o documento de incorporación que guíe a los trabajadores de la organización? ¿Quién está encargado de elaborarlo y actualizarlo?
- ✓ ¿Se ha presentado, explicado y firmado el acuerdo de voluntariado? (se puede encontrar un ejemplo en la ficha 8)
- ✓ ¿Qué medidas para la protección de datos existen en la organización? ¿Cómo se comunican a los voluntarios?



¿Qué iniciativas de protección de la persona voluntaria se tienen? ¿Cómo se comunican?



¿Hay modelos para comunicar las tareas a realizar de la persona voluntaria?



La persona voluntaria puede incurrir en algún tipo de gastos (transporte, alimentación, vestimenta...) ¿Se informa de la política de gastos y reembolsos en la entidad? ¿Está reflejado en el acuerdo de voluntariado?

## 4 · DESARROLLO DE LA INTERVENCIÓN

### 4.1 · LA PERSONA RESPONSABLE DEL VOLUNTARIADO

La existencia de la figura de **responsable del voluntariado** reconoce la importancia que tiene el voluntariado, tanto en las organizaciones, como en la sociedad en general; así como en la labor que realizan, en los valores que transmiten y en las relaciones que construyen.

**(BUENA PRÁCTICA)** Por ello, es importante la existencia de una persona o grupo de personas dedicadas al “cuidado” del voluntariado. Una figura que acompañe al voluntariado y que esté atenta a las necesidades que puedan ir surgiendo. Realizan la labor de acompañamiento, formación, orientación y coordinación necesaria con las personas voluntarias; un ejemplo de dicha labor son las sesiones terapéuticas que la persona encargada del voluntariado en Kiriku Bolivia realiza cada 15 días a los voluntarios. En estas sesiones se ventilan los avances y retos que han tenido los voluntarios en su labor y se procede a realizar una retroalimentación grupal. Para dicho proceso utilizan el modelo de aprendizaje-servicio con el fin de tener una planeación y ejecución programadas. Eso les ha permitido generar impacto y demostrar que pueden alcanzar resultados sistemáticamente.

**“ Nos permite dar seguimiento, apoyo y motivación emocional a nuestros voluntarios y ha sido muy exitosa para la garantizar un buen servicio ”**

Ariana Andre, Kiriku Bolivia

**(BUENA PRÁCTICA)** Otro ejemplo relevante es Fundación Doctora Clown Colombia quien dentro de su organización de voluntarios define brigadas de acción con líderes voluntarios más antiguos que se encargan de reconocer y acompañar cada grupo de voluntarios. Estos líderes reciben constante acompañamiento y formación por parte de la organización.

**Además de esto, como aspectos recomendables sería interesante que la persona responsable tuviera las siguientes capacidades:**

- Capacidad de liderazgo.
- Horizontalidad en la relación con los voluntarios.
- Capacidad de comunicación.
- Creatividad.
- Y adaptación al cambio, ya que los procesos de voluntariado son muy cambiantes e influenciados por múltiples factores externos.

**¿Qué hace la persona responsable del voluntariado?**

- Detecta las necesidades de voluntariado de la organización (dependiendo del tamaño de esta) a través de las personas responsables de los distintos programas de la propia organización con la finalidad de crear un “mapa de necesidades”.
- Define el perfil de la persona voluntaria de la organización.
- Diseña la campaña de captación de voluntarios y voluntarias.
- Organiza sesiones de acogida e información para aquellas personas interesadas en realizar voluntariado en nuestra organización.
- Organiza la incorporación y la acogida de la persona voluntaria en la organización y en la actividad donde realizará su labor voluntaria: ofrecer información general sobre la organización (los programas que se llevan a cabo y la función del voluntariado dentro de la organización) y facilitar su integración en la organización.
- Gestiona las altas y las bajas de las personas voluntarias en el seguro de responsabilidad civil.
- Diseña el proceso de acompañamiento:
  - Es importante que se adecue el tipo de acompañamiento dependiendo del momento de cada persona voluntaria. Es la persona de referencia a la que la persona voluntaria puede acudir para aclarar dudas, realizar consultas, gestionar conflictos...
  - Garantizar un espacio para la transmisión continua de información.
  - Evaluar, valorar con las personas voluntarias el proceso para ir adecuando el procedimiento.
- Diseña y prepara el itinerario formativo de las personas voluntarias:
  - Formación inicial.
  - Formación específica, según necesidades.
  - Formación continua.
  - Encuentros de intercambio y reflexión entre el voluntariado de toda la organización.

- Coordinación y seguimiento con las personas responsables de los diferentes programas en los que están las personas voluntarias.
- Diseña el proceso de desvinculación.
- Participa en redes de voluntariado.

**El voluntariado es responsabilidad de todos los profesionales que forman parte de la entidad (no sólo del Responsable de Voluntariado) y así debe estar integrado y organizado en la misma: especialmente sus itinerarios educativos.**

**(BUENA PRÁCTICA)** Según la experiencia de la organización Boliviana Movimiento Sonrisa que gestiona voluntariado en un Hospital Pediátrico de Cochabamba, es en la figura de la persona encargada de personas voluntarias en quien recae la ulterior responsabilidad de mantener la constancia y calidad del trabajo voluntario “Es quien decide quien va al hospital y cuando. También controla de manera estricta los cuadernos de asistencia, brinda la orientación inicial para nuevos voluntarios y da acompañamiento permanente. Coordina también las actividades festivas relevantes y es quien está a cargo de los equipos y casilleros de la organización; todo ello conlleva una responsabilidad grande dentro de un centro hospitalario”. Dra. Paola Ovando, Movimiento Sonrisa Bolivia.

### ¿Y si no existiera esta figura de responsable de voluntariado?

La labor que lleva a responsabilizarse o coordinar el voluntariado es una tarea que tendrá que ser tenida en cuenta siempre que se cuente con personas voluntarias en la entidad. Además, con independencia de que se cuente o no con una persona en la que recaiga esta función, tendrá que contar con el apoyo del resto de la entidad para que no se convierta en algo residual en la misma.

En los casos en los que por el tamaño o los recursos de las entidades no se pueda disponer de una persona que se dedique en exclusividad a esta tarea, será importante que haya alguien (una o varias personas) que sea referente para las personas voluntarias y que coordine las acciones voluntarias. En este caso, esta responsabilidad podrá recaer en una o varias personas del equipo que compatibilizará esta función con otras funciones de la vida la entidad.

**Partiendo de esta realidad, es importante que la persona que ocupe este papel tenga las siguientes actitudes y habilidades:**

- Que sea cercana en la relación y con capacidad de escucha y tiempo para poder acompañar a las personas voluntarias de acuerdo con sus necesidades.
- Que puede hacer o recibir críticas, poner límites o abrir posibilidades.
- Que sepa y fomente trabajar en equipo, haciendo ver a la persona voluntaria que la acción es con otros y que, por lo tanto, se desarrolla en grupo.

- Que sepa liderar, tenga claro el sentido de la entidad, así como los objetivos del proyecto y de las acciones de voluntariado.
- Que motive a las personas voluntarias, desde la realidad, pero sin perder de vista el horizonte utópico.

En ocasiones, sobre todo en las entidades las más pequeñas, la persona responsable de voluntariado es a la vez voluntaria.



**(RETO) En estas situaciones conjugar el peligro de que estas personas proyecten sus motivaciones en el resto de las personas voluntarias que coordina: supone que los demás cuentan o parten de la misma realidad o motivación, mientras que la formación pasa a un segundo término y se descuida la motivación (que se la supone). Es importante ayudar a darse cuenta a estas personas responsables de voluntariado y a la vez voluntarias que la realidad del voluntariado en cuanto a sus motivaciones y momentos vitales son diferentes.**

## 4.2 · EL ACOMPAÑAMIENTO

El acompañamiento se realizará formalmente, en las asambleas o reuniones de las personas voluntarias –es importante que la voluntaria/o sepa con anterioridad la periodicidad de las reuniones–. En estas reuniones se revisará en conjunto el desarrollo de cada actividad, se compartirá información relevante y se recogerán las propuestas de mejoras de la actividad, así como los posibles nuevos cauces de acción. Estas reuniones se conciben también como un espacio de encuentro donde las personas voluntarias pueden compartir sus experiencias, inquietudes y dificultades con el resto del grupo, de cara a mejorar la cohesión de los integrantes del proyecto.

También se contempla un seguimiento del voluntariado de tipo informal. En este caso, el papel de la persona responsable de voluntariado será acompañar a los voluntarios y voluntarias. Si no fuera posible realizarlo de forma presencial, este seguimiento se hará efectivo telefónicamente o vía email. Por otra parte, también se hará partícipes de las actividades previstas por la organización, o cualquier otra organización, que pudieran ser susceptibles de su interés a través de emails.

**Recogiendo lo que señala Gustavo Esteve (2004), se puede señalar lo que **ES** y **NO ES** acompañamiento:**

### ES ACOMPAÑAMIENTO:



**NO ES ACOMPAÑAMIENTO****CHECK ACOMPAÑAMIENTO**

- ✓ ¿Están definidas las tareas de acompañamiento?

---

- ✓ ¿Se define con quién y con qué frecuencia habrá reuniones de acompañamiento con el voluntariado?

---

- ✓ ¿Cómo está previsto que la persona voluntaria participe del proceso de acompañamiento, cuál es su rol?

---

- ✓ ¿Se devuelve a las personas voluntarias su proceso y recorrido en la entidad?

---

- ✓ ¿Se guardan adecuadamente los registros?

**4.3 · LA FORMACIÓN**

Llegados a este punto del documento, no cabe duda de la importancia que han de adquirir los procesos formativos. El voluntariado es una experiencia vital que se relaciona con la vida de las personas. Es fundamental poner en marcha procesos formativos que permitan a la persona voluntaria adquirir los conocimientos necesarios para el trabajo que va a desarrollar, las habilidades personales que le van a ser útiles y las capacidades que le permitirán afrontar su labor con perspectiva de éxito.

Cada organización determinará los contenidos exactos y la metodología que se va a aplicar. A continuación, se exponen algunas ideas de cómo se puede estructurar este proceso formativo.

## Formación introductoria

Curso de introducción al voluntariado que ofrece una aproximación al contexto social en el que se va a realizar la acción voluntaria, los diferentes modelos de intervención y las líneas de actuación prioritarias. Se realizarán dinámicas sobre casos reales que permitan un primer análisis y acercamiento a la realidad que se va a encontrar la persona voluntaria.



**(BUENA PRÁCTICA)** Encontramos un ejemplo interesante en la labor de Raleigh Nicaragua; Esta organización realiza un entrenamiento de carácter obligatorio durante el curso de inducción para voluntarios con una duración aproximada una semana y que abarca estos aspectos de la formación. De igual manera se incluyen durante este curso los protocolos de seguridad y salud, además de un código de conducta bastante estricto. La adecuada formación de los voluntarios respecto a protocolos de seguridad es primordial para ahorrar tiempo y recursos en problemas no planeados.



**(BUENA PRÁCTICA)** En Colombia la ACJ estableció la figura de triángulos para la graduación de sus voluntarios/as, lo que coadyuva al trabajo en equipo, también definieron tiempos y metodologías claras para la formación, poniendo énfasis en el fortalecimiento de la gobernanza. Esto quiere decir, que las personas voluntarias son formadas como tomadores de decisión en la organización.

Adicionalmente, desarrollan sesiones de formación cada año con invitados internacionales, ello permite fortalecer los procesos de formación en gobernanza y voluntariado. “Cada año tenemos eventos y ponentes internacionales para hablar específicamente sobre el voluntariado, los voluntarios son la tercera fuerza del país, somos juiciosos en mantener unos datos contantes, manejamos alrededor de 1.200 voluntarios al año a nivel Colombia y si multiplicamos eso a un salario mínimo legal vigente nosotros estamos aportando más de mil millones a la gestión social del país” Margoth Roldán, ACJ, Colombia.

## Formación continua

Se trata de un espacio de formación periódico, ajustado al perfil del voluntario, y que sirve a la vez de encuentro y cohesión grupal. Esta formación contempla un contenido formativo y un espacio de encuentro e intercambio de experiencias entre los voluntarios. Como toda acción formativa, será evaluada y el itinerario se irá adaptando a las necesidades de los voluntarios y de la organización.

**(BUENA PRÁCTICA)** Un ejemplo relevante en Colombia es la Fundación Doctora Clown, quien realiza diplomados internacionales y cursos de formación continua en técnica clown, clown hospitalario y desarrollo de las habilidades socio emocionales. Estos seminarios son dirigidos a las personas voluntarias, son procesos de escalamiento de niveles en los cuales no sólo se forman en técnicas para realizar el clown hospitalario, sino en aspectos personales. Sobre ello resalta la fundación:

“Nos hemos dedicado mucho a que los voluntarios y líderes trabajen mucho en su propia felicidad, cada vez más los líderes están más capacitados, más antiguos digo yo y también su experiencia de estudiar con nosotros, porque a veces estudiamos los artistas y los líderes, generalmente todos los maestros internacionales que traemos también invitamos a los líderes, entonces eso fortalece mucho que cuando vayan a hablarte sepan de donde hacerlo” Pilar Galindo, FDC, Colombia.

## Formación on-line

Este espacio será un complemento a las líneas anteriores y facilitará información actualizada sobre el ámbito en que está desarrollando su labor, voluntariado e innovación social, movimientos sociales, etc.

## Encuentros de voluntariado

Estos espacios tienen el objetivo de abrir un espacio de encuentro y reflexión para las personas voluntarias que forman parte de la organización. El objetivo es que sea un evento que dinamice y visibilice el papel del voluntariado y los retos que éste plantea a las organizaciones y la sociedad actual. Se recomienda utilizar una metodología participativa y dinámica.

**(BUENA PRÁCTICA)** La organización Kirikú en Bolivia, por ejemplo, realiza salidas, convivencias y dos grandes encuentros de voluntariado cada ciclo anual. Uno a mitad del año, día de campo o fiesta, con el objetivo de socializar y estrechar lazos y renovar la motivación. La otra actividad al final del ciclo en la que se invita a los socios territoriales, participantes y los nuevos voluntarios del siguiente ciclo para que interactúen con los voluntarios salientes y compartan experiencias y expectativas; Incluye entrega de álbum de fotos de los voluntarios con sus familias.

## Enlaces a experiencias formativas:

**CENOC**, (2018), *Modelo básico de voluntariado*, <https://bit.ly/2OhIirP> Acceso MAR2019

**JARAMILLO, MP** (2015), *Manual del voluntario y la voluntaria*, <https://uni.cf/2HJJr8W> Acceso MAR2019

**CASTILLA LA MANCHA** (2018), *Manual para formadores de voluntariado*, <https://bit.ly/2UKIsu2> Acceso MAR2019

**AAVV**, (2015), *Los Voluntariados en América Latina y su rol en la Gestión del Riesgo de Desastres*, <https://bit.ly/2CyEEnp> Acceso MAR2019

**PVE**, *Manual para la persona responsable de voluntariado*, <https://bit.ly/2TlcMc1> Acceso MAR2019

## CHECK FORMACIÓN

- ✓ ¿Se ha definido la metodología y los mecanismos para identificar las necesidades de aprendizaje que se han de impartir conforme a la entidad?

---

- ✓ ¿Se han definido las competencias básicas que ha de tener una persona voluntaria?  
¿Se necesitan competencias adicionales para el marco de actuación de la organización?

---

- ✓ ¿Se ha definido un plan de formación?

---

- ✓ ¿Se ha segmentado el plan de formación conforme a los perfiles de las personas voluntarias, tareas a realizar...?

---

- ✓ ¿Se ha definido cómo transmitir lo que es propio y personal de cada organización: misión, visión y valores?

---

- ✓ ¿Cada cuánto tiempo se actualiza el plan de formación?

---

- ✓ ¿Se recogen las opiniones y evaluaciones de las personas voluntarias respecto de las formaciones o actividades de formación (encuentros...)?

## 4.4 · LOS GRUPOS Y TRABAJO EN EQUIPO

El voluntariado implica reconocer su fluctuación y cambios constantes de personas, es decir, las personas voluntarias eligen el tiempo y las tareas a realizar.

**(RETO)** Por ello, las organizaciones deben diseñar estrategias no sólo de fidelización de voluntarios sino de garantías de formación y trabajo en equipo en pro de la continuidad de los proyectos sociales.

**En consecuencia:**

**(BUENA PRÁCTICA)** en Colombia la Asociación Cristiana de Jóvenes desarrolla un programa de formador de formadores y liderazgo, el cual establece la importancia de generar un colectivo que responda por los procesos y no una sola persona. Así, preparan a las personas voluntarias en gobernanza institucional.

“Nosotros tenemos una política nacional de voluntarios, plan de formación a voluntarios, en la política se evidencia el ciclo de formación y las acciones que se deben hacer para subir de categoría, está el proceso formativo que tiene que desarrollar el voluntario, por un

lado horas de voluntariado o labor social que tiene que cumplir y otras son de formación. Lo que buscamos es que la gente tenga las capacidades y herramientas para poder participar en todas estas instancias de gobernanza que tiene el movimiento. Nosotros tenemos que garantizar que los voluntarios estén formados para que asuman esos roles de liderazgo, los que toman las decisiones en la junta directiva que es el máximo órgano de la asociación son los voluntarios, en cada ACJ quien forma la junta directiva son voluntarios, el director hace parte, pero tiene voz y no voto. Esto es una asociación de voluntarios y ellos toman sus propias decisiones”

Margoth Roldán, ACJ, Colombia

**Un equipo de trabajo es una interacción e interrelación entre diferentes personas que comparten un fin u objetivo común. En el seno de un equipo, las personas que lo componen deberían cumplir los siguientes requisitos:**

- Deben basar sus relaciones en la confianza y apoyo mutuo.
- Deben comunicarse de forma espontánea.
- Deben comprender y sentirse identificados con los objetivos de la organización.
- Deben tener una actitud de solución de problemas.
- Debe existir un liderazgo integrador.



### Características de un grupo o equipo

- Cada miembro quiere desarrollarse a través de la actividad del grupo.
- Posee vida autónoma.
- Cada miembro se identifica con él.
- Tiene objetivos.

- **Existe coherencia entre sus componentes.**
- **Tiene estructura y método.**
- **Es dinámico.**

**Entre las reglas básicas para desarrollar el trabajo en equipo nos entramos con las siguientes:**

- Saber escuchar y hablar.
- Establecer objetivos.
- Aceptar responsabilidades.
- Propiciar el progreso del grupo.
- Fortalecimiento de lo grupal: identidad, sentirse miembro del equipo, sentirse parte, participar en las decisiones que son compartidas.
- Pensar activamente, no ser mero receptor de estímulos por parte de las otras personas.
- Vencer temores e inhibiciones.
- Confianza.
- Organización interna: estructura, normas, canalización de los conflictos y las discrepancias.
- Pensar que el trabajo común es un beneficio.
- Fomentar la participación.

**El trabajo en equipo debe de ser la base principal de la acción voluntaria. Es laborioso y plantea dificultades, pero también ofrece abundantes satisfacciones, al realizar junto a otros y otras, logros que, individualmente, no se conseguirían.**

**Las organizaciones de Acción Voluntaria son equipos**



**Esos equipos y asociaciones no existen en abstracto**



**Las asociaciones y equipos son la suma de personas y sus esfuerzos, cualidades, capacidades y recursos**



**Se trata de colaborar, cooperar**

Colaborar implica trabajar con otras personas para conseguir la suma de tareas con un objetivo común. No colaborar supone dedicarse exclusivamente a hacer la parte individual, y luego esperar a que los otros hagan las suyas. Se trata de reconocer que las personas se necesitan unas de otras para progresar.

Por otra parte, la acción voluntaria se realiza siempre en el marco de una organización que asume unos programas y unas actuaciones concretas para dar respuesta a determinados problemas o situaciones. Los programas se desarrollan desde grupos cohesionados y equipos de trabajo que intentan llevar a buen término los fines y objetivos de la organización. Un gran número de las actividades que se desarrollan en las organizaciones en las que se trabaja o participa se ejecuta entre los grupos o equipos de trabajo que componen la organización o con los grupos a los que se dedica la intervención. Estas actividades pueden incluir la realización de una evaluación previa para ganar el interés de la comunidad receptora y para también generar un programa de trabajo basado en metas compartidas que pueda luego medir el impacto del trabajo grupal.

El trabajo en equipo orientado al logro de objetivos comunes es una actividad clave para el adecuado desarrollo de la acción colectiva.

Hoy en día, muchos de los fenómenos, situaciones y problemas sobre los que se pretende intervenir son complejos y deben ser analizados, comprendidos y atendidos desde diferentes puntos de análisis, puntos de vista, disciplinas o especialidades y con diferentes prácticas y recursos técnicos y profesionales. Por eso, muchos de los equipos son multidisciplinarios y requieren el establecimiento de procesos de intercomunicación e interdependencia complejas y grupales. Ningún elemento del equipo o de la organización sabe tanto como todos juntos.

Aprender a trabajar en equipo resulta ser hoy un instrumento clave para poder abordar muchas de las actividades que se pretenden desarrollar, sin el trabajo en equipo no se podría de hecho, desarrollar estas acciones.

Trabajar en equipo supone además aprender a cooperar, a ser interdependientes, lo cual coincide con los que pueden ser valores organizacionales fundamentales. **Cuando todas las personas ganan algo, aunque la ganancia no sea óptima, los resultados son beneficiosos.**

## CHECK GRUPOS DE TRABAJO



¿Hay en el seno del grupo una persona que lo coordine?



¿Cómo se toman las decisiones en el grupo, por mayoría o por consenso? ¿Cómo afecta ello a la labor y a la dinámica de grupo?



¿Cómo se coordinan los miembros del equipo, la organización proporciona herramientas de gestión y coordinación internas?



¿Hay alguna figura para supervisar los grupos de trabajo?



¿Se incluye en la formación a los voluntarios un espacio sobre la importancia del trabajo en grupo?

## 4.5 - EL SEGUIMIENTO Y LA EVALUACIÓN

El seguimiento y la evaluación continua facilitan un mayor encaje entre la organización y el voluntariado que forma parte de ella. Este seguimiento atenderá a la evolución de la persona voluntaria en la actividad que desempeña, su desarrollo personal, su encaje en el programa asignado y en la organización y la relación con las personas destinatarias, otros voluntarios y voluntarias y personal remunerado.

En este punto es importante distinguir entre seguimiento y el acompañamiento del que se hablaba en un punto anterior (punto 3.2). El acompañamiento se puede situar en la línea de recurso pedagógico basado en el diálogo, intercambio de experiencias, inquietudes, dificultades... en la idea de un crecimiento conjunto. El seguimiento se plantea como proceso de evaluación que permite comprobar si el trabajo que se está realizando va encaminado en la dirección propuesta desde la organización, en una búsqueda de efectividad y eficiencia de la acción voluntaria.

**“ Acciones periódicas como el cuidado pastoral, seguimiento de bienestar emocional y logístico de la persona voluntaria juegan un rol muy grande en la prevención y resolución de posibles conflictos que se generan luego durante la gestión de los equipos de voluntariado ”**

Yolaina Vargas, Raleigh Nicaragua

### **Después de la acción viene la reflexión para luego volver a actuar, y así sucesivamente.**

La evaluación consiste en recoger y analizar sistemáticamente una información que nos permita determinar el valor y/o mérito del objeto a evaluar para facilitar la toma de decisiones y futuras intervenciones. Más centrados en la programación, la evaluación sería el proceso usado para averiguar si el trabajo que se está realizando cumple con las metas trazadas previamente.

Al hablar de evaluación no se puede olvidar incorporar a todos los agentes implicados en proceso, siendo las personas voluntarias parte de él. Dentro del compromiso social la autoevaluación se define como una estrategia básica de aprendizaje que nos va a ayudar a recoger elementos clave para mejorar las tareas que desempeñamos. Es importante tener un espacio de reflexión personal y grupal para mejorar la acción voluntaria. La evaluación va a ayudar a crecer y debe estar presente a lo largo de todo el recorrido.

#### **LA EVALUACIÓN TIENE QUE AYUDAR A:**

- **Analizar lo realizado.**
- **Criticar constructivamente el trabajo.**
- **Dialogar con el equipo humano.**
- **Aceptar los puntos débiles y los puntos fuertes.**
- **Proponer mejoras y propuestas alternativas.**
- **Aprender de la experiencia.**

#### **LA EVALUACIÓN NO ES:**

- **Eludir la realidad.**
- **Criticar a las personas.**
- **Negar las propias responsabilidades.**
- **Defender a toda costa lo realizado.**
- **“Un ajuste de cuentas”.**

La evaluación es, por tanto, el instrumento que permite comparar la situación prevista inicialmente con la situación real. En esta comparación se obtiene información sobre el grado de consecución de lo que inicialmente se había previsto, así como de los factores que han permitido o dificultado esta consecución.

Cada programa define la agenda de evaluación y seguimiento de las personas voluntarias asignados. Se recomienda una evaluación trimestral y otra al final de año o curso. En ésta última, se analizará todo el itinerario que ha seguido el voluntario y se propondrán puntos de mejora para el año siguiente.

**(BUENA PRÁCTICA) Distintas organizaciones en Latinoamérica entrevistadas para la elaboración de esta guía utilizan diversas fichas y formatos de evaluación. Un ejemplo interesante es el de Eat United/Comamos Juntos en Nicaragua que cuenta con una herramienta digital, una aplicación web diseñada por uno de sus voluntarios para monitorear de manera personalizada la labor de Comamos Juntos y que sirve para medir el impacto del voluntariado: horas, asistencias, alimentos recolectados, número y distribución y tipos de participantes.**

**En los Anexos se pueden encontrar las fichas 10, 11, 12 y 13 que te pueden ayudar a planificar este aspecto.**

**Ficha 10** Ficha de seguimiento de la actividad.

**Ficha 11** Dinámica de análisis de la participación.

**Ficha 12** Modelo de cuestionario de detección de necesidades para las personas voluntarias de la organización.

**Ficha 13** Modelo de evaluación de la formación.

## CHECK SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

- ✓ ¿Se ha designado a alguien para llevar a cabo el seguimiento y la evaluación de la persona voluntaria?

---

- ✓ ¿Está la persona voluntaria informada sobre el porqué del seguimiento y la evaluación?

---

- ✓ ¿Se comparte la información o las conclusiones con la persona voluntaria?

---

- ✓ ¿Cómo tiene lugar este proceso, es participativo, se lleva a cabo de forma regular, se informa previamente a la persona voluntaria, tiene un enfoque constructivo?

---

- ✓ ¿Tiene la persona voluntaria la oportunidad de autoevaluarse/de dar su opinión sobre la organización?

---

## 5 · LA FINALIZACIÓN DEL PROCESO DE VOLUNTARIADO / PROCESO DE SALIDA

La finalización de la acción voluntaria o el proceso de salida de la persona voluntaria forma parte del proceso natural del itinerario del voluntariado. Por esto, las organizaciones tienen que facilitar la salida, siempre desde el reconocimiento a la labor que ha realizado la persona y el conocimiento y comprensión de sus motivos de salida. Las organizaciones pueden, incluso, facilitar y apoyar en la derivación a otras organizaciones, siempre y cuando la persona voluntaria lo solicite. Por esto es importante trabajar esta etapa, dedicando tiempo y espacio a conocer las causas y los motivos que llevan a la persona voluntaria a finalizar su colaboración con la organización.

**Este proceso favorece la mejora de la gestión del voluntariado de la organización, ya que:**

- Permite y favorece el cierre del ciclo con la persona voluntaria. Esto, además de contribuir a reconocer su participación, facilita una posible reincorporación a la organización u a otra, más adelante.
- Recoge información de cara a incorporar mejoras en el voluntariado de la organización.

### **Papel de la persona responsable de voluntariado en este momento:**

- **Apoyar la decisión si está tomada.**
- **Despedirse de la persona de manera cálida y empática.**
- **Dejar las puertas abiertas a futuras colaboraciones.**
- **Facilitar que la persona voluntaria se despidiera a su manera.**
- **Evaluar con ella todo su proceso de participación.**

Por parte de la organización se tendrá que prever el relevo, ya que la persona que se marcha dejará unas funciones sin cubrir, lo que conlleva una falta de atención a la destinataria de la acción voluntaria. Por esto, es importante que la persona voluntaria comunique a la organización, con la suficiente antelación, su baja. Para poder contar con un margen de maniobra que permita a la organización dar respuesta a esta situación.

En el caso de que la persona que se marcha esté realizando su voluntariado en contacto directo con personas, se tratará de generar un espacio en el que se puedan despedir, de manera que la persona destinataria no se sienta “abandonada”.

Además de proporcionar un certificado de reconocimiento a la labor llevada a cabo, la organización realizará un **proceso de evaluación** y repaso de lo que ha sido y ha supuesto su paso por la organización. Esto reforzará la relación mantenida hasta el momento y podrá ayudar en la relación posterior.

Es importante tratar de favorecer un proceso de fidelización con las personas voluntarias, ya que independientemente de que hayan finalizado su proceso de voluntariado, en algún momento podrían volver a ser parte activa de los proyectos o bien seguir siendo aliados o participantes de otros procesos dentro de la organización.

**(BUENA PRÁCTICA) Un buen ejemplo de fidelización de la persona voluntaria en el contexto de la culminación del ciclo de voluntariado es la herramienta de GVC Nica-**

**ragua: esta organización cuenta con una plataforma de voluntarios acreditados y su perfil se mantiene en la plataforma digital. De esta forma las personas voluntarias permanecen en contacto con la organización.**

**Otro lo podemos observar en la organización Kirikú en Bolivia. Como parte de su labor de desarrollo profesional de las personas voluntarias, al finalizar el ciclo se plantea la meta de conformar un comité solidario barrial que estará conformado por: miembros de las familias, miembros de la junta de vecinos, miembros del programa del gobierno municipal y voluntarios/as de Kirikú. De esta forma existe un mecanismo de acompañamiento una vez finalizado el ciclo de voluntariado. Así mismo, se encuentran generando una bolsa de trabajo: los voluntarios que hayan terminado su ciclo ingresan a esta base de datos como candidatos, pudiendo ser recomendados para distintas oportunidades laborales/profesionales con organizaciones aliadas de Kirikú.**

**En las ocasiones en que la persona se marche a disgusto de la organización, es adecuado y recomendable:**

- Entender cuál es el motivo: ¿qué ha sentido?, ¿con qué o quién o ha estado a disgusto?
- Desde este acercamiento, se tratará de objetivar los hechos, poder mediar y poner soluciones, a ser posible,
- Y si la decisión está tomada, ofrecer aceptación y acompañar en el proceso de salida.
- Que la organización se pueda replantear el seguimiento con las personas voluntarias, con el objetivo de hacer propuestas de mejora y poder comentar aquello que no funciona adecuadamente en su acción voluntaria.

En las ocasiones en las que no actúen conforme a la misión y criterios comunes de la acción voluntaria, desde la organización se ayudará a la voluntaria/o a reorientar su actuación y, en caso de no hacerlo, a abandonar su actividad.

Esto conlleva dificultades, pero es lo más adecuado tanto para la persona que no encuentra su espacio, como para la propia organización y el resto de las personas que la forman. Se trata de afrontar esta situación de forma conciliadora, agradeciéndole su esfuerzo y paso por la organización y aconsejando formas alternativas de acción.

Sin embargo, en los casos en que la organización es la responsable de la marcha de las personas voluntarias, lo que se ha podido ver provocado por múltiples causas (inadecuación en la priorización de la tarea sobre la persona, mala gestión, escaso acompañamiento, etc.), es importante ser capaces de asumir la responsabilidad que esto implica y tras las disculpas, tratar de encontrar los cauces que pueda favorecer que la persona siga participando en la organización. Si la relación de confianza se ha roto, facilitar y acompañar en la salida a la persona voluntaria puede ser lo más adecuado.

En cualquier caso, todos los inputs que se recogen en esta última etapa de finalización del proceso de voluntariado se han de incorporar a la reflexión de la organización y contribuir a una mejora de los procesos.

En este sentido es importante recordar, aunque no forme parte de este manual, el ciclo de mejora continua o ciclo de Deming, también conocido como círculo PDCA (del inglés *plan-do-check-act*, esto es, planificar - hacer - verificar - actuar) o *espiral de mejora continua*, es una estrategia de mejora continua

de la calidad en cuatro pasos. Todo el aprendizaje que se pueda ir obteniendo sirve a la organización para mejorar al futuro.

**En los Anexos se pueden encontrar la ficha 14, útil es este aspecto.**

**Ficha 14** Entrevista de salida de la persona voluntaria.

### CHECK SALIDA

- ¿Cómo se asegura la organización de que las personas voluntarias reciben reconocimiento por su participación?

---

- ¿Se han generado evidencias de la participación de esta persona en los programas de la entidad?

---

- ¿Se informa de cómo se va a proceder con la información y evidencias que se tienen de esta persona?

---

- ¿Se ha recibido retroalimentación sobre la experiencia de voluntariado?

---

- ¿Se ha llevado a cabo una evaluación final del desempeño y la trayectoria de la persona voluntaria?

---

- ¿Se han comprendido los motivos por los que la persona voluntaria decide finalizar su colaboración?

---

- ¿Se ha definido cómo seguir en contacto?



## EPÍLOGO

A lo largo de estas páginas hemos tratado de guiar y proporcionar pautas básicas, consejos y recomendaciones a cerca de la gestión del voluntariado, al tiempo que se presentaban buenas prácticas y retos que esta experiencia puede generar en las organizaciones que se embarquen en la aventura del voluntariado.

Este documento puede ser útil para cualquier organización interesada en comenzar a gestionar voluntariado a nivel local o mejorar los procesos existentes, se encuentre o no en uno de los países en los que se centra. Lo importante es saber adaptar las recomendaciones y pasos descritos a las circunstancias de cada caso (contexto, tipo y tamaño de la organización, tipo de voluntariado, de actividad, recursos disponibles, etc.). Es decir, también las organizaciones de Bolivia, Haití, Colombia y Nicaragua, o cualquier otro país, que utilicen este recurso, deberán hacer el ejercicio de adaptarlo en la práctica a lo que mejor se ajuste a sus necesidades. Para ayudar en este ejercicio, el proyecto *Empowering local capacities for humanitarian volunteering in Latin America* también contempla la realización de talleres con organizaciones socias y otras organizaciones locales seleccionadas en estos países. No obstante, esperamos que la utilidad de esta guía pueda ir más allá y animamos a cualquier entidad interesada a encontrar en ella aprendizajes y buenas prácticas.

# FICHAS ITINERARIO VOLUNTARIADO

<b>FICHA 1</b>	¿Cómo se define el voluntariado en mi organización?.....	<b>58</b>
<b>FICHA 2</b>	Descripción de la actividad y sus características .....	<b>60</b>
<b>FICHA 3</b>	DAFO (FODA) sobre el voluntariado .....	<b>61</b>
<b>FICHA 4</b>	El perfil de las personas voluntarias.....	<b>62</b>
<b>FICHA 5</b>	Modelo de anuncio de necesidades en voluntariado .....	<b>64</b>
<b>FICHA 6</b>	La entrevista inicial.....	<b>65</b>
<b>FICHA 7</b>	Recogida de información de la persona que va a incorporarse .....	<b>66</b>
<b>FICHA 8</b>	Modelo de acuerdo de incorporación.....	<b>68</b>
<b>FICHA 9</b>	Grupos cohesionados .....	<b>71</b>
<b>FICHA 10</b>	Ficha de seguimiento de la actividad.....	<b>73</b>
<b>FICHA 11</b>	Dinámica de análisis de la participación.....	<b>74</b>
<b>FICHA 12</b>	Modelo de cuestionario de detección de necesidades para las personas voluntarias de la organización .....	<b>76</b>
<b>FICHA 13</b>	Modelo de evaluación de la formación .....	<b>77</b>
<b>FICHA 14</b>	Entrevista de salida de la persona voluntaria.....	<b>80</b>

## FICHA 1

### ¿CÓMO SE DEFINE EL VOLUNTARIADO EN MI ORGANIZACIÓN?

Con esta ficha tiene como objetivo ayudar a definir el concepto de voluntariado dentro de la entidad de acuerdo a sus misión y visión, de forma que a partir de esta conceptualización se pueda ir definiendo el resto de proceso de trabajo con las personas voluntarias.

#### Nota aclaratoria para la ficha:

- 1 • Entidades DE Voluntariado. Aquellas formadas principalmente por personas voluntarias.
- 2 • Entidades CON Voluntariado. Las que cuentan tanto con personas voluntarias como con personas destinatarias y personas remuneradas.
- 3 • Entidades PARA Voluntariado. Son las que no cuentan con voluntariado pero que establecen acuerdos de colaboración con otras en las que sí participan personas voluntarias.

SOBRE MI ORGANIZACIÓN	
¿Tiene algún del tipo personería jurídica?	<input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO
Si lo tiene, ¿Cuál es?	<input type="checkbox"/> Asociación <input type="checkbox"/> Fundación <input type="checkbox"/> Corporación <input type="checkbox"/> Cooperativa <input type="checkbox"/> Otro
<b>Identificación de Redes de Apoyo:</b> ¿Forma parte de alguna Red de organizaciones que gestionen en voluntariado?	
La organización es:	<input type="checkbox"/> DE Voluntariado <input type="checkbox"/> CON Voluntariado <input type="checkbox"/> PARA Voluntariado
<b>¿De qué maneras se puede ser parte de la organización?</b>	
<input type="checkbox"/> Personas destinatarias o participantes de los proyectos en los que existe acción voluntaria.	
<input type="checkbox"/> Familiares o personas directamente relacionadas con los anteriores.	
<input type="checkbox"/> Personal remunerado / Equipo Ejecutivo.	
<input type="checkbox"/> Personal directivo (Directorio, Consejo Directivo).	
<input type="checkbox"/> Socios/as/ Donantes / Financistas / auspiciadores.	
<input type="checkbox"/> Personas voluntarias.	
EL VOLUNTARIADO EN MI ORGANIZACIÓN	
¿Hay personas voluntarias en mi organización?	<input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO

**SI HAY PERSONAS VOLUNTARIAS****¿Qué hacen en la organización?**

.....

.....

.....

**¿Están definidas sus funciones?**  SÍ  NO**¿En qué actividades podrían participar?**

.....

.....

.....

**¿Cómo se coordinan con el resto de la organización?**

.....

.....

.....

**¿Qué objetivos se busca con la elaboración de un programa de voluntariado?**

.....

.....

.....

**EN CASO DE QUE AÚN NO HAYA PERSONAS VOLUNTARIAS EN LA ORGANIZACIÓN****¿Qué objetivos se busca con la elaboración de un programa de voluntariado?**

.....

.....

.....

**¿Por qué se quiere incorporar personas voluntarias en la organización?**

.....

.....

.....

**¿Cuál es el espacio para las personas voluntarias en referencia a otros procesos de la organización?**

.....

.....

.....

.....

## FICHA 2

### DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD Y SUS CARACTERÍSTICAS

El objetivo de la ficha es comenzar a definir el tipo de actividades –de la manera más detallada posible– que se realizan en la entidad para cubrir la necesidad detectada. En función del tipo de actividad y de la estructura de la entidad se determinará la idoneidad de la participación de las personas voluntarias en ella y el cómo hacerlo, ajustando el perfil a las demandas de la misma.

<b>FICHA DE ACTIVIDAD (Se rellenará ficha por actividad)</b>
<b>Título / nombre de la actividad:</b>
<b>Necesidad que se quiere cubrir:</b>
<b>Objetivo de la actividad:</b>
<b>Tareas o acciones que componen la actividad:</b> ..... ..... .....
<b>Programa del que forma parte la actividad:</b>
<b>Coordinador/a responsable:</b>
<b>Número de personas voluntarias necesarias:</b>
<b>Descripción de sus responsabilidades:</b> ..... ..... .....
<b>Especificar las tareas concretas:</b> ..... ..... .....
<b>Perfil (edad, educación, experiencia, otros):</b> ..... ..... .....

## FICHA 3

### DAFO (FODA) SOBRE EL VOLUNTARIADO

El objetivo es analizar y definir el voluntariado entre todos los agentes implicados en la organización. Las conclusiones contribuirán a determinar las líneas adecuadas para implementar y desarrollar el programa de voluntariado.

DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN	FUERA DE LA ORGANIZACIÓN
DEBILIDADES	AMENAZAS
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES

#### Preguntas que pueden servir de ayuda para guiar la reflexión:

¿Cómo está definido el plan de voluntariado? Puntos fuertes y débiles

.....

.....

¿Cómo participan las personas voluntarias en la organización?  
(descripción de los distintos canales)

.....

.....

Dentro de la organización, ¿Está definido el papel de las personas voluntarias?

.....

.....

¿Cuál es la aportación de las personas voluntarias a la organización? ¿Y la dificultad?

.....

.....

A nivel social, local... ¿Qué imagen se tiene del voluntariado?

.....

.....

.....

## FICHA 4

### EL PERFIL DE LAS PERSONAS VOLUNTARIAS

Este modelo de ficha contribuye a recoger los requisitos del perfil de la persona voluntaria solicitado por la organización, estos datos podrán ser recogidos en su totalidad o parcialmente según corresponda.

#### DATOS GENERALES DE LA ORGANIZACIÓN Y PROGRAMA DE VOLUNTARIADO

<b>Programa:</b>
<b>Responsable del programa:</b>
<b>Objetivos del programa:</b>

#### PARTE 1 - PERFIL GENERAL DEL VOLUNTARIADO

<b>Tiempo de dedicación con el que se puede comprometer:</b>
<b>Motivación inicial:</b> ..... ..... .....

#### PARTE 2 - PERFIL ESPECÍFICO DEL VOLUNTARIADO

<b>1 - Descripción de la actividad a desarrollar:</b> ..... ..... .....
<b>2 - Finalidad de la actividad:</b> ..... ..... .....
<b>3 - Responsabilidad y deberes en la actividad:</b> ..... ..... ..... .....



## FICHA 5

### MODELO DE ANUNCIO DE NECESIDADES EN VOLUNTARIADO

Esta ficha puede servir de modelo a la hora de elaborar un anuncio para buscar a personas voluntarias de acuerdo a las necesidades detectadas previamente en la organización.

#### ORGANIZACIÓN

- Nombre de la organización.

#### OFERTA DE VOLUNTARIADO

- Nombre de la oferta de voluntariado.
- Programa (en el que se incluye la oferta).
- Zona, distrito (dónde se desarrolla, si la organización cuenta con diferentes sedes o proyectos en diferentes barrios especificar).
- Ámbito o colectivo (con quien colaborará la persona voluntaria).
- Número de plazas (si hubiese número limitado).

#### LA PERSONA VOLUNTARIA

- Funciones de la persona voluntaria.
- Requisitos.
- Horario / días.
- Plazo de presentación / fin de la oferta (si hubiese fecha límite).

#### CONTACTO

- Persona de contacto.
- Mail.
- Teléfono.
- Web.

## FICHA 6

### LA ENTREVISTA INICIAL

Con esta ficha se quiere ofrecer a modo de guía para el entrevistador o entrevistadora aquellos aspectos que son importantes recoger en la primera entrevista. Es una oportunidad para poder ajustar las expectativas de las personas con las necesidades reales de la entidad.

En la recogida de datos personales se tendrá en cuenta la legislación nacional vigente sobre la protección de datos, incluyendo si así se precisa, una apostilla con esta información en la propia ficha.

#### 1 · CONOCER A LA PERSONA

- ¿Cómo nos has conocido?
- Motivación ¿Por qué quiere hacer voluntariado en este momento?
- Experiencia en voluntariado.

#### 2 · BREVE DESCRIPCIÓN SOBRE LA ORGANIZACIÓN

- Historia.
- Proyectos que se desarrollan.
- Forma de entender el voluntariado en la organización.

#### 3 · ¿QUÉ PEDIMOS A LA PERSONA QUE VA A HACER VOLUNTARIADO Y QUE SE LA OFRECE?

#### 4 · DOCUMENTACIÓN

- Rellenar la ficha (ficha 7) y firmar el compromiso (ficha 8).

#### 5 · PROGRAMA EN EL QUE SE VA A REALIZAR EL VOLUNTARIADO

#### 6 · INCORPORACIÓN DEL VOLUNTARIO/A

- Acordar fechas y forma de incorporación.
- Entregar el documento de bienvenida.

## FICHA 7

### RECOGIDA DE INFORMACIÓN DE LA PERSONA QUE VA A INCORPORARSE

Este es un modelo de ficha para recoger la información de la persona que se va a incorporar a hacer voluntariado en la entidad.

Detente un rato en la ficha y reflexiona sobre si con ella vas a poder recoger toda la información que necesita la entidad para responder adecuadamente a las necesidades de la entidad así como de la personas que quiere comenzar a participar. Además, todo aquello que consideres que es información innecesario no la recojas.

En la recogida de datos personales se tendrá en cuenta la legislación nacional vigente sobre la protección de datos, incluyendo si así se precisa, una apostilla con esta información en la propia ficha.

FICHA DEL VOLUNTARIADO			
<b>Nombre:</b>		<b>FOTO</b> 	
<b>Apellidos:</b>			
<b>Fecha y lugar de nacimiento:</b>			<b>Edad:</b>
<b>Dirección:</b>			
<b>Código:</b>		<b>Población:</b>	
<b>Tel.:</b>		<b>Celular:</b>	
<b>E-mail:</b>			
<b>Ocupación:</b>			
<b>DNI/NIE:</b>		<b>Carnet de conducir:</b> <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO	
<b>Estudios finalizados:</b>			
<b>Estudios en curso:</b>			
<b>Conocimiento de idiomas:</b> Nivel (alto, usuario, bajo)			
<b>Conocimiento informática:</b> Nivel (alto, usuario, bajo)			

<b>Aficiones:</b>
<b>Experiencia laboral:</b>
<b>¿Has participado o participas en otra ONG? (Cuál, cuánto tiempo, tipo de participación...):</b>
<b>¿Cómo conoció a (nombre de la organización):</b>
<b>¿Qué le motiva a participar en esta organización?:</b>
<b>¿En qué le gustaría?:</b>
<b>¿De qué tiempo dispone?:</b>
<b>Otras observaciones o comentarios:</b> ..... ..... ..... ..... ..... .....
(Hacer referencia a la normativa vigente en cada país en materia de protección de datos). En algunos países es más restrictivo que otros. Se recomienda revisar la legislación vigente local para eventualmente tenerlo en consideración.

## FICHA 8

### MODELO DE ACUERDO DE INCORPORACIÓN

Cuando una persona se incorpora a hacer voluntariado, se está comprometiendo con una entidad y con un proyecto. Este modelo puede servir para volcar todos aquellos contenidos pactados por las partes. Así como aquellos derechos y deberes con los que se compromete la persona y la entidad. Cuanto más claro es este proceso, mejor será la incorporación de la persona voluntariado y se comenzará a generar un sentimiento de pertenencia.

En la recogida de datos personales se tendrá en cuenta la legislación nacional vigente sobre la protección de datos, incluyendo si así se precisa, una apostilla con esta información en la propia ficha.

**Recuerda:** es importante que la entidad se quede con una copia y la persona voluntaria con otra.

### MODELO DE ACUERDO DE INCORPORACIÓN DEL VOLUNTARIADO A UNA ORGANIZACIÓN

D./Dña.: ..... (Director/a, Presidente/a, Responsable de voluntariado de la organización), con D.N.I.: ....., en su calidad de (Director/a, Presidente/a, Responsable de voluntariado) de: ..... (Nombre de la organización).

D./Dña.: ..... (nombre de la persona voluntaria)  
Domiciliado/a en: .....  
C.P.: ..... Localidad: ..... Provincia .....  
Tel.: ..... Fecha de nacimiento: ..... D.N.I.: .....,  
en su calidad de voluntario/a, suscriben el siguiente

#### ACUERDO

**PRIMERO.** Que es deseo de ambas partes firmar el presente acuerdo.

**SEGUNDO.** Que el/la voluntario/a conoce los objetivos y directrices de: ..... (nombre de la organización) y está de acuerdo con ellos y con los medios utilizados para llevar a cabo el proyecto de voluntariado.

**TERCERO.** Que conoce y acepta expresamente que su actividad no será objeto de remuneración alguna y se compromete a realizarla con responsabilidad, confidencialidad y regularidad, comprometiéndose

se a avisar con antelación suficiente a fin de poder ser reemplazado/a por otro/a voluntario/a en caso de imposibilidad para acudir a una actividad concertada).

**CUARTO.** Que realizará la/s actividad/es siguiente/s:

**En las fechas y horarios previstos:**

HORA ENTRADA	HORA SALIDA	L	M	X	J	V	S	D	OBSERVACIONES

**Desde (fecha de inicio y de finalización):** .....

**QUINTO.** Que la persona responsable del proyecto en el que va a colaborar es: .....

**SEXTO.** Que, dado el carácter voluntario de su actividad, podrá cesar en la misma cuando lo desee, debiendo en este caso ponerlo en conocimiento de (Nombre de la organización) con la antelación suficiente, a fin de poder buscar quien le/la sustituya. En un periodo de (mínimo 48 horas, por ejemplo).

**SÉPTIMO.** Que acepta que, en el supuesto de que sus servicios no sean satisfactorios para (nombre de la organización), ésta pueda prescindir de los mismos, notificándose razonadamente. Así mismo, (nombre de la organización) en caso de cesar la actividad, se lo notificará al/la voluntario/a con suficiente anticipación (mínimo 48 horas, por ejemplo).

**OCTAVO.** Existen en algunos países normativa o legislación sobre derechos de las personas voluntarias, se puede recoger en este punto la mención a dichos textos.

**NOVENO.** Existen en algunos países normativa o legislación sobre deberes de las personas voluntarias, se puede recoger en este punto la mención a dichos textos.

**DÉCIMO.** Existen en algunos países normativa o legislación sobre compromisos que deben cumplir las organizaciones que trabajen con personas voluntarias, se puede recoger en éste punto la mención a dichos textos.

**UNDÉCIMO.** Existen en algunos países normativa o legislación sobre los derechos que tienen las organizaciones que trabajen con personas voluntarias, se puede recoger en este punto la mención a dichos textos.

**DÉCIMO SEGUNDO.** Que en aquellos casos en los que la persona voluntaria participe en programas de voluntariado con menores de edad se debe acreditar idoneidad para trabajar con menores, según

la legislación o mecanismos vigentes en el país. (Certificado de antecedentes, o inhabilidades para trabajar con menores).

**DÉCIMO TERCERO.** La organización se reserva el derecho de solicitar idoneidad a los voluntarios de cara al trabajo con personas (Antecedentes o registros policiales de delitos).

En (localidad), a ..... de ..... de .....

**Firmado:**

(Responsable de la organización)

**Firmado:**

(El/la voluntario/a)

## FICHA 9

### GRUPOS COHESIONADOS

El primer contacto como grupo es muy importante. Para favorecer que se cree un grupo cohesionado hay que crear un ambiente de confianza, dinámico y distendido y establecer las bases para que la comunicación entre los/as miembros se desarrolle de forma fluida y respetuosa.

Existen multitud de dinámicas que favorece el objetivo de que el grupo se conozca.

#### OBJETIVOS:

Comenzamos la consolidación del grupo compartiendo información con la gente que vamos a jugar.

#### Los objetivos de este tipo de técnica son:

- Fomentar un ambiente distendido y de participación.
- Favorecer la comunicación y el intercambio.
- Lograr un mayor grado de confianza y conocimiento sobre sí mismo, los demás y el propio grupo.

#### Algunas posibles dinámicas:

##### PRESENTÁNDOME ANTE EL GRUPO

Se invita a que se levanten a todas las personas que participan y que paseen por la sala (puede ser al ritmo de una música o en silencio). Primero que tomen conciencia de cómo están y poco a poco que entren en contacto con el resto de personas, a través de la mirada, un contacto... Cuando el dinamizador/ a lo considere adecuado, para el “pasear” del grupo y se les invita a que o bien elijan a una persona o bien se coloquen con la persona que tenga más cerca. Cada encuentro contará con 4 minutos. Una vez pasado este tiempo se invita a que vuelvan a pasear y se volverá a parar el movimiento y elegirán a otra pareja.

#### Posibles preguntas en los que centrar los encuentros:

- Yo soy...
- Algo que hago bien en mi trabajo/ en mi voluntariado...
- Algo que me gusta de mí es...

##### CÍRCULOS CONCÉNTRICOS

Los/las participantes se sitúan en dos círculos concéntricos. Los del círculo interior se colocan mirando hacia fuera, de manera que tengan enfrente su pareja del círculo exterior. La persona que dinamiza la dinámica irá leyendo unas frases que serán el tema de conversación con su respectiva pareja (personas que está fuera con la persona de dentro), cuando el animador/a diga, comienza a girar el círculo exterior un lugar, si anteriormente habló solamente el del círculo exterior, ahora sólo hablará el del círculo interior igualmente hasta que el dinamizador/ a diga. Tras varias tandas se puede cortar el juego.

**OBSERVACIONES:** entre todos los integrantes del grupo se comentará la dinámica, algunas de las preguntas que provocará el animador/a serán: cómo se han sentido, si les ha divertido, y si fuera el caso contrario, no ha gustado la técnica, escuchar el por qué.

**TIEMPO:** depende del número de participantes del grupo, aproximadamente su duración está entre 15 - 20 minutos.

**MATERIAL:** no es preciso ningún recurso material.

**LUGAR:** se precisa de un espacio amplio, ya sea tanto abierto como cerrado.

## EL OVILLO

El grupo se sienta en disposición circular. Una vez colocado el grupo, el dinamizador/a lanza un ovillo a una persona del grupo, manteniendo la hebra de lana sujeta.

Antes de lanzar el ovillo se dice al grupo (Con esta dinámica se puede poner adaptar a las distintas etapas del itinerario del voluntariado, las preguntas que se planteen determinarán el foco de la dinámica). **Algunas posibilidades:**

- Decir una cosa que destacamos de nuestra acción voluntaria.
- Decir lo que el voluntariado significa para mí
- Decir una cosa que hacemos muy bien (una cosa que hacemos muy bien y no una cosa que nos gusta hacer).

Cada persona que recibe el ovillo, rodea uno de sus dedos con la lana y pasa el ovillo a otra persona. Así hasta que todo el grupo haya dicho algo. Una vez se haya pasado el ovillo por todo el grupo, se da voz para que se comente cómo se han sentido.

**A continuación, se reflexiona sobre lo se ha construido: “¿Qué hemos construido al final de la dinámica?”. “Una tela de araña, un lío, una red”.**

**Por último, se reflexiona sobre lo que significa ser red.**

**Posibles preguntas que guían la reflexión:**

Cuando se trabaja en red,

- ¿Somos una red?
- ¿Cómo nos afecta trabajar en red? Ejemplo: si una persona se levanta ¿qué le pasará al resto? Si se quiere ir, si no quiere sujetar la lana ¿afecta al grupo? Si tira con demasiada fuerza.... Se pueden buscar situaciones reales del voluntariado para comparar esta situación. Y se habla de las ventajas y de los inconvenientes. Nos podemos centrar en el aula.

**Si el grupo es mayor de quince personas, esta dinámica se hace demasiado larga.**

**MATERIAL:** un ovillo de lana gruesa y habremos de tener cuidado para que no se hagan nudos.

## FICHA 10

### FICHA DE SEGUIMIENTO DE LA ACTIVIDAD

Este modelo de ficha sirve para recoger el proceso de participación de la persona voluntaria en la entidad.

#### FICHA DE SEGUIMIENTO DE LA ACTIVIDAD

##### PLANIFICACIÓN

GRUPO: .....

TÍTULO: ..... FECHA: .....

##### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

.....  
 .....  
 .....

##### ORGANIZACIÓN

Horario:

Lugares inicio / despedida:

Itinerarios y medios de transporte:

Programado por:

##### DESARROLLO

Voluntarios:

Asistentes:

Descripción e incidencias:

## FICHA 11

### DINÁMICA DE ANÁLISIS DE LA PARTICIPACIÓN

Con esta propuesta se quiere analizar el nivel de participación de las personas voluntarias dentro de la organización, así como las dificultades con las que se encuentran.

Se puede realizar, o bien con las personas voluntarias o bien con el personal remunerado de la organización u otras personas que participan en ella, entre las que están las personas destinatarias de la acción voluntaria (**¡¡no lo olvidemos!!**).

### NOTAS A TENER EN CUENTA SOBRE LO QUE ES PARTICIPAR

#### **PARTICIPAR es:**

#### **QUERER**

- **Esto hace referencia a la motivación de la persona voluntaria, lo que tiene que ver con:** el interés personal, con la satisfacción que uno percibe a la hora de realizar o desarrollar una actividad, con la percepción de que tiene sentido la actividad que se está realizando.

#### **SABER**

- **Implica contar con:**
  - La formación para poder realizar la acción voluntaria de la forma más adecuada.
  - Las habilidades sociales para poder relacionarse con otras personas.
  - El conocimiento de cómo funciona la organización y los canales de comunicación y participación.

#### **PODER**

- **Hace referencia a si la organización está abierta a la participación y cuáles son los mecanismos para ello.**

Posteriormente, se realiza un FODA de cada uno de estos pilares para determinar las debilidades y amenazas, fortalezas y oportunidades que se dan.

<b>DESDE LA PERSONA VOLUNTARIA</b>	<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>	<b>DESDE LA ORGANIZACIÓN</b>
	QUERER	QUERER	
	SABER	SABER	
	PODER	PODER	
	<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>	
	QUERER	QUERER	
	SABER	SABER	
	PODER	PODER	

En el caso de realización de la dinámica con el voluntariado de la organización las debilidades y fortalezas se contestarán desde la propia persona voluntaria y las amenazas y oportunidades analizando la gestión de la organización.

Con todo ello se elaboran las propuestas de actuación y de mejora tratando de responder a las siguientes preguntas:

**¿Cómo favorecer la motivación de la persona voluntaria?**

.....

.....

**¿Qué mejoras se pueden introducir en la formación del voluntariado? ¿Qué necesidades tienen las personas voluntarias?**

.....

.....

**¿Cómo favorecer una participación real de las personas voluntarias?**

.....

.....

**¿Cómo se puede mejorar los mecanismos de información y comunicación en la organización?**

.....

.....

## FICHA 12

### MODELO DE CUESTIONARIO DE DETECCIÓN DE NECESIDADES PARA LAS PERSONAS VOLUNTARIAS DE LA ORGANIZACIÓN

Este modelo de cuestionario tiene la finalidad de ofrecer una herramienta para poder recoger las necesidades formativas que tienen las personas voluntarias de acuerdo a las necesidades con las que se encuentran en su acción voluntaria y siempre buscando poder ofrecer espacios con los que garantizar una acción voluntaria de mayor calidad.

En la recogida de datos personales se tendrá en cuenta la legislación nacional vigente sobre la protección de datos, incluyendo si así se precisa, una apostilla con esta información en la propia ficha.

**Estimada voluntaria/voluntario, le remitimos este cuestionario que nos servirá para conocer las necesidades formativas que tiene y así poder darles respuesta.**

**Agradecemos su colaboración.**

**Su nombre y apellidos:** .....

**Nombre de la organización en la que realiza voluntariado:** .....

**¿Le apetecería participar en espacios de formación ofrecidos por otras organizaciones?**

Sí     No     Tal vez     Otro:

**Si es SÍ, ¿en qué ámbitos cree que XXX (Nombre de la organización) podría ser de ayuda en su formación?**

Conocimiento del colectivo en el que actualmente desempeño mi labor de voluntario/a.

Creatividad e innovación.

Nuevas tecnologías.

Conocimiento de otros colectivos y/o sectores con los que actualmente no trabajo.

Mejora de mis habilidades como voluntario/a.

Otro: .....

**¿Qué formato de formación prefiere?**

Charla / Conferencia     Curso / taller     Virtual     Mixto virtual / presencial

Otro: .....

## FICHA 13

### MODELO DE EVALUACIÓN DE LA FORMACIÓN

Al igual que la formación es fundamental y un criterio de calidad en un programa de voluntariado, la evaluación de la misma también lo es. El objetivo es poder determinar si la formación ha sido de utilidad para los participantes, así como aquellos aspectos de mejora.

#### EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN FORMATIVA

**NOMBRE DEL CURSO:** .....

**Fechas de celebración:** .....

#### 1 - DATOS DE IDENTIFICACIÓN

##### Sexo

Varón

Mujer

##### Edad

< 25 años

25-45 años

> 45 años

Ocupación: .....

#### 2 - ASPECTOS A VALORAR DEL CURSO / EVENTO FORMATIVO

**¿Cree que el contenido del curso ha sido adecuado?**

SÍ       NO

Observaciones: .....

.....

.....

.....

**De los temas expuestos durante el curso, indique aquellos que, por su tratamiento, le han parecido más interesantes, y cuáles menos:**

Más: .....

Menos: .....

Observaciones: .....

.....

.....

.....

**¿Crees que los contenidos son útiles para su aplicación práctica?**

SÍ       NO

Observaciones:.....  
.....  
.....  
.....

**¿Crees que los profesores se explican con claridad?**

SÍ       NO

Observaciones:.....  
.....  
.....  
.....

**¿Crees que ha existido un equilibrio adecuado entre teoría y dinámicas prácticas?**

SÍ       NO

Observaciones:.....  
.....  
.....  
.....

**¿Qué aspectos del aula y el espacio donde se ha desarrollado el curso consideras que se podrían mejorar?**

.....  
.....

**¿Crees que la documentación que has recibido es útil?**

SÍ       NO

Observaciones:.....  
.....

.....  
.....

**¿Consideras que la distribución horaria ha sido la adecuada?**

SÍ       NO

Observaciones:.....

.....  
.....  
.....

**Haz una valoración general del curso puntuando con un círculo en la siguiente escala:**

0     1     2     3     4     5     6     7     8     9     10

**¿Qué aspectos consideras mejorables en la organización del curso?**

.....  
.....  
.....

### 3 · FUTURO

**Propón temas de su interés para próximas acciones formativas:**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

GRACIAS POR VUESTRA COLABORACIÓN

## FICHA 14

### ENTREVISTA DE SALIDA DE LA PERSONA VOLUNTARIA

Con esta ficha se quiere ofrecer a modelo de guía para el entrevistador o entrevistadora aquellos aspectos que son importantes recoger en la entrevista de salida. Es un momento importante en el que se tiene que seguir acompañando a la persona y poder facilitar el proceso de despedida.

TEMAS	EVALUACIÓN DE LA PERSONA VOLUNTARIA	EVALUACIÓN DE LA PERSONA ENTREVISTADORA
Valoración del rol del voluntariado en la organización		
Valoración de la fase de definición: clarificación de las expectativas, información, etc.		
Valoración de la fase de incorporación: carta de compromiso, manual de acogida, primeros días, etc.		
Valoración de la fase de desarrollo: organización de responsabilidades, formación, sistemas de seguimiento, actividades realizadas, etc.		
Valoración de las técnicas de reconocimiento		
Valoración de la relación con el resto del equipo (voluntario/remunerado)		

<p><b>Aporte a la mejora del trabajo voluntario de la organización</b></p>		
<p><b>Aportes para la mejora del funcionamiento de la organización</b></p>		
<p><b>Otros</b></p>		

## LISTA DE ORGANIZACIONES LOCALES PARTICIPANTES

Este manual ha sido posible gracias a la participación desinteresada de las siguientes organizaciones, que se prestaron a compartir su experiencia de voluntariado.

### BOLIVIA

- Kiriku (La Paz)
- Mano a Mano (Cochabamba)
- Movimiento Sonrisa (Cochabamba)

### COLOMBIA

- Fundación Doctora Clown (Bogotá)
- Asociación Cristiana de Jóvenes (Bogotá)

### HAITÍ

- Fundación América Solidaria (Puerto Príncipe)
- Coördination Régionale des Organisations du Sud' Est – CROSE (Jacmel)
- Direction de la Protection Civile, Département du Sud' Est (Jacmel)
- FAmn Décidé (Jacmel)

### NICARAGUA

- Eat united / Comamos Juntos (Managua)
- Global Student Embassy (Managua / Boaco)
- GVC Nicaragua (Managua)
- Raleigh Nicaragua (Managua)

## PLANTILLA DE ENTREVISTA A ORGANIZACIONES LOCALES

### SOBRE EL ESTADO DEL VOLUNTARIADO

**Nombre:**

.....

**Cargo:**

.....

**Organización:**

.....

**Lugar:**

.....

**Región:**

.....

**País:**

.....

**Número de contacto:**

.....

**Fecha de la entrevista:**

.....

### ENTREVISTA POR ÁMBITOS DE INVESTIGACIÓN

**A** - Identificación de los distintos conceptos y figuras del voluntariado dentro de cada país, contextos legales, normativos, sociopolíticos y económicos que repercuten en la gestión de voluntariado.

#### Preguntas:

- 1 • ¿Existen marcos normativos o legales sobre la figura del voluntariado local?
- 2 • ¿Conoce algún dispositivo municipal o gubernamental de gestión de Voluntariado?
- 3 • ¿Qué tan efectivo es según su experiencia?
- 4 • ¿Se cuentan con instrumentos de evaluación que permitan hacer seguimiento al proceso de gestión de voluntariado?
- 5 • ¿Qué movimientos o urgencias sociales están movilizando voluntarios?

**B** - Estrategias para la adaptación del ciclo de gestión del voluntariado a dichas modalidades dentro del contexto nacional de cada uno de los países. (Con base en las entrevistas realizadas).

#### Preguntas:

- 1 • ¿Se generaron campañas comunicacionales de la causa relevante previas al ciclo de gestión del voluntariado?

- 2 • ¿Llega voluntariado de forma espontánea? Cuéntenos sobre esto
- 3 • ¿Se cuenta con alianzas locales previas al ciclo de gestión del voluntariado en los territorios en cuestión?
- 4 • ¿Cuentan con instrumentos que permitan hacer seguimiento permanente (fidelización, formación, responsabilidades a los voluntarios) a la estrategia de gestión del voluntariado?
- 5 • ¿En caso afirmativo, cuáles son?
- 6 • ¿Cuenta la organización con algún tipo de entrenamiento, protocolo o guía de manejo de riesgo (Seguridad de los voluntarios y los usuarios)?

**C** • Recopilación de buenas prácticas y factores de éxito dentro de la gestión del Voluntariado en cada uno de los países (Fichas descriptivas).

### **Preguntas:**

- 1 • ¿Qué prácticas fueron exitosas en la gestión de la estrategia del voluntariado local dentro de su organización?
- 2 • ¿Qué actividades fueron exitosas en la gestión del Voluntariado? ¿Por qué fueron exitosas?
- 3 • ¿Cuáles son los factores a tener en cuenta para mejorar la estrategia de gestión del voluntariado? ¿Por qué?
- 4 • ¿Hay algo más que quiera contar? ¿Alguna anécdota?









Alianza por la  
Solidaridad

Member of

**act:onaid**

## EU Aid Volunteers

We Care, We Act



**act:onaid**

Αλλάζουμε ζωές, αλλάζουμε τον κόσμο

**act:onaid**

—REALIZZA IL CAMBIAMENTO—



**ADES**

