



# Guía de Buenas Prácticas para Organizaciones de Acogida

Recopilación de aprendizajes y  
consejos sobre la Certificación  
y la gestión del Voluntariado de  
Ayuda de la Unión Europea



Alianza por la  
Solidaridad

Member of

**actonaid**

**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

#### **Textos:**

Carol Solórzano Canales y Laura Lacayo Espinoza

#### **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.

# **Guía de Buenas Prácticas**

para

# **Organizaciones de Acogida**

**Recopilación de aprendizajes y consejos  
sobre la Certificación y la gestión  
del Voluntariado de Ayuda de la Unión  
Europea**



# Índice

<b>PRÓLOGO</b>	<b>7</b>
<b>PRESENTACIÓN</b>	<b>11</b>
Actores clave	13
<b>EL PROCESO DE CERTIFICACIÓN</b>	<b>15</b>
Estándares de calidad	15
Elementos claves para la certificación	16
Estándares transversales	21
¿Qué implica en la práctica para una organización local?	22
¿Cómo y por qué establecer los estándares transversales de manera participativa?	27
¿Cómo trabajar en asociación con una organización de envío?	28
<b>CICLO DE GESTIÓN DEL VOLUNTARIADO</b>	<b>31</b>
Identificación de perfiles	32
Selección y preparación	35
Recibimiento e incorporación	37
Desarrollo de la intervención	41
Salida	46



# Prólogo

Alianza por la Solidaridad ha participado en la Iniciativa de Voluntarios de Ayuda de la Unión Europea desde sus inicios, ya en el año 2012 con un programa piloto. Desde entonces, actuando en calidad tanto de organización de envío como de acogida de voluntarios, Alianza por la Solidaridad ha ido fortaleciéndose internamente con el objetivo de alinearse más estrechamente con los estándares de calidad de dicha Iniciativa. Al mismo tiempo, Alianza por la Solidaridad ha participado en una serie de proyectos de esta Iniciativa encaminados a crear, desarrollar o reforzar las capacidades de organizaciones de la sociedad civil que se han interesado por esta Iniciativa de Voluntariado o que han querido lanzarse al proceso de obtener la certificación de calidad como organización de acogida de voluntarios. Durante los últimos cuatro años, Alianza por la Solidaridad ha acompañado a diferentes organizaciones en ese proceso, fortaleciendo las capacidades de desarrollo y gestión de voluntariado, tanto local como internacional.

Esta Guía, comisionada a las consultoras Carol Solórzano y Laura Lacayo, se apoya, por un lado, en los conocimientos y experiencias de Alianza por la Solidaridad, y por otro, en los saberes y aprendizajes de organizaciones locales que lograron su certificación o que están en el proceso de solicitar esta. La Guía incorpora además las vivencias de algunos/as Voluntarios/as de Ayuda de la UE que apoyaron a diferentes organizaciones de acogida en países como Colombia, Mauritania, Mozambique o Camboya.

Este documento se concibió como una guía práctica que aborda no sólo los diferentes pasos a seguir para obtener la certificación de calidad como organización de acogida en el marco de la Iniciativa de Voluntarios de la UE, sino que también incorpora consejos y buenas prácticas relacionados con la gestión de los y las voluntarias una vez las organizaciones certificadas se encuentran implementando proyectos de despliegue.

Desde Alianza por la Solidaridad esperamos que esta Guía pueda ser una herramienta útil y práctica que fortalezca internamente a cualquier organización de la sociedad civil que se interese por el fortalecimiento del voluntariado en su seno, y por la gestión de personas voluntarias no locales, y facilite además el proceso de certificación como organización de acogida.



# Agradecimientos

Alianza por la Solidaridad quiere prestar su más sincero agradecimiento a las siguientes organizaciones de la sociedad civil y personas voluntarias de la Iniciativa de Voluntariado de Ayuda que desinteresadamente prestaron su tiempo, experiencias y consejos al equipo consultor, formado por Carol Solórzano y Laura Lacayo.

## Organizaciones de la Sociedad Civil:

- Actionaid Haití (Angeline Annesteus)
- Alianza por la Solidaridad Haití (Mercedes López)
- Asociación de Mujeres Afrodescendientes del Norte del Cauca – ASOM (Clemencia Carabalí)
- Asociación Para el Desarrollo Integral de la Mujer - APADEIM (Ana Celia Tercero)
- Asociación Salvadoreña de Ayuda Humanitaria – PROVIDA (Karen Ramírez)
- Centro Boliviano de Estudios Multidisciplinarios – CEBEM (José Blanes)
- Colectivo Ecologista Madreselva (Oscar Conde)
- Convivencia (Angélica Castañeda)
- Orden de las Religiosas Adoratrices de Colombia (Victoria Tenjo)

## Voluntarios/as de Ayuda de la Unión Europea:

- Ana Aizpúrua, Alianza por la Solidaridad, Colombia
- Eleonora Bitocchi, Alianza por la Solidaridad, Haití y Colombia
- Ilias Corbeels, We World GVC, Mozambique
- Francesc Grau Ortiz, Phare Ponleu Selpak (PPSA), Camboya
- Yasmina Mitrovic Arenal, Alianza por la Solidaridad, Mauritania



# Presentación

La elaboración de esta “Guía de certificación y buenas prácticas para organizaciones de acogida” se enmarca en el proyecto “Empoderamiento de las capacidades locales para el voluntariado humanitario en América Latina y el Caribe - CB4AID”, gestionado por Alianza por la Solidaridad en el marco de la participación a la iniciativa “EU Aid Volunteers”.<sup>1</sup>

“EU Aid Volunteers” es un programa que busca acercar **voluntariado europeo** y organizaciones de diferentes países para apoyar proyectos de ayuda humanitaria así como contribuir a la mejora de competencias de organizaciones locales y la resiliencia ante desastres de comunidades vulnerables. Esto a través de proyectos de despliegue de voluntariado y de reforzamiento de capacidades o asistencia técnica para organizaciones de envío o de acogida del voluntariado.

Esperamos que esta Guía pueda aportar a reforzar las capacidades y políticas internas de organizaciones que desean cumplir con los estándares de certificación, los procesos de gestión de Voluntariado de Ayuda de la UE y, en general, fortalecer el papel de las organizaciones locales como organizaciones de acogida del voluntariado.

**Por lo tanto, el presente documento está dirigido a organizaciones locales de países de América Latina y del Caribe que estén buscando obtener su certificación como organizaciones de acogida en el marco de la Iniciativa EU Aid Volunteers, o que ya estén certificadas y deseen seguir fortaleciéndose internamente (tanto en materia de políticas internas como de capacidades) de cara a una gestión efectiva y eficaz de su voluntariado humanitario.**

La información que se presenta a continuación se basa en los saberes, reflexiones, desafíos y prácticas que compartieron a través de una entrevista representantes de 9 organizaciones de América Latina (5 certificadas, 4 en proceso de certificación) y 5 voluntarios y voluntarias que participaron recientemente en la iniciativa EU Aid Volunteers. Agradecemos su disposición y compromiso al colaborar con el objetivo de esta guía.

Asimismo, los contenidos del presente manual se vinculan y complementan con la información clave de documentos y normativa pre-existente. Entre los documentos existentes, los más importantes son los tres reglamentos de la Unión Europea que regulan y especifican procedimientos **obligatorios** sobre este programa tanto para las organizaciones de acogida como las de envío. Estos son:

- **Reglamento n°375 (2014):** establece la creación del programa EU Aid Volunteers (Voluntarios de Ayuda de la UE). En este se explica también los valores y consideraciones en las que se basa la creación del programa.
- **Reglamento de Aplicación n°1244 (2014):** en este reglamento se define la normativa para la ejecución, como complemento del no. 375 que establece la creación del programa. El do-

<sup>1</sup> En Español: Voluntarios de Ayuda de la UE (Unión Europea)

cumento se extiende en reglas para la gestión del voluntariado, programas de formación y mecanismos de certificación para las organizaciones.

- **Reglamento Delegado nº1398 (2014):** este documento fija las normas aplicables a las personas voluntarias. Complementa los estándares que están vinculados a temáticas como el reconocimiento, la igualdad de oportunidades y los marcos de colaboración y de competencia.

A partir de los reglamentos, se han creado algunos manuales por parte de ciertas organizaciones para apoyar la capacitación en determinadas temáticas. Dos de ellos son:

- La **Guía para organizaciones locales**, es decir, de acogida. Esta guía presenta ciertos elementos para comprender el programa. Se presentan de manera simple por ejemplo, los reglamentos, los principios humanitarios y los principios claves de la Reducción del Riesgo de Desastres, entre otras cosas.
- La **Guía para organizaciones de envío** busca presentar los estándares y requerimientos de la iniciativa de Voluntarios de ayuda de la UE. En esta guía podemos encontrar información en general sobre el programa y su marco legal, así como información simplificado sobre cada uno de los estándares. La guía busca presentar todos estos elementos de una manera más práctica a partir de la base de los reglamentos.

La presente guía está estructurada en dos partes: el proceso de certificación y el ciclo de gestión de voluntariado. Cada tema y subtema de la guía está vinculado con los Estándares de certificación del Programa EU Aid Volunteers, como señala el siguiente cuadro:

CERTIFICACIÓN	Estándares transversales
<p><b>¿Qué implica en la práctica para una organización local?</b></p> <p><b>¿Cómo y por qué establecer los estándares de manera participativa?</b></p>	<p>1. Diligencia y protección</p> <p>2. Igualdad de oportunidades y no discriminación</p> <p>4. Protección de menores y adultos vulnerables</p> <p>5. Salud y seguridad</p> <p>6. Protección de datos</p>
<p><b>¿Cómo trabajar en un consorcio de organizaciones de envío y acogida?</b></p>	<p>7. Asociaciones</p>
CICLO DE GESTIÓN DEL VOLUNTARIADO	Estándares de Gestión de voluntariado
<p><b>Identificación de perfiles</b></p>	<p>8. Asignación de tareas</p>
<p><b>Selección y preparación</b></p>	<p>9. Identificación de candidatos</p> <p>10. Plan de aprendizaje y desarrollo</p> <p>11. Preparación antes del despliegue</p> <p>13. Prácticas de aprendizajes</p>

<b>Recibimiento e incorporación</b>	14. Condiciones de trabajo 15. Condiciones de vida
<b>Desarrollo de la intervención</b>	16. Integridad y código de conducta 12. Supervisión y gestión del rendimiento
<b>Salida</b>	3. Reconocimiento 17. Reunión informativa final

A continuación, se presentan los actores clave en la gestión de la Iniciativa de Voluntariado de Ayuda de la UE:

### Actores clave:

<b>ECHO</b>	ECHO (European Civil Protection and Humanitarian Aid Operations) es la Dirección General de Protección Civil y Ayuda Humanitaria de la Unión Europea. Se encarga de gestionar los fondos de la Unión Europea en temas humanitarios, por ende, le corresponde también establecer ciertos lineamientos para toda la acción humanitaria. Éstos últimos influyen directamente en la gestión del programa EU Aid Volunteers por su carácter humanitario.
<b>EACEA</b>	Es la Agencia Ejecutiva en el Ámbito Educativo, Audiovisual y Cultural de la Unión Europea responsable de gestionar el financiamiento de programas en educación, cultura, sector audiovisual, deporte, ciudadanía y voluntariado. Esta Agencia está a cargo del programa EU Aid Volunteers.  Contacto: EACEA-EUAID-VOLUNTEERS@ec.europa.eu
<b>Organización de acogida</b>	Se refiere a las organizaciones que tienen sede fuera de la Unión Europea. En el marco de esta iniciativa, son el lugar donde voluntarias y voluntarios de la UE ejercerán sus respectivas misiones.
<b>Organización de envío</b>	Se refiere a las organizaciones con sede en la Unión Europea. En el marco de esta iniciativa son las encargadas de la identificación, preparación del voluntario antes de partir a su misión; así como el seguimiento a distancia y el regreso a Europa.
<b>Consortio de organizaciones</b>	Nos referimos a la alianza entre múltiples organizaciones de envío y de acogida para presentar un proyecto de despliegue de voluntarios. Entre ellas, idearán, y ejecutarán el proyecto a presentar.
<b>Organización líder</b>	Se trata de una organización de envío que toma el rol de velar por la correcta ejecución del proyecto a través de la coordinación del consorcio. Esta organización es quien firma el contrato financiero con la Unión Europea y recibe el financiamiento para distribuirlo entre los demás miembros del consorcio. También es responsable de reportar y elaborar informes narrativos y financieros finales.

**Voluntariado local**

El voluntariado local serán las personas que están ya en el territorio y deciden comprometerse en alguna misión directamente con la organización de acogida.

**Voluntariado de Ayuda de la UE**

Toda persona voluntaria que haya sido seleccionado, formado según normas, procedimientos y criterios de referencia específicos, evaluado como apto y registrado como disponible para su despliegue a fin de apoyar y complementar la ayuda humanitaria en terceros países.

Haremos referencia al voluntariado internacional como las personas que llegan en misión bajo esta iniciativa.

**Equipo local**

Se refiere a todas las personas que conforman el equipo de la organización de acogida. Desde aquellos que tienen un contrato laboral hasta los que tienen misiones de voluntariado.

# El proceso de certificación

Para participar en el programa EU Aid Volunteers (Voluntariado de Ayuda de la Unión Europea), tanto las organizaciones de acogida como las de envío deben de pasar por un proceso de certificación.

Para obtener esta certificación existe un proceso de postulación que gira alrededor de 17 estándares de calidad. A continuación entenderemos mejor lo que son los estándares de calidad y los elementos más importantes para la solicitud de certificación.

## 1

### Estándares de calidad

A partir de los reglamentos<sup>2</sup> del programa EU Aid Volunteers (EUAV), se han planteado 17 estándares de calidad que rigen tanto el programa como los procesos de certificación. Los estándares de calidad son los indicadores de una serie de garantías mínimas tanto para el financiador como para las personas voluntarias, así como para las diferentes organizaciones de envío y de acogida que trabajan conjuntamente en un consorcio. Al obtener dicha certificación, las organizaciones proporcionan evidencias de que están alineadas con al menos los niveles mínimos exigidos en cuanto a su estructura y capacidad institucional/organizativa, su conocimiento de la Iniciativa EU Aid Volunteers y su funcionamiento, así como su capacidad de recibir y gestionar a personas voluntarias.

Al iniciar el proceso como organización de acogida, se espera que la organización pueda interrogarse sobre su propio funcionamiento, usando los estándares como categorías. Esto servirá para conocernos mejor como organización y presentarnos ante el programa EU Aid Volunteers mostrando tanto lo que ya tenemos como lo que nos falta reforzar.

Para facilitar la comprensión, en este manual hemos dividido los estándares en dos grandes categorías: los transversales y los de gestión del voluntariado.

- a. Estándares transversales:** los estándares transversales son 6 (aunque terminan en el número 7) y tratan temas que no se limitan únicamente al voluntariado sino a garantizar el bienestar de cada una de las personas que conforman nuestra organización (voluntariado, trabajadores, grupos metas) basado en el respeto de los Derechos Humanos. Esto a excepción del número 7 que establece las formas de asociarse entre organizaciones. Los estándares transversales son:

**Estándar 1.** Diligencia y protección.

**Estándar 2.** Igualdad de oportunidades y no discriminación.

<sup>2</sup> Más información detallada sobre los reglamentos que plantean los estándares en la [Guía para organizaciones de envío](#).

**Estándar 4.** Protección de menores y adultos vulnerables.

**Estándar 5.** Salud y seguridad.

**Estándar 6.** Protección de datos.

**Estándar 7.** Asociaciones.

- b. Estándares de Gestión del Voluntariado:** siendo EU Aid Volunteers un programa con foco en el voluntariado, existen 11 estándares de calidad vinculados directamente con el ciclo de gestión del voluntariado.

**Estándar 3.** Reconocimiento.

**Estándar 8.** Asignación de tareas.

**Estándar 9.** Identificación de candidatos.

**Estándar 10.** Plan de aprendizaje y desarrollo.

**Estándar 11.** Preparación antes del despliegue.

**Estándar 12.** Prácticas de aprendizajes.

**Estándar 13.** Supervisión y gestión del rendimiento.

**Estándar 14.** Condiciones de trabajo.

**Estándar 15.** Condiciones de vida.

**Estándar 16.** Acuerdo.

**Estándar 17.** Integridad y código de conducta.

A lo largo de la guía encontraremos estos estándares en la práctica y haremos referencia a sus números para poder identificarlos mejor.

## 2

### Elementos claves para la certificación

El mecanismo de certificación en sí es un proceso que se hace únicamente en línea, en el que se presenta un dossier constituido de una serie de elementos y se espera por una respuesta positiva o negativa en 6 meses o menos desde la presentación. En el [sitio web](#) del Programa se puede consultar la fecha límite en que las aplicaciones pueden ser enviadas<sup>3</sup>.

---

3 Para el 2020 las aplicaciones deben de ser enviadas hasta el 30 de septiembre.



### TESTIMONIO:

“No hay mayores dificultades fuera de que el papeleo es grande”

**José Blanes**

Centro Boliviano de Estudios Multidisciplinarios - CEBEM (Bolivia)

Siguiendo la experiencia de algunas organizaciones que han pasado ese proceso, probablemente la parte más demandante es la preparación de cada uno de sus elementos. Por lo que a continuación presentamos algunos temas a tener en cuenta, así como una breve explicación sobre los elementos que conforman el dossier.

#### Para llevar a cabo este mecanismo de certificación recomendamos:

- Designar a una persona referente que lidere la recopilación de cada uno de los elementos necesarios.
- Designar a una persona que se sienta cómoda con la computadora y el internet, que tenga la paciencia para navegar los Sitios Web y formularios electrónicos.
- Preferiblemente alguien que maneje el idioma inglés ya que alguna información se encuentra solo en este idioma.

#### Antes de empezar a preparar el dossier recomendamos:

- Leer detalladamente cada uno de los elementos que conforman la solicitud (formularios, referencias, etc.).
- Haber tenido una reflexión a lo interno de la organización sobre el valor del voluntariado en la organización, ya que es el ADN de este programa.
- Una evaluación de necesidades que permita saber en qué aspectos la organización debe ser reforzada y qué perfiles de voluntariado pueden servir para esto.
- En caso de estar en contacto con una organización de envío, se puede consultar si existe algún tipo de apoyo en caso de no tener a alguien que maneje el idioma inglés.

Una vez que hemos decidido certificarnos y estamos listos para empezar a constituir el dossier, podemos empezar a preparar cada uno de los elementos en el orden que parezca conveniente. El dossier del mecanismo de certificación como organización de acogida está compuesto de un formulario y múltiples anexos que explicaremos brevemente a continuación.

Para poder presentar nuestra solicitud de certificación, es recomendable comenzar con registrarnos en el [Portal de Participantes de la Comisión Europea](#) en el que encontraremos información importante para constituir los documentos necesarios, y además nos permitirá entregar los documentos necesarios.

Al registrarnos, la plataforma nos entregará un código de 9 dígitos llamado PIC (Código de Identificación de Participante). De ahora en adelante, este código será nuestra identificación como organización ante la Comisión Europea y sus Agencias.

Cuando vamos a utilizar nuestro PIC por primera vez, es importante tener en cuenta que la plataforma iniciará un proceso de validación de nuestra organización en el que confirmarán la información que hemos brindado, solicitando copias de documentos oficiales precisos de nuestro país.

### **Tener en cuenta:**

- Las claves importantes solo se transmitirán por teléfono o correo postal.
- Antes de empezar a registrarse, se recomienda verificar que la organización no tenga ya un PIC por alguna experiencia anterior.
- Los procesos pueden tardar algunos meses, por lo que es muy importante guardar bien las credenciales de acceso al portal (un correo y contraseña).
- Es recomendable establecer como credencial el correo de una persona con puesto permanente o una dirección genérica podría facilitar la consulta y acceso a las notificaciones que se enviarán por correo de parte de la EACEA.

**E-form:** el llamado E-form será nuestro formulario principal que será acompañado por todos nuestros documentos anexos. Se descarga en [el sitio](#) cuando ya tenemos un PIC que nos permite ingresar.

Este es un formulario en PDF interactivo e inteligente: puede ser llenado directamente en nuestro programa para abrir archivos PDF Adobe Reader y cuando queramos subirlo en la plataforma, identificará si realmente hemos llenado todos los espacios obligatorios antes de aceptarlo.

### **Tener en cuenta:**

- El formulario está en inglés pero puede ser llenado en cualquier idioma oficial de la Unión Europea (en español, por ejemplo).
- Es necesario tener la versión 9 o una más reciente del programa Adobe Reader para poder usarlo.
- Puede ser llenado en varias ocasiones y guardado en la computadora como un PDF normal, las veces que queramos hasta que esté listo.
- Los anexos se adjuntarán a este PDF en los espacios determinados para esto.
- Más información detallada sobre este formulario se puede encontrar [en inglés en la plataforma.](#)

**Anexos al E-form:** Los documentos a presentar anexos al formulario son específicos: el formulario de auto-evaluación, las referencias obligatorias, la declaración de honor, la experiencia humanitaria en terreno y la evidencia opcional. A continuación vamos a presentar cada uno de los anexos y los datos importantes sobre cada uno de ellos.

- a. Self-assessment form:** es un documento Word que sirve como formulario de autoevaluación y será presentado como anexo al e-form. Está categorizado por los 16 estándares que competen

a las organizaciones de acogida. Cada categoría tiene una serie de preguntas para responder sí, no, y un espacio para agregar una descripción de la práctica de nuestra organización sobre el determinado estándar. La respuesta a cada una de las descripciones solicitadas, pueden ser guiadas por las afirmaciones presentadas en cada categoría.

Este formulario también pide que indiquemos cuál de nuestras referencias menciona cada estándar determinado (ver siguiente punto sobre las referencias).

La idea es que en cada una de las categorías, la organización indique por cada capítulo si:

- Se compromete a implementar los requisitos mínimos.
- Se compromete a informar al personal relevante sobre esto y ponerlo en práctica.
- Si existen necesidades específicas de trabajo / acción adicional para abordar lo que falta.
- Si el requisito ya ha sido abordado en otro proceso de certificación o acreditación aprobado.

### Tener en cuenta:

- Este documento puede ser entregado en formato PDF o Word
- Algunas organizaciones de envío tienen a disposición otras herramientas que pueden permitir hacer una autoevaluación profunda que arroje resultados para llenar este formulario.

**b. Referencias obligatorias:** Otro de los anexos al E-form, son las referencias obligatorias sobre nuestra organización. Éstas deben seguir un modelo específico descargable en español, inglés o francés en la parte de “Anexos” en el [Sitio del programa.](#)

Tienen que ser obligatoriamente 3 y el total de estas 3 referencias deben de mencionar, siguiendo el modelo rellenable y descargable, todos los estándares de calidad. Es decir, una puede ser referencia sobre 4 estándares, otra sobre 7 y la otra sobre 6. Cuando se sumen todos los estándares mencionados, deben haber sido mencionados todos.

Las referencias deben de ser **al menos de dos** de estos grupos:

- Una organización de envío o de acogida certificada, con la que nuestra organización haya tenido o planifique tener una asociación para participar en la iniciativa EU Aid Volunteers.
- Un socio de ayuda humanitaria de la Comisión Europea con un acuerdo marco (asociación) vigente con quien nuestra organización haya trabajado con éxito en un proyecto de ayuda humanitaria.
- Una organización internacional relevante u organización sin fines de lucro u organismo de derecho público de carácter civil con la cual nuestra organización ha trabajado con éxito en un proyecto de ayuda humanitaria.
- Una organización de acreditación o auditoría que ha certificado a nuestra organización en áreas relevantes para la iniciativa Voluntarios de Ayuda de la UE. En este caso se adjuntarán los documentos de acreditación o auditoría.

### Tener en cuenta:

- El modelo de referencia se puede imprimir, rellenar a mano y scanear.
- A la hora de adjuntarlo al dossier, se presentarán todas las referencias como un solo PDF.
- Es conveniente ir solicitando las referencias a medida que se prepara la solicitud de certificación y no esperar hasta el último momento, ya que pueden demorarse.

- c. Declaración de honor:** es una declaración firmada por el representante legal de la organización. Un modelo está disponible para descargar en la parte de [anexos de la plataforma](#) como “declaration on honour”.
- d. Prueba de experiencia en ayuda humanitaria en terreno:** es un documento excel disponible en la [plataforma](#) como “Proof of experience in the field of humanitarian aid”. Debe ser llenado con todos los proyectos relacionados con la ayuda humanitaria en los cuales nuestra organización ha participado u organizado (de preferencia en los últimos 5 años).
- e. Evidencia:** las evidencias para los estándares transversales serán obligatorias, las demás son opcionales. Cuando hablamos de evidencia nos referimos tanto a las políticas<sup>4</sup> establecidas como a las buenas prácticas en relación con los estándares de calidad. Podemos agregarlos enviándolos por correo.

Esta evidencia debe servir para demostrar el expertis, política o práctica que ya existe sobre un estándar o proceso.

### Se debe tener en cuenta:

- Esta información se envía únicamente por correo electrónico después de haber recibido el número de referencia entregado al hacer click en “enviar” en el formulario.
- En la última sección del formulario de auto-evaluación (el anexo) existe un espacio para mencionar si vamos a proporcionar evidencias (que se enviarán posteriormente) y cuáles requerimientos/estándares están vinculados a éstas.
- Algunos detalles sobre el envío de esta evidencia están en las instrucciones disponibles en [la plataforma](#) como “Instructions for Hosting organisations”. Ahí encontraremos:
  - El correo electrónico al que hay que enviarlo.
  - El título que debe llevar el correo (el número de referencia producido al enviar el “e-form”).
  - La forma de enumerar los archivos por nombre.

Para leer más en detalle sobre el proceso de certificación se puede visitar el [Sitio Web](#) que contiene instrucciones y las plantillas descargables.

---

4 Entenderemos política por un proceso de toma de decisiones predefinido para aplicar en situaciones determinadas.

## 3

## Estándares transversales

**TESTIMONIO:**

“Es un proceso de aprendizaje que te ayuda a crecer (...). Es importante hacerlo porque ayuda a fortalecer nuestros procesos, sobre todo cuando somos organizaciones pequeñas”

**Clemencia Carabali**

Asociación de Mujeres Afrodescendientes del Norte del Cauca - ASOM (Colombia)

Abordaremos a continuación los estándares transversales que propone el programa EU Aid Volunteers, a excepción del número 7 que será abordado en la sección de cómo trabajar en asociación con una organización de envío. Los hemos considerado transversales porque no están vinculados únicamente al voluntariado sino que tienen un impacto en todas las dimensiones de nuestra organización. Los primeros estándares transversales son:

- a. **Diligencia y protección:** tiene que ver con la gestión de la seguridad, el plan de evacuación, y la evaluación de riesgos a los que están expuestos todos los miembros participantes de las actividades de nuestra organización. Un listado de verificación de seguridad está a disposición en la [Guía para organizaciones locales](#).
- b. **Igualdad de oportunidades y no discriminación:** tiene que ver con el compromiso de nuestra organización a los principios de tratamiento igualitario e integrador en los procesos de reclutamiento de empleados y voluntarios.
- c. **Protección de menores y adultos vulnerables:** está vinculada al compromiso de una política de cero tolerancia con cualquier tipo de abuso (incluido el sexual) a la niñez y/o adultos vulnerables. Lo cual implicaría, por ejemplo, la sensibilización del tema y más operacionalmente un mecanismo de denuncia, prevención y tratamiento en caso de que hubiese alguno.
- d. **Salud y seguridad:** se refiere a la integración cotidiana de las políticas de salud y seguridad.
- e. **Protección de datos:** se trata del uso de los datos de las personas en general (y no solamente digitales). Garantizar, por ejemplo, que son recogidos para un proceso legítimo, procesados de manera justa, corregidos y actualizados (cuando necesario), guardados de forma segura, accesibles solo para el personal autorizado, puestos a disposición a su dueño y eliminados cuando ya no son necesarios.

Uno de los requerimientos del programa es que estos estándares estén presentes no solo en la gestión del voluntariado sino en el reclutamiento de cualquier persona, basado en los estándares internacionales pero también en la legislación nacional correspondiente.

# 4

## ¿Qué implica en la práctica para una organización local?

### Desafíos

Para poder cumplir con los estándares transversales, cada uno representa una política o práctica establecida. Esto implica ciertos desafíos y compromiso de parte de nuestra organización que varían según lo que tengamos hasta ahora. Algunos de esos desafíos pueden ser:

- Tomarse el tiempo de verificar si las políticas o prácticas que ya tenemos responden a todos los estándares.
- Designar a una persona como referente para este proceso que se asegure de la operativización.
- Dedicación de recursos humanos y/o tiempo para realizar esta verificación, así como crear o adaptar las políticas que se necesiten.
- Dedicación de recursos humanos y/o tiempo para darle mantenimiento a los mecanismos establecidos y que realmente funcionen en permanencia.

#### TESTIMONIO:



“Lo importante es tener la disposición, las ganas, el compromiso y sobretodo la convicción de que eso es útil para lo que hacemos y las cosas van fluyendo (...) fue un proceso de construcción. El ejercicio de sistematizar requirió tiempo. No hubo más dificultades que tener la paciencia, tener la claridad de lo que queríamos... cuando uno sabe lo que quiere, es dar pasito y pasito para lograrlo”

#### Clemencia Carabali

Asociación de Mujeres Afrodescendientes del Norte del Cauca - ASOM (Colombia)



#### BUENA PRÁCTICA / APRENDIZAJE:

La organización PROVIDA de El Salvador tiene una línea telefónica a la cual se puede acudir para reportar cualquier tipo de abusos. Es manejada por un comité y se ha decidido que nadie más que el comité puede tener esa línea. Esta medida implica tener un equipo que esté pendiente, pero también un pequeño presupuesto que permita mantener la línea activa y permita al comité responder. Esto permite que el mecanismo de denuncias sea sostenible más allá de estar escrito en un papel.



### Ventajas

Lo positivo de esta inversión es que siguiendo este proceso podemos encontrar múltiples ventajas. Por un lado está el reforzamiento de capacidades que implica:

- Fortalecer nuestras capacidades en gestión de programas.

- Desarrollo institucional/organizacional: las políticas son una pieza importante de toda organización. Crearlas o actualizarlas, significa seguir creciendo en cuanto a la institucionalidad.

Este proceso nos permite reconocer lo que ya se ha hecho y tenemos que sistematizar o mejorar, así como empezar de cero para lo que nos hace falta. Si lo hacemos a conciencia y profundidad, más allá de permitirnos participar del programa, nos permitirá ordenar procedimientos y mejorar los procesos de nuestra organización.



#### TESTIMONIO:

“Nos ayuda a subir estándares. De productividad, de trabajo, de procesos...”

**Angélica Castañeda**  
Convivencia (Colombia)

- Autocuidado: a veces en el día a día no nos tomamos el tiempo de cuidar nuestra propia organización y las personas que hacen posible alcanzar nuestros objetivos. Este proceso puede facilitar la protección del equipo en general para ofrecer un lugar seguro de desempeño tanto para el voluntariado como para las personas con contrato laboral. Es una ventaja importante para ofrecer como empleador.

Podremos tomarnos el tiempo de identificar los verdaderos riesgos a los que están expuestos todos los miembros de nuestra organización, y hacer lo posible para tener un plan de respuesta tanto de prevención como de reacción a lo que pueda suceder, con mecanismos claros y adaptados.

- Los estándares de calidad de este programa están vinculados a principios en general de la Unión Europea. Poner en práctica estos estándares internacionales, podrían facilitar otros tipos de cooperación entre nuestra organización y otras instituciones nacionales o extranjeras.



#### TESTIMONIO:

“Estos procesos son necesarios para la parte organizacional, porque ya nos van a quedar a nosotras capacidades instaladas, no solo para el tema de voluntariado que recibimos de fuera, sino hacia adentro en el tema de fortalecer el voluntariado y los equipos de trabajo locales”

**Ana Celia Tercero**  
Asociación para el Desarrollo Integral de la Mujer - APADEIM (Nicaragua)



#### TESTIMONIO:

“Estos procesos con la Unión Europea ayudan a eso, a que te organices, documentos, y puedas mejorar tus estándares. Es importante, nos pone a niveles de organizaciones de acogida en la que nos podamos beneficiar tanto los voluntarios que vienen como nosotros. Esa es la idea de la cooperación”

**Angélica Castañeda**  
Convivencia (Colombia)

## Recomendaciones

Para que este proceso de autoevaluación y/o creación de nuevas políticas pueda servir para proyectar un espacio de crecimiento organizacional, tenemos algunos consejos:

- Primero que nada, es importante haber tomado la decisión como organización y no como individuo, para garantizar la motivación general de llevar esto a cabo. Esto incluye a las personas responsables de la toma de decisión de nuestra organización (por ejemplo, Dirección General o Junta Directiva), especialmente para asegurar la inversión de tiempo de nuestro equipo para llevar el proceso.
- Recordar que es posible consultar pacientemente otros manuales o instrucciones que existen a disposición. Algunos de ellos están disponibles en la parte introductoria de esta guía.
- Aprovechar la oportunidad para crecer desde lo que somos:
  - No verlo como un papeleo o un simple requisito para un programa: si hacemos el ejercicio de revisar nuestras políticas a profundidad, y crearlas a partir de lo que realmente somos y hacemos, esto será beneficioso para nuestra organización.

### TESTIMONIO:



“Que no sea solo un trámite para certificarse sino que puedan llevarlo a cabo dentro de su contexto y sus medios. Una organización pequeña a lo mejor no necesita hablar de evacuación, etc. Pero sí que a nivel de política de Derechos Humanos, hacer una reflexión y ponerlo por escrito”

**Mercedes López**  
Alianza (Haití)

- Sistematizar lo que ya tenemos. Muchas veces aunque no tengamos políticas, o no le llamemos como tal, la organización ya responde de alguna manera en la práctica con los estándares. Si partimos de lo que ya existe, la implementación será más fácil y a veces el trabajo será más de sistematización o documentación que una producción desde cero.

### APRENDIZAJE:



La Asociación de Mujeres Afrodescendientes del Norte del Cauca en Colombia al seguir el proceso de certificación, se dieron cuenta de que siempre habían tenido voluntarios, aunque no los llamaban como tal. Se llamaban “padrinos” pero cumplían el mismo papel. Lo cual demuestra que si nos ponemos a revisar, hay cosas que ya tenemos.

- Asumirlo como un proyecto institucional. En el sentido de ponerle fechas, responsables y metas a todas las acciones que nos van a llevar a revisar, actualizar y enviar nuestra solicitud de certificación como organización de acogida.
- Tratar de fusionar con los espacios de análisis interno o institucional preexistentes, para evitar duplicar esfuerzos.

- Mantener una comunicación interna fluida.
- Intercambio entre organizaciones:
  - Generar y aprovechar espacios de intercambio con otras organizaciones de envío y acogida que ya hayan llevado el proceso para aprender e inspirarnos de sus buenas prácticas. Si es necesario, podemos consultar la [lista de organizaciones certificadas](#) en la plataforma del programa.
  - Intercambiar políticas con otras organizaciones amigas. Más allá del programa EU Aid Volunteers, podemos inspirarnos de otras políticas de organizaciones similares a las nuestras que tengan más experiencia con políticas internas en general o con algún tipo de política que nos falta.
  - Intercambiar competencias con otras organizaciones en el mismo proceso. No todas las organizaciones tienen el mismo perfil, a veces una tiene lo que la otra necesita, como una persona con conocimientos jurídicos del país en su equipo, por ejemplo.
- Contextualizar las políticas:
  - Tomarse el tiempo de adaptar nombres y narrativas. En algunos casos, las organizaciones ya tienen una política que se llama de forma diferente pero responde a los mismos estándares. Es importante verificar esto para no crear un sinnúmero de políticas que se guardarán en el cajón y serán inútiles cuando esta cooperación haya terminado.
  - Es importante también tomarse el tiempo de pensar el nombre que le damos, ya que las palabras pueden no significar lo mismo incluso entre las mismas personas que integran la organización. Del mismo modo, debemos pensar la forma en la que está escrito, asegurándose que está adaptada a la comprensión de nuestro contexto.
  - Volver a repasar las leyes del país vinculadas a la política que estamos trabajando para inspirar y asegurarse estar en un marco legal vigente.
  - Pensar en adaptaciones regionales. El proceso de revisión de las políticas es definitivamente algo que debemos adaptar a nivel local, pero no solo a nivel nacional sino también por territorios. Pensar, por ejemplo, si nuestro plan de seguridad es realista tanto para la sede en la capital como para el trabajo en otros terrenos donde está presente la organización.



#### TESTIMONIO:

“En Centroamérica la palabra seguridad da para muchas cosas (interpretaciones). Una misma política funciona diferente, se implementa diferente, en San Salvador que en una regional donde hay otros contextos. Por ejemplo que no le puedan dar apoyo en transporte a alguien, es San Salvador es fácil pero en los pueblos no, para la población rural es diferente”

**Karen Ramírez**

Provida (El Salvador)



### APRENDIZAJE:

La organización Religiosas Adoratrices de Colombia encontró su mayor dificultad en el plan de seguridad, ya que la primera vez, se hizo muy macro y no aterrizado al contexto más específico. “No todo cruza con el conflicto armado” dicen, y hay otros territorios en los que existen otros tipos de riesgos que se conocen pero no estaban escritos en ningún lado. Tomarse el tiempo de revisar cada uno de los riesgos de los territorios donde trabajamos hará que tengamos un plan de seguridad más realista y adaptado.

- Convertirlo en cultura organizacional más allá del papel:
  - Lo que definimos como política define también nuestra organización. Para que realmente funcione se pueden ver en algunas etapas:
    1. Documentación.
    2. Redacción.
    3. Implementación.
    4. Socializar hasta que sea algo “automático”.
    5. Monitorear constantemente.
  - Involucrar a todos los equipos desde su creación para estar más seguros de que apoyarán la implementación.
  - Establecer espacios de reflexión / formación constantemente para medir la temperatura del respeto a las políticas.
  - Socializarlas en profundidad durante los procesos de inducción de voluntarios o personal contratado.
  - Planificar el “mantenimiento” de las políticas: revisión, actualización más allá del programa EU Aid Volunteers.



### BUENA PRÁCTICA / APRENDIZAJE:

La organización PROVIDA de El Salvador quiso poner en marcha la construcción de una política que incluye temas acoso sexual laboral. Para asegurarse de que los espacios colectivos fueran realmente provechosos, antes que cualquier debate realizaron una sensibilización sobre género.



### TESTIMONIO:

“Hacer que se convierta en cultura es la etapa más difícil porque requiere un equipo comprometido que no pare de trabajar en eso”

**Karen Ramírez**

Provida (El Salvador)

**TESTIMONIO:**

“La autoevaluación se hace de manera constante y permanente con cada una de las acciones del programa (...) Es una reflexión permanente”

**José Blanes**

Centro Boliviano de Estudios Multidisciplinarios - CEBEM (Bolivia)

## 5

### ¿Cómo y por qué establecer los estándares transversales de manera participativa?

Es importante que al momento de desarrollar las políticas o prácticas vinculadas a los estándares transversales, involucremos a todo nuestro equipo para facilitar posteriormente su implementación. Así las políticas más allá que reglamentos, serán el resultado de una reflexión colectiva.

Para realizar estos procesos de manera más participativa tenemos algunos consejos:

- Revisar los formularios en grupo permitirá tener una mejor comprensión y análisis de dónde estamos en cuanto a lo necesario para certificarse.
- Delegación de tareas:
  - Identificar las tareas y designar a un responsable como en cualquier proyecto, puede facilitar cumplir con cada una de las necesidades.
  - Establecer comités, especialmente para la implementación de las políticas. Durante la creación, se puede considerar también si el trabajo parece pesado ante las demás responsabilidades que se tiene en el día a día de la organización. Es igual importante tener identificada a la persona responsable dentro del comité que hará el seguimiento para que las cosas sucedan en tiempo y forma.

**BUENA PRÁCTICA:**

La organización Religiosas Adoratrices de Colombia al momento de revisar las políticas, establecieron una persona responsable de cada una de las políticas según la función que desempeña o afinidad con la temática. Así, una persona era referente para todo el proceso, pero muchas otras eran responsables de hacer avanzar cada una de las políticas. Luego se presentó lo trabajado al equipo para ajustar. Esto fue clave para lograr finalizar las políticas.

- Espacios de consulta y medición:
  - Cuando estamos creando una política nueva, los responsables pueden crear un documento base y enviarlo a consulta para recibir comentarios antes de oficializarlo.

- Podemos medir nuestra política creando debates diversos sobre la temática en general. Por ejemplo hablar sobre los abusos a la niñez sin mencionar la política, puede crear debates que nos orienten sobre la necesidad de una actualización colectiva de la política.
- Se puede aprovechar espacios que ya existen para recibir retroalimentación como las reuniones de Junta Directiva o la Asamblea general.



### BUENA PRÁCTICA:

La Organización Convivencia en Colombia involucró a los directivos de la organización y cabezas de áreas para que toda la organización entendiera el proceso y estuviera familiarizado para apoyar. Se realizó un cronograma de trabajo, que fue presentado a todos. Se presentó también los lineamientos para que cada área pudiera trabajar. Luego hubo una reunión en la que presentaron todo, y revisaron para establecer las políticas.

- Participación por grupos reducidos. Si dividimos nuestra organización por grupos (por zona geográfica o área técnica de trabajo, por ejemplo) podemos asegurarnos de incluir las necesidades / opiniones de todos los sectores. Además, la discusión en espacios reducidos puede ser más fácil de manejar que todo el equipo a la vez.
- Refrescar el lenguaje. Para que sea realmente colectivo es bueno asegurarse de que estamos hablando de lo mismo, y que entendemos los términos de la misma forma.



### TESTIMONIO:

“Con el voluntariado de Unión Europea podríamos recibir no solo la parte de fortalecimiento de organización, sino financiamiento para fortalecer al voluntariado local y aportes técnicos de voluntariado internacional”

**Oscar Conde**

Colectivo MadreSelva (Guatemala)

## 6

### ¿Cómo trabajar en asociación con una organización de envío?

Para participar en el programa EU Aid Volunteers, se ha establecido como uno de los estándares (el número 7) la asociación entre múltiples organizaciones de envío y acogida.

Es importante que como organización de acogida tengamos la disponibilidad de trabajar en un parternariado horizontal, en el que los acuerdos y responsabilidades estén claras desde un inicio.

El estándar establece ciertos principios como respeto, transparencia y visiones compartidas; así como ciertos requerimientos mínimos para esta asociación entre las organizaciones. Los detalles de éstos se pueden consultar en la [Guía para organizaciones locales](#).

Para tener una alianza sana y poder sacarle el mayor provecho al proyecto, tenemos una serie de consejos que presentaremos a continuación.

- Aclarar expectativas sobre qué es lo que se trabajará en conjunto con el consorcio y cuáles son los elementos que se definen de forma interna en cada organización.
- Reconocer nuestro valor como organización local. Aunque sea la primera vez que participamos del programa, siempre debemos recordar cuál es nuestro valor y proponer desde ahí. Las organizaciones locales suelen tener trayectoria y un conocimiento del terreno clave para los proyectos.
- Saber decir “no”. Sin perder la valentía de asumir nuevos retos, es importante saber posicionarse para evitar embarcarse en proyectos que no necesitamos o que sobrepasa nuestras capacidades de ejecución o inversión. Del mismo modo, identificar las iniciativas que no son adecuadas para nuestro contexto es clave para garantizar el éxito de nuestro proyecto.
- Saber decir “pero” en un diálogo constante. Los estándares son lineamientos generales marcados por el programa. Es clave que las organizaciones sepamos interpretarlos y adaptarlos para que el resultado final sea algo útil y duradero en nuestra organización.
- Saber solicitar apoyo. Los consorcios están hechos para intercambiar y llevar a cabo un proyecto en conjunto desde la particularidad de cada organización o territorio. Si participamos de un consorcio equilibrado, muchas organizaciones tendrán capacidades que necesitamos y viceversa. Es bueno identificar dónde nos sentimos más débiles para solicitar apoyo, y estar a la escucha de lo que puedan necesitar los demás.
- Expresarse con respeto pero sin miedo. Hacer todas las preguntas que tengamos facilitará el avance del proyecto. Además, los cuestionamientos que podamos tener servirán para mejorar las próximas cooperaciones o generaciones de voluntariado.
- Aprovechar la mirada externa. Los consorcios suelen estar constituidos por organizaciones europeas y de otros territorios de nuestra misma región. Este puede ser un buen momento para tener un vistazo diferente y externo sobre nuestras prácticas, que pueda enriquecer lo que hacemos.

#### TESTIMONIO:



“Cada organización tenemos lo propio y no lo vamos a perder, pero también debemos tener permanente relacionamiento con otras organizaciones, otros países (...) Además es muy difícil pensar que nuestra misión la hacemos solas, no se puede, frente a una realidad tan compleja (...) Hay que atreverse a pensarte, evaluarte críticamente y a verte en estándares más amplios, en un espectro más amplio que el local”

**Victoria Tenjo**

Religiosas Adoratrices (Colombia)

- Mantener una comunicación fluida, constante y transparente que permita poner en práctica todo lo anterior y ejecutar los proyectos de la mejor manera. Esto es importante ya que una buena parte del trabajo se hará a distancia. De igual forma, algunas organizaciones trabajarán en equipo por primera vez.

Mantener la comunicación, así como tener iniciativa para reportar regularmente (sin ser preguntados) hará que la confianza y motivación crezca entre las organizaciones.



**TESTIMONIO:**

“Es responsabilidad de la organización de acogida poner temas en la mesa y el debate de sus temas de interés”

**Ana Celia Tercero**

Asociación para el Desarrollo Integral de la Mujer - APADEIM (Nicaragua)

# Ciclo de gestión del voluntariado

**Las experiencias de voluntariado tienen la oportunidad de generar un impacto en dos vías: se aporta al desarrollo de las comunidades y organizaciones donde participan, mientras las personas voluntarias viven una experiencia única y enriquecedora a nivel humano y profesional. Nuestro desafío como organizaciones de acogida es impulsar una política o estrategia general de voluntariado que gestione la experiencia facilitando las condiciones para lograr ambos impactos.**

Algunas organizaciones de acogida ya cuentan con una **política de voluntariado** y sólo deberán integrar el proyecto de Voluntariado de Ayuda de la UE en dicha política haciendo los ajustes que sean necesarios en función de los estándares de calidad. Por otro lado, las organizaciones que no cuentan con una política de voluntariado, deberán formularla incluyendo la visión sobre el voluntariado de la organización, los diferentes momentos del ciclo de gestión del voluntariado y, los derechos y deberes de la persona voluntaria de acuerdo a la legislación local, así como los estándares de calidad del proyecto Voluntariado de Ayuda de la UE. En ambos casos, se busca evitar una separación artificial entre el voluntariado internacional y el local. Es decir, que en el seno de la organización la forma de ver y vivir el voluntariado comparta los mismos valores y procesos generales.

Definir una política de voluntariado nos permite fortalecer la capacidad de nuestra organización para trabajar con voluntariado local e internacional. Asimismo, su implementación es una oportunidad para aprovechar al máximo los aportes y aprendizajes entre nuestra organización y el voluntariado.



## BUENA PRÁCTICA:

La organización Asociación para el Desarrollo Integral de la Mujer - APADEIM de Nicaragua se acercó a otros actores locales con experiencia gestionando personas voluntarias para facilitar sus primeros pasos en la definición de una política de voluntariado.

Para iniciar la construcción de este marco general de voluntariado, el primer paso es realizar un proceso de autoevaluación que nos invite a reflexionar a nivel interno sobre el lugar que toma el voluntariado, local e internacional, en nuestra organización: ¿Cuáles son los objetivos que se buscan con la vinculación de voluntariado? ¿Cómo aportan a la misión de la organización? ¿Cómo entra el voluntariado en nuestra planificación? ¿Cuáles son las implicaciones, ventajas y desafíos, de la acogida de voluntariado?

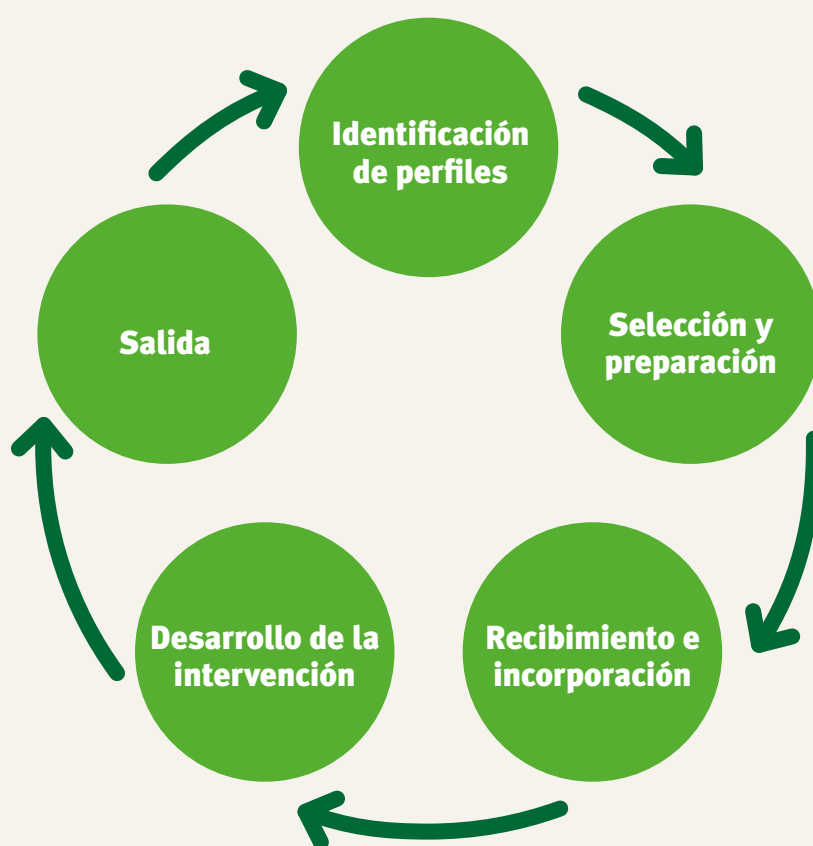
En el proceso de definición de la política de voluntariado es fundamental que tengamos a una persona a cargo de socializar las definiciones. Esto facilita que la visión de la importancia del voluntariado se incorpore a la cultura organizacional. Asimismo, esta persona podría coordinar la participación de otras áreas en el aterrizaje de la política en un plan concreto de implementación del ciclo de gestión del voluntariado para un proyecto específico.



### BUENA PRÁCTICA:

La organización Religiosas Adoratrices de Colombia accedió a partir de la página web del sistema nacional de voluntariado a una guía técnica sobre **modelo de gestión para organizaciones de acción voluntaria** elaborado por Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC).

En este capítulo de la guía “Guía de certificación y buenas prácticas para organizaciones de acogida” señalaremos algunas recomendaciones y buenas prácticas para que las organizaciones de acogida podamos definir, implementar o fortalecer cada paso del ciclo de gestión de la persona voluntaria en el marco de la Iniciativa de Voluntariado de Ayuda de la UE. Este ciclo, debe tomar en consideración los diferentes momentos de la relación entre la persona voluntaria y la organización de acogida, desde el primer contacto hasta la finalización del vínculo.



## 1

### Identificación de perfiles

La definición del perfil tiene como objetivo final garantizar la concordancia entre las expectativas personales de las personas voluntarias y las expectativas que tenemos como organización de acogida. Para lograrlo es fundamental identificar perfiles de voluntariado que puedan dar respuesta a las necesidades de nuestra organización y el grupo o territorio al que dirigimos nuestra intervención.

Una definición de rol que sea clara y acorde a los desafíos reales puede hacer la diferencia entre una experiencia negativa o positiva tanto para la organización de acogida como para la persona voluntaria.



### TESTIMONIO:

“Creo que la selección de los perfiles es clave para que las personas que vengan se adapten a su puesto. Porque ya todas las diferencias culturales y de adaptarse a la organización es bastante. La definición del puesto tiene que estar pensada y definida de antemano”

**Mercedes López**

Alianza por la Solidaridad (Haití)

## Paso a Paso

Para realizar la identificación de perfiles de voluntariado debemos de seguir los siguientes pasos:

- 1.1 Identificar necesidades organizacionales:** tomando en cuenta la planificación institucional y el análisis interno de los recursos y capacidades con los que contamos, hacemos una lista de necesidades de nuestra organización.



### BUENA PRÁCTICA:

La organización Convivencia de Colombia realiza cada año un cuadro donde plasman las necesidades de cada área o proyecto. Este cuadro es útil para identificar el perfil para futuras personas voluntarias de acuerdo a la planificación de la organización.

- 1.2 Definir responsabilidades del voluntariado:** a partir de dichas necesidades concretas, identificamos responsabilidades o roles que les den respuestas y puedan ser asumidos por una persona voluntaria. Es importante en este paso tomar en consideración:

- **Contexto y capacidad organizacional:** Definir perfiles de acuerdo a los avances y desafíos concretos de nuestra organización. Proyectos nuevos que no son parte de nuestras prioridades o de las necesidades reales de la planificación institucional pueden limitarnos en la capacidad de dar seguimiento y aprovechar el aporte del voluntariado a nuestra organización. Asimismo, no recomendamos recibir varias personas voluntarias en un mismo período si aún no tenemos experiencia en la gestión del voluntariado.



### APRENDIZAJE:

La organización Provida de El Salvador aprendió, a partir de una experiencia con voluntariado internacional, que lo más importante es brindar claridad sobre el objetivo específico al que la persona voluntaria llega a aportar y el contexto del tema o proyecto en la organización. En ocasiones se comete el error de querer crear desde cero y es algo que sólo debería pasar si se define que la tarea específica será sentar bases o diseñar un programa.

- **Temporalidad:** El Voluntariado de Ayuda de la UE se caracteriza por asumir un rol o responsabilidad por un tiempo definido, por lo tanto, debemos planificar que el voluntariado asuma

responsabilidades o proyectos concretos que puedan tener un inicio y un fin claro. Esto facilita la evaluación y reconocimiento del aporte concreto del voluntariado. No es buena idea poner a un voluntario con roles que necesitan más permanencia en el tiempo.

- **Sostenibilidad:** al definir un proyecto o rol que asumirá la persona voluntaria es importante que pensemos en la sostenibilidad de su aporte a mediano y largo plazo. En caso de que implique una capacidad técnica que no tenemos en el equipo local, recomendamos que la persona voluntaria trabaje en conjunto con un integrante de nuestra organización para que esta persona aprenda y pueda darle sostenibilidad al proyecto una vez que la persona voluntaria vuelva a la UE.
- **Motivación:** debemos considerar tareas que puedan incluir el acercamiento a la misión de nuestra organización, a la población beneficiaria y a la cultura local. Esto puede aportar a que las personas voluntarias se sientan con mayor motivación para asumir un rol.
- **Flexibilidad:** la definición del perfil debe de tener cierto margen de flexibilidad para tener en cuenta la contribución e intereses de la persona voluntaria una vez haya sido contratada.

**1.3 Completar el perfil de competencias:** llenamos el formato de anuncio de vacante para Voluntarios de Ayuda de la UE de acuerdo al marco de competencias<sup>5</sup> deseadas para asumir las responsabilidades planteadas anteriormente. Este formato incluye las tareas a realizar, los criterios de selección y requisitos mínimos que se utilizarán en el proceso de selección ([Ver ejemplo de anuncio de candidatura](#)). Las tareas deben de ser específicas y claras para que posteriormente puedan facilitar la creación de un plan de trabajo y el seguimiento. Asimismo, debemos de indicar si la persona voluntaria debe ser profesional principiante o experimentado y si cabe prever unas prácticas de aprendizaje<sup>6</sup> con la organización de envío.

#### TESTIMONIO:



“Es vital identificar un perfil concreto al que le puedas dar seguimiento, que puedas darle tareas para hacer y que sean roles en que se necesita menos expertos pero igual apoyo”

**Mercedes López**

Alianza por la Solidaridad (Haití)

**1.4 Enviar el formato a la organización de envío:** la organización de envío estará a cargo de revisar, retroalimentar y hacer las adaptaciones necesarias a los perfiles de voluntariado para garantizar que cuente con toda la información necesaria: la descripción de la vacante sigue una estructura de secciones fijas que van completar las organizaciones de envío y acogida conjuntamente.

5 El **marco de competencias** define las competencias transversales requeridas en múltiples sectores del voluntariado y el empleo y determinar las competencias específicas necesarias para la iniciativa Voluntarios de Ayuda de la UE y para el trabajo en el campo de la ayuda humanitaria. Debe además presentar una lista no exhaustiva de competencias técnicas. Ver artículo 3 y Anexo del [Reglamento Delegado UE - 1398/2014](#).

6 En el contexto del proceso de formación, la organización de envío, previa consulta con la organización de acogida, puede promover **prácticas de aprendizaje** en su organización antes del despliegue, para profesionales jóvenes con el objetivo de aprender, a través de la experiencia, sobre los procedimientos, la ética y el contexto del trabajo humanitario. Ver artículo 13 del [Reglamento de Ejecución UE - 1244/2014](#) y estándar 12 en la [Guía para organizaciones de envío](#).

Estándares relacionados	Marco normativo de referencia de la Iniciativa de Voluntarios de Ayuda de la UE
<p><b>Estándar 8</b> Asignación de tareas</p>	<p>Reglamento de Ejecución 1244/2014:</p> <p>Artículo 4: Definición de la asignación de tareas, perfil de competencias y criterios de selección de los Voluntarios de Ayuda de la UE</p> <p>Punto 1 de su anexo 1: Requisitos de la asignación de tareas.</p>

## 2

### Selección y preparación

La etapa de selección y preparación de la persona voluntaria se refiere a los procesos previos al despliegue del voluntariado. Se debe implementar en conjunto con la organización de envío, conociendo las responsabilidades y competencias de cada organización para evitar duplicar los contenidos de los espacios de inducción.

#### Paso a Paso

**2.1 Difusión de convocatoria:** por un período mínimo de un mes la organización en envío colocará el anuncio de la candidatura en la plataforma central de la iniciativa Voluntarios de Ayuda de la UE. Como organización de acogida, tenemos la posibilidad de promocionar la convocatoria para atraer a solicitantes hacia la plataforma central de la Unión Europea. Durante este tiempo se recibirán los datos de las personas candidatas (CV, autoevaluación de acuerdo al marco de competencias, experiencias demostrables y carta de motivación).

**2.2 Programa de formación:** mientras todavía no se ha tomado la decisión final sobre qué persona candidata será seleccionada para realizar el voluntariado, éstas deben recibir y completar un proceso de formación que les permitirá cumplir exitosamente sus tareas e integrarse mejor en sus respectivos destinos. Por un lado, deben realizar un programa de formación virtual para todas las personas candidatas a voluntariado seleccionadas con éxito. Seguidamente, recibirán una formación presencial intensiva de 10 días aproximadamente sobre temas como seguridad, prevención de abuso, diversidad cultural, comunicación, etc. Los módulos del programa de formación en los que cada persona debe de participar se definen a partir la construcción de un plan de aprendizaje y desarrollo<sup>7</sup> que identifique las competencias de las personas seleccionadas y sus necesidades de aprendizaje.

Durante la formación y al término de la misma, se evaluará la preparación para el despliegue de las personas candidatas en función del marco de competencias. Su plan de aprendizaje y

<sup>7</sup> El plan de aprendizaje y desarrollo indicará los resultados que se espera que obtengan los Voluntarios de Ayuda de la UE y contendrá información sobre las competencias requeridas, sus necesidades de aprendizaje y logros en las distintas fases de su participación en la iniciativa Voluntarios de Ayuda de la UE. Ver artículo 4 del [Reglamento Delegado UE - 1398/2014](#).

desarrollo se deberá actualizar tras la formación para indicar los cursos seguidos y los resultados obtenidos. El programa de formación está organizado íntegramente por el financiador, la Agencia EACEA. La comunicación para registrar a los candidatos voluntarios y la logística serán responsabilidad de la organización de envío. Aunque las organizaciones de acogida no tenemos un rol en esta fase, es relevante estar al corriente del contenido de las formaciones para evitar las dualidades o para poder profundizar una vez la persona voluntaria se haya incorporado a la organización.

- 2.3** Entrevista y selección: la organización de envío nos remitirá una primera selección de personas candidatas para acordar conjuntamente quienes serán entrevistadas. La entrevista deberá ser estructurada basada en el marco de competencias. Posteriormente, deberemos tomar la decisión final de cada puesto de voluntariado y confirmar nuestra decisión como organización de acogida a la organización de envío que se encargará de informar a la persona candidata y solicitar su confirmación por escrito. Podrán seleccionarse también personas en lista de espera, por si alguien dimite o deja de estar disponible.

Para seleccionar a la persona voluntaria recomendamos tomar en consideración:

- Perfil de competencias deseadas.
- Posibilidad del proyecto o rol de responder a sus motivaciones e intereses.
- Capacidad de la persona de adaptarse a un nuevo contexto y a una experiencia que requiere madurez emocional.

- 2.4 Preparación previa al despliegue:** la organización de envío deberá asegurarse de que todas las personas candidatas al voluntariado reciban una inducción presencial (siempre que sea posible) y adaptada antes del despliegue que incluya contenidos como: contexto, normas y procedimientos de la iniciativa Voluntariado de Ayuda de la UE. Además, esta será una ocasión para aprender más acerca de la misión, estructura y programas de las organizaciones de envío y acogida, así como de familiarizarse con el Código de Conducta y las políticas de seguridad, de salud en el trabajo, protección y prevención de abusos, etc.

Es importante trabajar la motivación de las futuras personas voluntarias en este momento de la inducción ya que será un aspecto a retomar constantemente a la hora de enfrentarse al acompañamiento de la misión de voluntariado.

Durante la preparación previa al despliegue, recomendamos que se programe una entrevista entre la persona voluntaria y alguna persona de nuestra organización con la que el o la voluntaria vaya a trabajar durante el despliegue (o por ejemplo, con la persona que a futuro asumirá el rol de tutoría). En la comunicación virtual de candidatos o personas seleccionadas con las organizaciones de acogida, es importante:

- Dejar un espacio para aclarar dudas sobre las futuras tareas, el contexto donde se desarrollarán y las características de la organización de acogida.
- Conversar de forma transparente los aspectos positivos y posibles dificultades que se pueden presentar durante el voluntariado.

- 2.5 Firma de contrato:** una vez que esté desarrollada la evaluación del aprendizaje del programa de formación y se confirme que se han alcanzado los resultados acordados, la organiza-

ción de envío debe firmar con la persona voluntaria un contrato de despliegue. Se recomienda crear una carpeta o expediente por persona voluntaria donde se pueda llevar de forma ordenada su información: perfil, documentos, contrato, plan de aprendizaje y desarrollo, etc.

Estándares relacionados	Marco normativo de referencia de la Iniciativa de Voluntarios de Ayuda de la UE
<p><b>Estándar 9</b> Identificación de candidatos</p>	<p>Reglamento de Ejecución 1244/2014: Artículos 3: Procedimiento de identificación y selección.</p>
<p><b>Estándar 10</b> Plan de aprendizaje y desarrollo</p>	<p>Artículo 5: Anuncio y candidatura Artículo 7: Selección Artículo 6: Evaluación, primera y última selección</p>
<p><b>Estándar 11</b> Preparación antes del despliegue</p>	<p>Artículo 8: Evaluación de las necesidades de aprendizaje Artículo 9: Programa de Formación Artículo 10: Evaluación de los candidatos a voluntarios durante la formación y después de ella.</p>
<p><b>Estándar 12</b> Prácticas de aprendizajes</p>	<p>Artículo 11: Programa de iniciación Artículo 13: Prácticas de aprendizaje para profesionales principiantes.</p>

## 3 Recibimiento e incorporación

Los temas logísticos y el recibimiento de los primeros días son claves para garantizar una buena experiencia a las personas Voluntarias de Ayuda de la UE. Esta etapa del ciclo de gestión del voluntariado implica que pongamos atención en diferentes detalles que faciliten la incorporación de las nuevas personas integrantes del equipo a nuestra organización.

### Paso a paso

**3.1 Preparaciones logísticas:** tener la información logística al alcance de forma clara puede facilitar la experiencia de las personas voluntarias. Recomendamos preparar y enviar por correo previo al despliegue un **manual logístico y de preparación**. Asimismo, debemos tener las siguientes consideraciones logísticas:

- País y ciudad de despliegue:** es importante que facilitemos información general sobre el contexto del país y ciudad donde se desarrollará la experiencia de voluntariado. Por ejemplo, señalar a nivel general algunos datos demográficos, sociales, políticos y económicos. Puede ser un buen detalle incluir en el manual logístico y de preparación algunos otros datos locales

como clima, tipo de cambio con la moneda local, recomendaciones para internet y tarjeta sim de celular, voltajes y tipos de enchufes eléctricos.

- **Visa:** aunque la persona voluntaria es la que lleva a cabo los trámites y debe estar al tanto de la vigencia y validez del visado otorgado, las organizaciones de envío y acogida deberán prestar todo el apoyo a su alcance. Los procesos de visado pueden ser muy tediosos por lo que es importante para el voluntariado pueda contar con asesoramiento sobre los procedimientos, requisitos y tiempos necesarios para gestionar y renovar las visas. Esto incluye saber si es necesario entregar el pasaporte a la autoridad que realiza la gestión, si es posible iniciar el trámite desde la Unión Europea o si es necesario pagar alguna multa en caso de vencimiento de la visa previo a la renovación. Asimismo, la organización de envío y acogida deben de brindar los documentos institucionales que sean necesarios como requisitos para la obtención de una visa.

Por otro lado, es importante que informemos si es necesario pagar algún impuesto en el aeropuerto para que el voluntariado pueda traer el dinero en efectivo.

- **Alojamiento:** como organización de acogida recibimos una cantidad fija de dinero con el que cubrir los gastos y garantizar el alojamiento de las personas voluntarias. Las organizaciones deberán tener en cuenta que el financiador asigna el mismo monto para un mismo país en función del costo de vida, independientemente de si vamos a alojar a las personas voluntarias en la capital o en zonas rurales. Si se da el caso de que se gestiona a varias personas voluntarias y no todas se alojan en el mismo municipio, es importante que seamos transparentes acerca de la gestión y las condiciones del monto de alojamiento para que todas las personas sientan que reciben un trato justo. Al mismo tiempo, la organización necesitará distribuir el monto para que alcance: es decir, se puede adjudicar un monto mayor para el alojamiento en la capital que para las zonas rurales (por ejemplo) En esta línea, es importante que compartamos información sobre las condiciones de alojamiento y el tipo de apoyo que podemos brindar para conseguirlo. Por ejemplo, dejar claro a la persona voluntaria si es que la decisión de dónde vivir con el monto asignado para ese objetivo es personal y si puede mudarse cuando lo considere.

Algunas organizaciones que reciben Voluntariado de Ayuda de la UE con regularidad han optado por tener un apartamento o casa fija, donde las diferentes personas voluntarias viven durante su misión. En caso de que no tengamos un apartamento fijo, debemos de facilitar que la persona voluntaria tenga información y acompañamiento en la búsqueda de alojamiento. Esto con el objetivo de que puedan encontrar, en el menor tiempo posible, una casa en buenas condiciones, amueblada, en un barrio seguro y a un precio que se corresponda con el monto destinado a este fin. Por ejemplo, se puede realizar un mapeo de posibilidades de alojamiento e incluir en el manual logístico y de preparación información sobre zonas recomendadas o la preselección de 2-3 sitios donde la persona voluntaria podría vivir.

Por otro lado, en ciertas ciudades, es muy difícil conseguir departamentos amueblados y esto puede limitar al voluntariado en el acceso a muebles básicos como cocina, cama, nevera, etc. En estos casos, recomendamos buscar un acuerdo con la persona propietaria para que el precio del alquiler del departamento incluya la compra de muebles y electrodomésticos que cubran las necesidades mínimas de las personas voluntarias.

En caso de tener algunos días de espera antes del despliegue a otra zona o mientras se consigue un alojamiento, es recomendable tener como alternativa provisoria el alquiler de un piso que permita la posibilidad de cocinar (en lugar de un hotel que lo limite).

- **Transporte:** sugerimos señalar en el manual logístico y de preparación recomendaciones sobre el uso del transporte público. Recomendamos brindar facilidad de acceso a un medio de transporte por parte de la organización de acogida en caso de que sea necesario por temas de seguridad o accesibilidad.
- **Seguridad:** debemos brindar contactos de emergencias, información de riesgos y recomendaciones en materia de protección y seguridad para el contexto específico. Aunque antes de partir, las personas voluntarias han recibido ya una primera formación sobre seguridad, esta información se debe de profundizar en los espacios de inducción en el país de destino de acuerdo a las políticas y protocolos establecidos.
- **Salud:** es importante que incluyamos en el manual logístico y de preparación información relevante de salud como:
  - Vacunas necesarias para el despliegue.
  - Información sobre funcionamiento y características del seguro médico, centros de salud y hospitales de referencias.
  - Recomendaciones para acceder a atención médica, incluyendo si es necesario adelantar gastos y procesos de reembolso de dinero.
  - Problemas sanitarios que puedan existir en el país o zona de trabajo.
  - Recomendaciones de higiene y alimentación vinculados con riesgos de salud.

Por otro lado, sobre todo en contextos de trabajo en zonas de emergencias o violencia, recomendamos considerar la cobertura y el acceso a apoyo psicológico.



#### APRENDIZAJE:

El colectivo MadreSelva de Guatemala aprendió con la experiencia que es fundamental hacer recomendaciones sencillas y claras sobre dónde y qué comer para evitar situaciones más complejas como que se enferme algún voluntario o voluntaria.



#### BUENA PRÁCTICA:

La organización Conviventia de Colombia, cuenta con una coordinación para el área de voluntariado que se prepara con 2 o 3 meses de anticipación para planear con el equipo toda las necesidades, presupuesto y cronograma de la llegada de las personas voluntarias.

**3.2 Recibimiento y acogida:** la implicación del equipo en el recibimiento y acogida garantiza que el voluntariado se sienta verdaderamente integrado y valorado. Para un buen proceso de recibimiento y acogida recomendamos:

- Capacitar a integrantes de la organización de acogida en la política de voluntariado para que se comprenda la importancia y relación con la misión de la organización.

- Antes de la llegada de una nueva persona voluntaria es importante que compartamos el aporte que esperamos de la persona voluntaria hacia la organización, así como de la organización hacia la persona voluntaria.
- Recibir a la persona voluntaria en el aeropuerto es un buen gesto de bienvenida. Para esto, debemos brindar información con anticipación sobre el recibimiento: ¿Quién va a estar esperándote? ¿Dónde? ¿Cuál es su contacto? ¿Hay internet u otras alternativas de comunicación en el aeropuerto?
- Resolver preocupaciones logísticas básicas antes de iniciar el trabajo. Por ejemplo, podríamos dar un par de días luego de la llegada para alquilar o acomodarse en la casa, conocer lugares útiles para su estadía en la ciudad como bancos, supermercados, compañías de internet o de celulares, etc.
- Estar pendientes de asesorar o acompañar para llegar a la oficina los primeros días.
- El primer día en la oficina debemos de presentar el lugar de trabajo, a los diferentes miembros del equipo y a los roles de referencia como la persona responsable de voluntariado, quien acompañará técnicamente el rol o proyecto a desarrollar y quién está a cargo de resolver dudas logísticas.
- Fomentar la interacción con el equipo de nuestra organización de acogida para que puedan integrarse a la dinámica local. Por ejemplo, organizar almuerzos de bienvenida en conjunto y dinámicas de integración y trabajo en equipo.

#### TESTIMONIO:



“El vínculo con la cultura local es uno de los puntos más fuertes de mi experiencia personal... Era una organización muy grande donde la mayoría de los trabajadores eran locales, fue una oportunidad muy buena para conocer la cultura tradicional y para tener un contacto muy directo con personas locales y establecer lazos cercanos, de amistad, había también gente joven, ha sido bastante fácil el poder interactuar y la organización lo ha facilitado, ha sido una buena entrada para ello”

**Francesc Grau Ortiz**

Voluntario de Ayuda de la UE en Camboya

**3.3 Preparación en el país de destino:** como parte de la incorporación al equipo, debemos de complementar el Programa de Formación y la preparación previa al despliegue de la organización de envío, con espacios de inducción en el país de destino que incluya:

- Contexto país y ciudad del despliegue.
- Contexto de la organización: estructura, proyectos, áreas, procesos administrativos, etc.
- Rol específico a desempeñar en terreno.
- Sesión informativa en materia de protección y seguridad en el contexto específico (en un plazo no mayor a 24 horas tras la llegada). En esta sesión dedemos incluir: evaluación de

riesgos, los planes de evacuación y de gestión de la protección, incluida la notificación de los incidentes relacionados con la protección, los procedimientos de evacuación y repatriación, la estructura de comunicación, las personas de contacto para la gestión de crisis y los datos de contacto de embajadas, comisarías de policía, cuarteles de bomberos u hospitales.

- Compartir otras políticas internas vinculadas a estándares transversales: código de conducta, protocolo de salud y seguridad, política de igualdad de oportunidades y no discriminación, protección de menores y adultos vulnerables.

#### TESTIMONIO:



“A nivel general creo que es muy importante tener sensibilidad cultural y una capacidad fuerte de adaptación, estas son competencias que se abordan desde los procesos de inducción... Parte de que una experiencia sea exitosa es la capacidad de tener empatía, de entender cuál es la situación en los lugares donde nos trasladamos. Desde el otro lado también es importante que el personal de la organización de acogida y las comunidades donde trabajamos entiendan el objetivo, responsabilidades y motivaciones del voluntariado. Que sea algo bidireccional”

**Ana Aizpúrua**

Voluntaria de Ayuda de la UE en Colombia

#### Estándares relacionados

#### Marco normativo de referencia de la Iniciativa de Voluntarios de Ayuda de la UE

##### Estándar 14

Condiciones de vida

Reglamento de Ejecución 1244/2014:

Artículo 18: Iniciación en el país de destino.

##### Estándar 15

Condiciones de trabajo

Artículo 26: Alojamiento

## 4

### Desarrollo de la intervención

El desarrollo de la intervención requiere establecer un proceso de seguimiento de las responsabilidades asumidas por las personas voluntarias y dar un acompañamiento humano para identificar y aportar a resolver dificultades que se pueden presentar al vivir en otro país. Debemos desarrollar, en conjunto con la organización de envío, un sistema de seguimiento y gestión del rendimiento con este objetivo.

## Paso a Paso

El sistema de gestión de rendimiento debe incluir como mínimo los siguientes espacios:

- 4.1 Reunión inicial:** debemos establecer una reunión donde las organización de acogida y de envío revisarán en conjunto con la persona voluntaria , los objetivos de resultados para ajustar los elementos flexibles de la asignación de tareas que sean necesarios. En esta instancia debemos establecer el plan de trabajo con fechas, responsabilidades y tareas o productos específicos.
- 4.2 Reuniones de seguimiento:** designaremos a una persona con un rol superior jerárquico como responsable de supervisar a la voluntaria o voluntario. La persona en este rol debe estar implicada en las tareas técnicas de la persona voluntaria y es responsable de realizar reuniones de seguimiento de forma periódica. Estos espacios pueden ser aprovechados para valorar y reconocer los aportes de la persona voluntaria, así como retroalimentar puntos de mejora. Aunque en el día a día pueden suceder conversaciones que giren en torno a este tema, es importante para que las personas voluntarias sientan que se le da peso al seguimiento, fijar una fecha específica con una reunión para tratar sólo del progreso y evaluar si hay que introducir cambios, qué aspectos están presentando dificultades, etc.
- 4.3 Reuniones de acompañamiento:** además del rol de supervisión mencionado anteriormente, es necesario que la persona voluntaria cuente con un tutor o tutora. Esta persona estará a cargo de realizar reuniones periódicas para hacer un balance de sus progresos tomando como base al plan de aprendizaje y las tareas asignadas. Asimismo, abordará temas vinculados a la adaptación cultural, gestión de conflictos y problemas psicosociales, en busca del bienestar, la motivación y crecimiento de la voluntaria o voluntario.
- 4.4 Evaluación intermedia:** la persona responsable de supervisar a las personas voluntarias por parte de la organización de acogida, en conjunto con la organización de envío y la voluntaria o voluntario, deben realizar un examen conjunto para valorar el progreso en los objetivos propuestos y ajustar, si es necesario, las tareas y el plan de aprendizaje y desarrollo.

### Consideraciones transversales:

Asimismo, durante el desarrollo de la intervención, es importante considerar como parte de la gestión del rendimiento los siguientes temas:

- a. Gestión de responsabilidades:** es importante respetar las responsabilidades y horas de trabajo previamente definidas por ambas partes. Es decir, no abusar de las personas voluntarias exigiendo asumir más responsabilidades ni permitir que el voluntariado se tome la experiencia como unas vacaciones pagadas.

Es importante tener en consideración que las personas voluntarias no son trabajadores a tiempo completo y que por lo tanto no deben asumir responsabilidades más allá de su papel. Si la organización lo ve necesario y la persona voluntaria está de acuerdo, podrá trabajar esas responsabilidades pero siempre con el apoyo necesario de la organización de acogida, para que no se sienta “solo” o sobrecargado.

- b. Aprendizaje constante a través de la práctica:** como hemos mencionado con anterioridad, el voluntariado es en sí mismo un proceso de aprendizaje tanto de la persona voluntaria

como de la organización de acogida y la comunidad a la que se dirige la intervención. Para potenciar el aprendizaje constante recomendamos:

- Utilizar el plan de aprendizaje y desarrollo como herramienta para identificar objetivos de aprendizaje y monitorear su avance. Más que completar la herramienta como un proceso burocrático, lo importante es que sea útil y que cuando se revise permita identificar y reflexionar sobre los aprendizajes
- Fomentar el intercambio de experiencias con otras personas del equipo de la organización de acogida que tengan un rol similar a la persona voluntaria. Esto puede aportar a generar mayor claridad en el rol o compartir buenas prácticas para agilizar la “curva de aprendizaje”.
- Cuando el proyecto a realizar por la persona voluntaria implica que otra persona le dé continuidad, es importante involucrar a personas del equipo de la organización de acogida. Así, podrán involucrarse en las diferentes etapas de la gestión del proyecto y aprender lo necesario para su futura sostenibilidad.
- Destacar desde las primeras reuniones que la organización reconoce y valora la diversidad de saberes, por lo que espera del voluntariado lo mismo.
- Reflexionar con todos los actores involucrados en el ciclo de gestión de voluntariado, incluyendo la persona voluntaria: ¿cómo aprendimos de esta experiencia?

#### TESTIMONIO:



“Los voluntarios a veces pueden tener más diplomas que las personas contratadas de provida, ya que es una organización donde se valora mucho más la experiencia de las personas que los papeles. No se va a permitir que haya algún comportamiento o trato diferente por eso.”

**Karen Ramírez**

Provida (El Salvador)

#### TESTIMONIO:



“El voluntariado nos va a permitir ampliar nuestras posibilidades y fortalecer las capacidades locales. Aspiramos que las personas que vengan nos compartan pero que también aprendan de nosotras”

**Ana Celia Tercero**

Asociación para el Desarrollo Integral de la Mujer - APADEIM (Nicaragua)

- c. Gestión de conflictos:** como en todo proceso colectivo donde personas con diferentes personalidades, intereses y motivaciones interactúan, en el programa de Voluntariado de Ayuda de la UE se pueden presentar algunos conflictos. Por ejemplo, malos entendidos por las diferencias culturales, frustraciones con las tareas recibidas, problemas de convivencia al compartir casa o incumplimiento del código de conducta. A continuación, señalamos algunas recomendaciones para gestionar los conflictos de la mejor manera:

- **Lenguaje común:** para evitar posible malos entendidos por las diferencias culturales, es importante que fomentemos una comunicación clara y constante donde se cree un lenguaje común entre la organización de acogida y la persona voluntaria.
- **Claridad en las expectativas:** dar claridad sobre las expectativas de la experiencia, el código de conducta y el acompañamiento ya que esto puede evitar conflictos con lo que cada persona espera de condiciones, apoyo y control durante el despliegue. Esto implica ser muy transparentes previo al despliegue sobre lo que la persona voluntaria se encontrará como contexto país y organizacional. Asimismo, es importante que al explicar el código de conducta, se especifique a qué se refiere cada punto y las consecuencias de su incumplimiento.

#### TESTIMONIO:



“Han habido dificultades con algunas personas que han venido aquí por que no tienen claro a qué vienen o por qué vienen, y el contexto, los contextos en el tema de voluntariado tienen que revisarse muy detenidamente”

**Ana Celia Tercero**

Asociación para el Desarrollo Integral de la Mujer - APADEIM (Nicaragua)

#### BUENA PRÁCTICA:



La organización Alianza por la Solidaridad - Haití señala que es importante hablar de forma clara sobre las expectativas de acompañamiento. Por ejemplo, dejar claro que es necesario tener comunicación e información constante para actuar en casos de emergencias pero que eso no implica que la organización de acogida quiera controlar todo sobre la vida del voluntariado.

- **Roles de acompañamiento:** como se mencionó anteriormente, en el recibimiento se deben de dejar claro los roles de referencia para la persona voluntaria: ¿Quién dará seguimiento técnico al rol o proyecto a desarrollar? ¿Quién está a cargo de resolver dudas logísticas? ¿Quién acompañará temas de adaptación o conflictos? Asimismo, debemos de invertir en que estas personas tengan el tiempo y las competencias necesarias para dar un acompañamiento integral a la experiencia de la voluntaria o voluntario.

#### TESTIMONIO:



“Había situaciones que se podrían haber resuelto mucho antes si hubieran llegado a la persona adecuada antes”

**Yasmina Mitrovic Arenal**

Voluntaria de Ayuda de la UE en Mauritania

- **Motivación:** tanto la organización de envío como la de acogida (especialmente) debemos conocer bien las diferentes motivaciones que han llevado a una persona a querer participar en el Programa de Voluntariado de Ayuda de la UE. Esto nos permite hacer un mejor seguimiento y brindar apoyo en caso de dificultades en este campo.

- **Confianza y escucha:** debemos construir espacios cercanos y periódicos de confianza, respeto y horizontalidad donde la persona voluntaria pueda compartir las inconformidades o conflictos, y la o el tutor escuche de manera activa para brindar retroalimentación o apoyo.

Si no hay espacios donde conversar las inconformidades, posiblemente la persona voluntaria las expresará en actitudes de enojo o desmotivación y las compartirá con otras personas del entorno que no tienen la capacidad de resolverlas.

En estos espacios es importante indagar cómo se siente la persona voluntaria con sus tareas y responsabilidades. En muchas ocasiones hay inconformidades o conflictos asociados la falta de claridad o motivación con el rol a desempeñar. Asimismo, pueden haber altibajos a lo largo de la experiencia, por lo que la disposición constante y capacidad de generar confianza son características claves que se deben de fortalecer en la o el tutor.

- **Comunicación con organización de envío:** aunque la responsabilidad del seguimiento y acompañamiento cotidiano más cercano recae sobre la organización de acogida, la persona voluntaria tendrá adicionalmente otros espacios de coordinación y acompañamiento con la organización de envío.

Dependiendo de las habilidades de las personas a cargo del acompañamiento, afinidades o metodología de los espacios, la información que tenga la organización de envío puede ser distinta a la que maneja la organización de acogida.

Para dar un mejor acompañamiento y comprender mejor posibles conflictos o inconformidades, es importante crear espacios con la organización de envío que faciliten “triangular la información” y tomar decisiones en conjunto sobre cómo manejar situaciones de conflicto más complejas.

- **Toma de decisiones:** es importante que haya una persona responsable que tenga un rol neutral y que en caso de conflicto entre entre las personas voluntarias o entre una de ellas y la organización de acogida, pueda mediar, intervenir y tomar decisiones sin dejar pasar el tiempo. Un buen manejo de conflicto parte de no ignorarlo o minimizarlo, sino de gestionarlo a tiempo conversando con las partes involucradas y tomar decisiones según la política de gestión de la organización de envío.

Si hay una infracción grave del código de conducta por parte de la persona voluntaria se procederá a su retorno anticipado y, si es necesario, a la notificación de su conducta a las organizaciones profesionales o a las autoridades pertinentes.



#### APRENDIZAJE:

La organización Asociación para el Desarrollo Integral de la Mujer - APADEIM de Nicaragua aprendió sobre la importancia de dejar las expectativas claras y abordar los conflictos en una ocasión que recibieron voluntarios que no se identificaban con la organización, no querían respetar los procesos internos y comentaban las inconformidades en espacios que no eran los adecuados.

Finalmente, se resolvió el conflicto conversando en una reunión con las personas involucradas y tomando la decisión de realizar un retorno anticipado del voluntariado.

Estándares relacionados	Marco normativo de referencia de la Iniciativa de Voluntarios de Ayuda de la UE
<p><b>Estándar 17</b> Integridad y código de conducta</p> <p><b>Estándar 12</b> Supervisión y gestión del rendimiento</p>	<p>Reglamento de Ejecución 1244/2014:</p> <p>Artículo 19: Supervisión y gestión del rendimiento. Artículo 21: Tutoría Artículo 31: Seguimiento y evaluación del rendimiento particular de los voluntarios de ayuda de la UE</p> <p>Reglamento Delegado 1398/2014: Artículo 17. Integridad y código de conducta</p>

## 5 Salida

Una vez finalizada la intervención, es necesario que hagamos un cierre del ciclo de gestión de voluntariado que nos permita reconocer los logros y aportes de la persona voluntaria, así como evaluar la experiencia para obtener aprendizajes.

### Paso a Paso

**5.1 Reunión de evaluación final:** la organización de envío, la persona a cargo de supervisar de la organización de acogida (superior jerárquico), junto con el Voluntariado de Ayuda de la UE deben de realizar una sesión informativa final para evaluar y dar información clara de los resultados de la misión, los logros de la persona voluntaria en función de los objetivos de su asignación de tareas y del plan de aprendizaje y desarrollo. Es un espacio ideal para obtener recomendaciones o enseñanzas de la experiencia, así como un balance y un cierre profesional de la misión.

#### Para este espacio recomendamos:

- Crear un espacio privado en un ambiente de confianza para reconocer y agradecer los aportes hecho a la organización, así como para hacer una evaluación de la experiencia por parte del voluntariado y la organización de acogida.
- Se trata de un proceso de evaluación que funciona en ambos sentidos. Por lo tanto, permite a las organizaciones de envío y acogida retomar la retroalimentación de las personas voluntarias al finalizar cada ciclo como insumo fundamental para mejorar de forma continua la implementación del ciclo de gestión de voluntariado.
- No limitarse a indicar una calificación numérica a cada aspecto de la evaluación, sino desarrollar una explicación del motivo de dicha calificación.

- Si bien el certificado que acredite su participación satisfactoria en la iniciativa está a cargo de la organización de envío, la organización de acogida puede quedar a disposición para hacer una carta de recomendación a la persona voluntaria que le facilite acceder a otras oportunidades de trabajo, estudios o voluntariado.



#### TESTIMONIO:

“En la organización de acogida había una mentalidad abierta para escuchar la retroalimentación y críticas y aprender de ellas. Para el cierre de la experiencia tuve una reunión con todo los voluntarios y luego hubo reunión individual para tratar temas más personales”

**Francesc Grau Ortiz**

Voluntario de Ayuda de la UE en Camboya



#### BUENA PRÁCTICA:

El Centro Boliviano de Estudios Multidisciplinarios - CEBEM comunica en la reunión de cierre a la persona voluntaria que están a disposición de entregar de una carta de recomendación o referencia. Sin embargo, no la entregan en ese momento para poder adaptarla a las necesidades del momento que sea requerida.

**5.2 Espacios de despedida y reconocimiento:** recomendamos crear un espacio de despedida que permita el reconocimiento de la o el voluntario a nivel interno, con el resto de compañeros y compañeras de la organización de acogida.

Dependiendo del tiempo disponible y cultura de la organización de acogida, estos espacios de despedida se pueden desarrollar de formas muy diversas. Por ejemplo, hacer un anuncio en una reunión de equipo, mandar un mail de reconocimiento y despedida con copia a todo el equipo, organizar un almuerzo de equipo o una celebración de despedida.

Por otro lado, y especialmente cuando se trata de un deseo explícito de la propia persona voluntaria, recomendamos a las organizaciones (de acogida o de envío) encontrar espacios comunes para seguir en contacto. Por ejemplo, enviar boletines de noticias o invitaciones para futuras charlas o actividades de promoción del voluntariado.



#### TESTIMONIO:

“El equipo de dirección agradeció el trabajo hecho, así como la organización de envío y acogida. Hubo una celebración y despedida donde el director agradeció públicamente el trabajo realizado por cada uno”

**Francesc Grau Ortiz**

Voluntario de Ayuda de la UE en Camboya



**TESTIMONIO:**

“Es un espacio emotivo donde se hace un repaso del trabajo que se hizo desde el inicio hasta el final. Las voluntarias expresan lo que han vivido. Es un espacio muy “natural” con las demás personas del equipo ya que se hacen parte del equipo. Es una despedida. Momento de compañerismo. Desde lágrimas hasta empanadas”

**José Blanes**

Centro Boliviano de Estudios Multidisciplinarios - CEBEM (Bolivia)



**TESTIMONIO:**

“Lo que más se valora es el reconocimiento de tus compañeros. Ver que el equipo local reconoce tu trabajo permite que puedas ver el impacto de lo que has hecho”

**Eleonora Bitocchi**

Voluntaria de Ayuda de la UE en Haití y Colombia

Estándares relacionados	Marco normativo de referencia de la Iniciativa de Voluntarios de Ayuda de la UE
<b>Estándar 3</b> Reconocimiento	Reglamento de Ejecución 1244/2014: Artículo 19. Supervisión y gestión del rendimiento Artículo 23. Apoyo al final de la misión y tras el despliegue
<b>Estándar 18</b> Reunión informativa final	Reglamento Delegado 1398/2014: Artículo 6. Reconocimiento profesional Artículo 7. Reconocimiento Social







---

# EU Aid Volunteers

We Care, We Act



Alianza por la  
Solidaridad

Member of

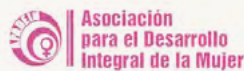
**act:onaid**

**act:onaid**

Αλλάζουμε ζωές, αλλάζουμε τον κόσμο

**act:onaid**

— REALIZZA IL CAMBIAMENTO —



RELIGIOSAS ADORATRICES