



CENTRO DE ACCION LEGAL-AMBIENTAL Y SOCIAL DE GUATEMALA

Documento Institucional:
ESTRATEGIA PARA LA GESTIÓN EFECTIVA DEL PROGRAMA DE VOLUNTARIADO

Guatemala, Mayo del 2007

1. PRESENTACIÓN

En la gestión de personal comúnmente se dice que el recurso humano es el más valioso de todos los recursos con que cuenta una institución, refiriéndose al personal que la misma selecciona y contrata para laborar internamente, recibiendo un salario u honorarios por sus servicios. En igual sentido, en las organizaciones de la sociedad civil, sin intereses lucrativos y con objetivos humanitarios, existe la imagen del voluntario, que es personal no remunerado con las mismas o más funciones que un trabajador contratado. He aquí la importancia que tiene un estructurado programa de administración de voluntarios, en una Organización como el Centro de Acción Legal-Ambiental y Social de Guatemala -CALAS-.

El CALAS ha promovido desde su creación la incorporación de voluntarios en respuesta a la misión institucional y ha habido esfuerzos para formalizar la planificación de sus actividades, aunque sin una estructura formal de un Programa de Voluntariado. En esta etapa que el CALAS se encuentra, es de suma importancia que se establezca un modelo de funcionamiento que asegure una eficiente calidad en los servicios y necesidades del voluntario y de la población beneficiada. Este modelo debe involucrar de manera directa las actividades del personal interno con el equipo de voluntarios.

A raíz de estas necesidades, se presenta la siguiente propuesta de un Programa de Voluntariado, funcional a mediano plazo según lo planteado en el Plan Estratégico Institucional 2006-2010. Se tomó en consideración lo establecido en la Declaración Universal del Voluntariado promovido por las Naciones Unidas en el 2001, el cual busca el desarrollo del voluntariado, asumiendo una responsabilidad compartida y el involucramiento de todos los sectores sociales para el cumplimiento de sus peticiones y solicitudes, a fin de lograr el reconocimiento y respetando sus principios y derechos.

La Estructura de Funcionamiento de este Programa de Voluntariado, está integrada a la Organización, es decir, no será una estructura independiente del organigrama. Estará basada en el servicio por un lado y como soporte de roles en determinados momentos, según sean las necesidades emergentes de la organización. Este Programa conlleva una secuencia lógica de procesos y métodos, que deben ser debidamente considerados y ejecutados para garantizar el funcionamiento óptimo y alcanzar las expectativas deseadas. Partiendo de la más detallada planeación hasta la verificación de los logros alcanzados, aprovechando la experiencia compartida con los voluntarios, como un retroalimentador muy importante en el sistema.

Este trabajo se llevó a cabo como una consultoría externa, con el apoyo del personal del CALAS, durante el periodo de marzo a mayo del 2007. Esperado que este trabajo fomente la labor voluntaria a lo interno del CALAS y se identifiquen con esta noble labor, que dignifica al hombre aun más que el trabajo remunerado. He aquí su importancia y la única manera de poder contribuir a tener un mundo mejor para vivir.

2. ANTECEDENTES

LOS PRINCIPIOS DEL VOLUNTARIADO SEGÚN LA “DECLARACIÓN UNIVERSAL DEL VOLUNTARIADO 2001”

Adoptada por la Junta Directiva Internacional de IAVE- Asociación Internacional para el Esfuerzo Voluntario en su 16ª Conferencia Mundial de Voluntarios, Ámsterdam, Holanda, Enero 2001, el Año internacional del Voluntario.

El voluntariado es el pilar fundamental de la sociedad civil. Da vida a las más nobles aspiraciones de la humanidad - la búsqueda de la paz, libertad, oportunidad, seguridad, y justicia para todas las personas.

En esta área de globalización y de cambio continuo, el mundo se vuelve cada vez más pequeño, interdependiente y más complejo. Ser voluntario, ya sea a través de la acción individual o grupal es el medio por el cual:

- Los valores humanos de comunidad, cuidado y servicio pueden sustentarse y fortalecerse;
- Los individuos pueden ejercer sus derechos y responsabilidades como miembros de comunidades, a la vez que aprenden y crecen durante sus vidas, realizando todo su potencial humano; y,
- Las conexiones se puedan lograr a través de las diferencias que nos separan para que podamos vivir juntos en comunidades sanas y sustentables, trabajando juntos para proveer soluciones innovadoras a los retos comunes y para dar forma a nuestros destinos colectivos.

El **Comité de Expertos sobre Voluntariado** que organizó Naciones Unidas, con motivo del Año Internacional del Voluntariado, consideran tres elementos que pueden definir el voluntariado (UN, 1999):

- La actividad *no se debe emprender principalmente por una remuneración*, si bien se puede permitir el reembolso de gastos y algún pago simbólico.
- Se debe emprender la actividad voluntariamente, conforme a la *libre voluntad* de la persona, a pesar de que aquí también hay zonas grises, ya que algunos planes escolares de servicios comunitarios motivan, y a veces requieren, a los estudiantes a participar en trabajo voluntario y en programas del tipo Comida por Trabajo, donde hay un intercambio explícito entre compromiso comunitario y asistencia en alimentos.
- La actividad debe *beneficiar a una persona que no sea el propio voluntario*, o a la sociedad en general, a pesar de que está claro que el voluntariado aporta también un beneficio significativo para el voluntario

Otras definiciones relacionadas:

Voluntariado: movimiento de personas que realizan acciones de bien común sin esperar una retribución, ya sea en OSC, OG's, y/o empresas.

Voluntario: actor social que presta servicios no remunerados por elección propia y adquiriendo un compromiso. Dona su tiempo y sus conocimientos para dedicarse a una labor solidaria, ya sea en respuesta a las necesidades humanas o a sus motivaciones personales, que pueden ser emocionales, religiosas, políticas o culturales. El trabajo voluntario es recurrente y discontinuo, según el tiempo requerido por la institución o la disponibilidad de tiempo del voluntario.

Activista: es una persona que moviliza, que pone las cosas en movimiento. Oficial de desarrollo comunitario o asistente. Trabajador comunitario, cooperante. Promotor de participación comunitaria. Que promueve los ideales de un partido, doctrina, etc.

Trabajo ad honórem: tarea que se hace por el honor, el prestigio ó la satisfacción personal que la tarea brinda. Puede ser un paso previo a una relación laboral. Se lleva a cabo sin percibir ninguna retribución. Un profesional recién graduado que por falta de experiencia este desempleado, puede optar por un trabajo ad honorem, de preferencpero en algún puesto relacionado con su profesión, a fin de colocarse laboralmente.

Libertad condicional (servicio a la comunidad en algunos países): figura legal por la que un juez puede disponer que una persona acusada por delitos cambie su pena por trabajo comunitario gratuito. No surge de la espontaneidad o altruismo, como el voluntariado.

Ejercicio o Práctica Profesional Supervisada: actividad no remunerada que se exige como parte de una carrera de formación académica. Puede realizarse a través de una pasantía, si el tema a investigar contribuye al cumplimiento de los objetivos y metas de organizaciones.

Pasantía: práctica laboral por un periodo predeterminado, que tiene como objetivo brindar al estudiante la oportunidad de aplicar sus conocimientos prácticos y su formación teórica adquiridos en sus centros de estudio. Son ofrecidas por Empresas, Institutos de Investigación, OSC y Universidades, de las que reciben un subsidio económico destinado a que el estudiante se autofinancie durante su estadía (alojamiento, comida y viáticos).

LA LABOR VOLUNTARIA SEGÚN LA EXPERIENCIA

“Los movimientos despegan cuando la gente va más allá de sus actividades cotidianas y está preparada para aceptar algún grado de sacrificio personal”. Jam Adams

“Cada persona tiene que mirarse hacia dentro y ver por qué quiere ser voluntaria. Uno de los aspectos más importantes del voluntariado es que sea espontáneo y altruista, y eso no quiere decir únicamente que no va a recibir dinero, sino que tiene que tener una motivación destinada a los demás. Hay muchas veces que a las organizaciones llegan personas voluntarias porque les ha dicho el médico que como tienen una depresión, que vayan y hagan voluntariado para juntarse con gente. Eso no es así. Esa persona está para que un voluntario la ayude. En ese sentido no todo el mundo vale para ser voluntario o voluntaria y no todos están en 'disposición de', ni ser voluntarios de las mismas cosas”. (Experiencia de una organización)

“Ser voluntario no es dar una moneda al que la pide, sino es ir más lejos. Algunos dicen que es una carrera aparte, y si es una carrera, es dejar muchas cosas y dar muchas más, con la esperanza de fomentar una cultura de cambio”. (Voluntario guatemalteco)

“La gente piensa que sólo puede ser voluntaria, si tiene tiempo de sobra. Las personas más ocupadas deberían hacer de voluntarios, es bueno invertir parte de tu tiempo como voluntario”. (voluntario guatemalteco)

BENEFICIOS QUE PROPORCIONAN LOS VOLUNTARIOS A LA SOCIEDAD

- Promueve la inclusión de las personas excluidas social, económica o políticamente
- Retribuye a la sociedad parte de lo recibido de ella, la actitud ejemplificadora, los sentimientos de justicia y equidad y las aspiraciones de cambios sociales
- Demuestra que aún son posibles y fructíferos los intercambios no mercantiles entre personas desconocidas
- El voluntariado no quita empleo ni busca crearlo
- Difunde y pone en práctica un conjunto de principios y valores
- Promueve la participación de empresas socialmente responsables ESR

BENEFICIOS QUE PROPORCIONAN LOS VOLUNTARIOS EN UNA ORGANIZACIÓN SIN FINES DE LUCRO

- Ayudan a cumplir mejor algunas tareas de la organización
- Aportan talento y creatividad a la organización
- Promueven la misión institucional
- Contribuyen al bienestar social
- Generan espacios de participación ciudadana
- Reducen costos de funcionamiento
- Dan identidad, posicionamiento y caracterizan la actividad de la organización
- Constituyen nuevos frentes de acción
- Aumentan la cobertura institucional
- Tienen acceso a grupos específicos de la comunidad
- Participan en redes externas de promoción del voluntariado
- Potencian acciones encaminadas a reforzar el sentimiento de pertenencia con la Institución
- Desarrollan los canales de participación no formal

LA ACTIVIDAD VOLUNTARIA PROPORCIONA MUCHOS BENEFICIOS A LOS INDIVIDUOS QUE LA PRACTICAN

- Las personas que han realizado voluntariado, tienden a mantener a lo largo de la vida niveles de compromiso social y participación política superiores a quienes no han tenido esa experiencia
- Es una eficaz preparación para la vida, para el mundo del trabajo y la educación superior
- Desarrolla en el individuo un mayor grado de interés y de conciencia en cuanto a la realidad local y mundial
- Permite desarrollar en los jóvenes su potencial comunicativo a nivel interpersonal con otros grupos
- Permite adoptar valores ligados a la solidaridad y la justicia, así como principios éticos y morales
- Permite al joven fortalecer su autoestima y desarrolla el empoderamiento
- Promueve la formación de líderes y dirigentes
- Crea conciencia cívica sobre distintas problemáticas sociales
- Promueve una práctica que contribuye a construir ciudadanía
- Involucra a los individuos en las cuestiones públicas
- Les ayuda a enriquecer su currículum, poner en práctica sus conocimientos y energía creadora, además, de hacer algo útil por su país y utilizar mejor su tiempo

3. MODELO DE FUNCIONAMIENTO DEL PROGRAMA DE VOLUNTARIADO DEL CALAS

El modelo de funcionamiento del Programa de Voluntariado consistirá de los siguientes procesos:

- 3.1 PLANEACIÓN
- 3.2 CAPTACIÓN DE VOLUNTARIADO
- 3.3 SUPERVISIÓN Y COORDINACIÓN
- 3.4 CAPACITACIÓN Y DESARROLLO HUMANO
- 3.5 RECONOCIMIENTO Y MOTIVACIÓN
- 3.6 SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Este se estableció a partir de una estructura funcional que responde a la misión del voluntariado del CALAS y a las necesidades propias de ésta.



3.1 PLANEACIÓN

La Planeación es nuestro punto de partida, es aquí donde tomaremos decisiones y definiremos el rumbo que le daremos a la estrategia. Haremos un planteamiento de lo que queremos que ocurra. Definiremos cual es el propósito, con conocimiento y estimaciones reales. Esto nos permitirá identificar las acciones a tomar y la dirección que le daremos a nuestra gestión del voluntariado. Esta Planeación deberá ser flexible para aceptar ajustes y correcciones. Se podrá ir evaluando mientras se ejecuta y será un proceso continuo y permanente, orientado al futuro cercano.

En el marco de los Objetivos Estratégicos y las Líneas de Acción, propuestas en el Plan Estratégico Institucional del CALAS 2006-2010, se plantea la necesidad de generar e implementar una herramienta estratégica que oriente y administre de una mejor manera las actividades con personal voluntario de forma eficiente y que satisfaga tanto las necesidades laborales del CALAS, así como las demandas inmediatas del voluntario, a fin de crear un ambiente óptimo para que todo el equipo logre alcanzar satisfactoriamente las metas propuestas. La planeación se hará a partir de la identificación de la problemática, que en este caso, es la falta de un Programa eficiente de gestión del voluntariado en el CALAS. Esto nos lleva a plantearnos primeramente cual será la Misión del Voluntariado del CALAS y posteriormente los Objetivos que nos permitirán en cierto grado solucionar esta problemática y cumplir con esta misión.

3.1.1 MISIÓN DEL VOLUNTARIADO DEL CALAS

“Somos un grupo de personas de diferente origen étnico, cultura y aspiraciones personales, con el fin de aportar nuestro conocimiento, experiencia y vivencias, ha una causa justa que contribuya a solucionar problemas sociales y del medio ambiente; que vemos el voluntariado como un elemento de desarrollo y crecimiento personal. Contamos con un ambiente agradable de trabajo, el reconocimiento y la motivación del personal del CALAS y nos sentimos fuertemente comprometidos e identificados con la organización y su labor humanitaria.”

3.1.2 OBJETIVOS DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DE VOLUNTARIOS DEL CALAS

1. Cumplir con las metas a nivel interno de la organización incorporando voluntarios
2. Lograr incorporar voluntarios altamente comprometidos y motivados a la organización
3. Contar con voluntarios capacitados y con un alto nivel de desempeño
4. Alcanzar la eficiencia y efectividad laboral entre los voluntarios y el personal interno

Identificada la Misión y los Objetivos del Programa de Voluntarios, debemos hacer un análisis de la capacidad actual de recibir y monitorear voluntarios. Considerar si se cuenta con los requerimientos y la capacidad instalada, en cuanto a espacio físico, mobiliario, equipo de oficina y tecnológico, recursos financieros y humanos para dirigir y evaluar las actividades específicas de los voluntarios dentro de la organización.

Conjuntamente a este análisis, se deben de identificar las necesidades reales de contar con personal voluntario en cada una de las Áreas Programáticas, Operativas y Unidades Específicas del CALAS y definir a las personas responsables para identificar estas necesidades y posteriormente darle el seguimiento y evaluación a la labor que el voluntario desarrolle, en cada una de sus áreas. Las Áreas de trabajo del CALAS, son las siguientes:

- **Áreas Programáticas:**
Área Político Legal Ambiental (APLA);
Área de Participación Política Ciudadana (APPC); y
Área de Derechos Colectivos Ambientales de Pueblos Indígenas (ADECOPÍ).
- **Áreas Operativas:**
Área de Servicios Institucionales de Apoyo (ASIA);
Área de Administración y Finanzas (AAF).
- **Unidades Especializadas:**
Educación y Formación Ambiental (UEFA);
Internacional; y Planificación, Monitoreo y Evaluación (UPM&E).

DEBEMOS CONOCER LAS RAZONES PRINCIPALES DE QUERER INVOLUCRAR A VOLUNTARIOS EN LA ORGANIZACIÓN

¿Por qué incorporar voluntarios al CALAS?

En términos generales estas son algunas razones o necesidades:

- Para ayudar a cumplir mejor algunas tareas de la organización
- Aportar talento y creatividad
- Promover la misión institucional
- Contribuir al bienestar social

- Fomentar la participación ciudadana
- Ahorro en costos
- Posicionamiento, ya que es una figura que da identidad y caracteriza a la organización y a su actividad
- Enriquecimiento de frentes de acción
- Aumentar la cobertura institucional
- Tener acceso a grupos específicos de la comunidad
- Contribuir al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo del Milenio *ODM*

ALGUNOS INDICADORES PARA IDENTIFICAR LOS PERFILES DESEADOS DE VOLUNTARIOS

| |
|--|
| 1. Necesidades puntuales que pueden ser suplidas por voluntarios en sus Áreas de Trabajo |
| 2. Perfil deseado del voluntario (en base a la experiencia, formación y habilidades necesarias para llevar a cabo la tarea) |
| 3. Recurrencia y tiempo requerido |
| 4. Horario requerido |
| 5. En base a las necesidades, describir los cargos (ver formato adjunto 1.4). |
| 6. Identificar qué tareas son necesarias y cuáles son opcionales |
| 7. Describir los objetivos de las tareas o actividades |
| 8. Identificar los lugares o sitios donde deben desarrollar el trabajo (oficina/campo) |
| 9. Si fuera el caso, agrupar tareas según tipos de voluntarios o afinidad de actividades |
| 10. Considerar la relación del cargo con las metas organizacionales, trabajo, roles, responsabilidades y niveles de autoridad. |

LA DESCRIPCIÓN DE CARGOS PARA PERSONAL VOLUNTARIO, DEBE CONTAR CON UNA SERIE DE ELEMENTOS CLAVES

| | |
|--|---|
| 1. Título del cargo | <ul style="list-style-type: none"> Ejemplo: promotor, capacitador, socorrista, digitalizador, contador, recepcionista, traductor, etc. |
| 2. Misión o razón de ser del cargo/asignación | <ul style="list-style-type: none"> Considerar la incidencia del voluntario sobre las metas de la organización |
| 3. Descripción general de las responsabilidades del voluntario | <ul style="list-style-type: none"> Responsabilidades, marco de acción y límites |
| 4. Resultados esperados y metas | <ul style="list-style-type: none"> Formas de medir el logro y resultados de los voluntarios |
| 5. Entrenamiento y plan de soporte | <ul style="list-style-type: none"> Qué tipo de formación ofrecerá la organización Quién supervisará la labor |
| 6. Formas de reportar y supervisar los resultados | <ul style="list-style-type: none"> Qué sistema de reporte se empleará y con qué periodicidad |
| 7. Compromiso de tiempo | <ul style="list-style-type: none"> Horas y horarios |
| 8. Perfil requerido | <ul style="list-style-type: none"> Experiencia, conocimientos, habilidades, etc. |
| 9. Beneficios para el voluntario | <ul style="list-style-type: none"> Beneficios tangibles e intangibles para el voluntario |

3.1.3 REGLAMENTO INTERNO DEL VOLUNTARIADO DE CALAS

Este servirá como una guía que orientará a los voluntarios a dar lo mejor de si mismos. Es un instrumento que enumera los deberes y obligaciones de los voluntarios, ante los beneficiarios, la organización y hacia los demás voluntarios; así como también, sus derechos y los compromisos que la organización adquiere ante la vinculación de voluntarios, apegadas a sus ideales y valores.

En cuanto a la forma del texto, se han utilizado sustantivos masculinos para referirse a los dos géneros, masculino y femenino, sin que ello constituya discriminación alguna por razón de sexo.

1.) DEBERES DEL VOLUNTARIO HACIA LOS BENEFICIARIOS

- a) Actuar con profesionalidad, humanidad y eficacia en las tareas encomendadas.
- b) Prestar al beneficiario una ayuda gratuita y desinteresada sin esperar ni aceptar ningún tipo de compensación material.
- c) Reconocer, respetar y defender activamente la dignidad personal de los beneficiarios, conociendo y acatando la Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- d) Confidencialidad y discreción en el uso de los datos relativos a los beneficiarios.
- e) Crear un clima de respeto mutuo, evitando posturas paternalistas.
- f) Fomentar en los beneficiarios la superación personal y la autonomía.
- g) Informar a los beneficiarios de manera objetiva, teniendo en cuenta sus necesidades y circunstancias personales.
- h) Denunciar cualquier violación de los Derechos Humanos.
- i) Potenciar el desarrollo integral del beneficiario.
- j) Tratar de informarle con amabilidad de los modos en que puede buscar su propio desarrollo.
- k) Ser paciente a la hora de esperar resultados de las acciones realizadas.
- l) Rechazar cualquier contraprestación material que pudieran recibir bien del beneficiario o de otras personas relacionadas con su acción.

2.) DEBERES DEL VOLUNTARIO HACIA LA ORGANIZACIÓN

- a. Conocer los orígenes, historia, fines, objetivos, organización, misión, visión estratégica, áreas de acción, programas, regulación y métodos de trabajo de la organización.
- b. Respetar la organización sin utilizarla en beneficio propio.
- c. Guardar, cuando proceda, confidencialidad de la información recibida y conocida en el desarrollo de su actividad voluntaria.
- d. Hacer uso responsable de los bienes materiales que la organización ponga a disposición del voluntario.

- e. Utilizar debidamente la acreditación que la organización proporciona al voluntario.
- f. Interrumpir la colaboración cuando la organización justificadamente lo solicite.
- g. Comprometerse de modo meditado, libre y responsable, cumpliendo, los compromisos adquiridos y realizando con seriedad las tareas encomendadas.
- h. Demandar y participar en las tareas formativas previstas por la organización de modo concreto para las actividades y funciones confiadas, así como las que con carácter permanente se precisen para mantener la calidad de los servicios que presten.
- i. Informarse, antes de comprometerse, sobre la tarea y responsabilidades que se asumirán, y considerar si se dispone de tiempo y energías suficientes.
- j. En caso de renuncia, comunicarla con antelación suficiente para evitar perjuicios a los beneficiarios o a la organización.
- k. Actitud abierta y cooperante hacia las indicaciones de la organización.
- l. Participar creativamente en la organización
- m. Informar sobre las necesidades no satisfechas de los beneficiarios y sobre las deficiencias en la aplicación de los programas.
- n. Informar sobre la posible inadecuación de los programas.
- o. Denunciar las posibles irregularidades que se detecten.
- p. Colaborar de manera gratuita y desinteresada.
- q. Al finalizar su periodo o durante su labor, dar retroalimentación, con el fin de aportar nuevas ideas de cómo mejorar el servicio, lo que a la vez le dará mayor validez a su trabajo.

3.) DEBERES DEL VOLUNTARIO HACIA OTROS VOLUNTARIOS

- a. Respetar la dignidad y la libertad de los otros voluntarios, reconociendo el valor de su quehacer, ya sean de la propia organización o de otras.
- b. Adoptar una actitud de apertura y escucha hacia el otro.
- c. Fomentar el trabajo en equipo propiciando una comunicación fluida y un clima de trabajo y convivencia agradable.
- d. Intercambiar sugerencias, ideas, propuestas y experiencias en un marco de respeto mutuo con vistas a una mayor eficacia del trabajo que se lleva a cabo.
- e. Hacer propios y asumir con responsabilidad los compromisos adquiridos por el grupo.
- f. Facilitar la integración, formación y participación de todos los voluntarios, especialmente de los nuevos, en condiciones de igualdad.
- g. Ofrecer una bienvenida cálida y sincera a quienes inician su voluntariado.
- h. Promover el compañerismo para evitar la competitividad, el afán de protagonismo, las tensiones y las rivalidades.
- i. Crear lazos de unión entre voluntarios de diferentes organizaciones.

4.) DEBERES DE LA ORGANIZACIÓN HACIA EL PERSONAL VOLUNTARIO

- a. Cumplir los compromisos adquiridos con los voluntarios en el acuerdo de incorporación a la organización.
- b. Respetar su espacio de trabajo durante el tiempo que llegue a prestar sus servicios.
- c. Cubrir los gastos derivados de la prestación del servicio y dotar a los voluntarios de los medios adecuados para el cumplimiento de sus cometidos.
- d. Establecer los sistemas internos de información y orientación adecuados para la realización de las tareas que sean encomendadas a los voluntarios.
- e. Proporcionar a los voluntarios la formación necesaria para el correcto desarrollo de sus actividades.
- f. Garantizar a los voluntarios la realización de sus actividades en las debidas condiciones de seguridad e higiene en función de la naturaleza y características de aquéllas.
- g. Facilitar al voluntario una acreditación que le habilite e identifique para el desarrollo de su actividad.
- h. Expedir a los voluntarios un certificado que acredite los servicios prestados.
- i. Reconocer su labor voluntaria, durante un evento con la participación de toda la organización, decretando un día del año, como Día del Voluntario del CALAS.
- j. Llevar un registro de altas y bajas del personal voluntario.

5.) DERECHOS DEL VOLUNTARIO

- a. Recibir, tanto con carácter temporal como permanente, la información, formación, orientación, apoyo y, en su caso, medios materiales necesarios para el ejercicio de las funciones que se les asignen.
- b. Ser tratados sin discriminación, respetando su libertad, dignidad, intimidad y creencias.
- c. Participar activamente en la organización en que se inserten, colaborando en la elaboración, diseño, ejecución y evaluación de los programas, de acuerdo con sus estatutos o normas de aplicación.
- d. Ser asegurados contra los riesgos de accidente y enfermedad derivados directamente del ejercicio de la actividad voluntaria, con las características y por los capitales asegurados que se establezcan reglamentariamente.
- e. Ser reembolsados por los gastos realizados en el desempeño de sus actividades.
- f. Disponer de una acreditación identificativa de su condición de voluntario.
- g. Realizar su actividad en las debidas condiciones de seguridad e higiene en función de la naturaleza y características de aquélla.
- h. Obtener el respeto y reconocimiento por el valor social de su contribución.

MODELO DE CARTA DE VINCULACIÓN DE VOLUNTARIOS

Guatemala, _____ de _____ de 2007

El Centro de Acción Legal-Ambiental y Social de Guatemala (en adelante “**CALAS**”), con sede en Avenida Mariscal 13-59 zona 11, Ciudad, y el Sr. (Nombre del voluntario o pasante), mayor de edad, con domicilio en _____, identificado con cédula de vecindad Registro y Número _____, acuerdan la siguiente Carta de Vinculación. Donde el Sr. _____, manifiesta lo siguiente:

1. Conocer las actividades que en beneficio de la sociedad realiza el CALAS.
2. Que desea vincularse al CALAS en calidad de “voluntario o pasante”, para prestar gratuitamente su tiempo y esfuerzo en la consecución de los objetivos organizacionales del CALAS.
3. Que libre y espontáneamente se ha acercado al CALAS para solicitar a sus directivos se le permita colaborar gratuitamente con las labores legales y socio-ambientales que desempeñan.
4. Que es su voluntad realizar las funciones que se le asignen y seguir las instrucciones que se le indiquen sin esperar prestaciones, ni remuneración alguna por sus servicios.
5. Que como consecuencia de lo anterior, acepta y reconoce que no existe ni existirá relación laboral alguna entre él y el CALAS.
6. Que el CALAS, se reserva el derecho de decidir el momento en el cual podrá prescindir de sus servicios voluntarios.
7. Que no iniciará ninguna acción en contra del CALAS que tenga como fundamento la relación que surge como consecuencia de su vinculación voluntaria a ésta.

Ambas partes se comprometen a cumplir con lo establecido en el Reglamento Interno del Voluntariado del CALAS.

(Firmas de ambas partes) _____ voluntario _____ por la entidad _____

C.C. _____

3.2 CAPTACIÓN DE VOLUNTARIADO

Luego de conocer las necesidades reales de contar con personal voluntario en la organización, y definir los perfiles en base al trabajo que se necesita que hagan; se debe planear como se realizará la captación, hacia donde se dirigirá la búsqueda de los individuos que deseamos que formen parte de nuestro personal voluntario.

Los factores claves en este proceso de captación y selección son:

- Tener claridad sobre las metas de captación, cómo el número de voluntarios que se necesitan y que se tiene la capacidad institucional de apoyar y mantener, así como también los periodos de tiempo que deben estar
- Tener identificados los recursos financieros con que se contará al momento de aceptar a los candidatos
- Tener claros los perfiles deseados en el voluntariado
- Iniciar la captación cuando exista la capacidad de manejar el voluntariado
- Hacer el uso adecuado de los medios de comunicación
- El reclutamiento debe estar basado en necesidades y programas
- Ofrecer a las personas “oportunidades” y no “favores”
- No se debe olvidar que el programa de captación es el vínculo de unión entre la población y la organización y, sobre todo, será la imagen de la asociación ante la sociedad.
- Si la captación que vamos a realizar no está bien planificada, es improvisada, no cuenta con los medios necesarios, no tiene el apoyo de la organización, etc., se lanzará una imagen negativa que puede durar largo tiempo y tener consecuencias imprevisibles. En esta situación mejor no hacer nada y confiar que continuarán llegando voluntarios de un modo espontáneo por las actividades que observen de la asociación.

Habiendo tomado en consideración los factores claves, el siguiente paso es poner a disposición en la Web institucional, la convocatoria dirigida a nuestro público meta, invitándolo a formar parte del equipo del CALAS.

Se anunciará a través de un Link, que la organización esta buscando voluntarios para apoyar en los diferentes programas, realizando actividades específicas, haciendo énfasis en los perfiles deseados, según las áreas de interés para la organización. Se puede incluir un banner con un texto anunciando la próxima recepción de voluntarios y pasantes, puede ser algo así:

“Próximamente podrás unirte a la defensa legal del medio ambiente en Nuestro Programa de Voluntariado” ó “El CALAS, esta buscando voluntarios para apoyarnos en las Áreas Programáticas en diferentes actividades, con énfasis en investigaciones legales o científicas, análisis político ambiental o trabajo comunitario o educación”.

Herramientas para filtrar y seleccionar voluntarios

- Comunicar claramente expectativas de la organización (descripción de cargos disponibles)
- Formularios de aplicación
- Entrevistas
- Referencias personales

Tradicionalmente sólo se evalúa el número de voluntarios captados, pero otros aspectos importantes deben ser tenidos en cuenta para una evaluación más precisa:

- Número de personas interesadas.
- Número de personas que ingresan en la organización.
- Voluntarios captados que reúnen los requisitos necesarios.
- Período de permanencia de los voluntarios captados.
- Desarrollo general de la captación.
- Apoyo de la organización.
- Apoyo e interés de la población.
- Comportamiento del equipo que participó en la campaña.

CONTENIDO DEL FORMULARIO DE APLICACIÓN

1. Información básica

1. Nombres
2. Apellidos
3. Edad
4. E-mail
5. Nacionalidad
6. Fecha de nacimiento
7. N° de Cédula/Pasaporte
8. Dirección

9. Ciudad
10. Teléfono domiciliar
11. Teléfono celular
12. Ocupación actual
13. Estudios
14. Otros
15. Fecha de inicio del voluntariado
16. Fecha de finalización del voluntariado
17. Duración del voluntariado

2. Carta de Aplicación (obligatoria)

(Dirigida al Director General del CALAS)

Esta carta se adjuntará al formulario de aplicación y currículum. Será de utilidad para organizar al **voluntariado** de acuerdo al perfil y expectativas de manera que sea una experiencia provechosa para todos. Se recomienda que la carta se redacte, utilizando la siguiente guía:

1. Comentar brevemente sobre su procedencia, edad, ocupación, estudios, etc.
2. Explicar las razones que le motivan realizar un **voluntariado** en el CALAS y sus expectativas.
3. Describir si tiene alguna característica o experiencia especial que podría ser interesante para un **voluntariado**.
4. Establecer una relación clara entre sus estudios/habilidades y el tipo de **voluntariado** que le gustaría hacer.
5. Mencionar en que áreas le gustaría ayudar (derecho ambiental, educación ambiental, desarrollo comunitario, derechos humanos, pueblos indígenas, entre otros.)
6. Si ha hecho algún **voluntariado** anteriormente, describir brevemente.

3. Incluir también Curriculum Vitae con foto reciente (un máximo de 3 páginas tamaño carta).

3.3 SUPERVISIÓN Y COORDINACIÓN

La supervisión y coordinación de actividades del voluntariado debe estar a cargo de una persona que se dedique a tiempo completo a estas actividades aunque sea solo por medio día. Es necesario que sea un Líder activo, comprometido, efectivo y respetado. Debe lograr la Coordinación efectiva de actividades entre los Responsables de cada Área de Trabajo del CALAS, los voluntarios y el personal interno; así como la integración del voluntariado en todos los aspectos de la organización.

Entre sus roles y responsabilidades se enumeran los siguientes:

- Liderar la planeación y desarrollo del programa de voluntariado para responder a las necesidades de la organización
- Definir los parámetros, organización y responsabilidades de los programas o frentes del voluntariado
- Facilitar y asegurar los diferentes servicios que serán ofrecidos al voluntariado (capacitación, motivación, etc.)
- Dirigir el reclutamiento de voluntarios según metas organizacionales, diversidad, etc.
- Supervisar y coordinar las actividades y acciones del voluntariado, tomando las medidas necesarias para asegurar un óptimo desempeño
- Asegurar la coordinación de las acciones entre el voluntariado y el personal interno
- Asegurar que el voluntariado cuente con las condiciones necesarias para desempeñar bien su trabajo
- Formular y cumplir el presupuesto anual del Programa de Voluntariado y Pasantías
- Asegurar el cumplimiento de políticas y procedimientos
- Representar a la organización y al voluntariado ante la comunidad

Entre las características deseadas del Promotor del Voluntario deben destacar las siguientes:

- Habilidades de liderazgo y trabajo en equipo
- Preferido pero no obligatorio: experiencia en trabajo voluntario
- Capacidad de relacionarse y motivar
- Orientación al logro o al desempeño
- Habilidades para comunicarse
- Visibilidad en la comunidad
- Capacidad de crear una imagen positiva en el voluntariado
- Conocimiento de relaciones públicas y contactos con medios
- Capacidad de encontrar oportunidades de trabajo y convertirlas en realidad

3.4 CAPACITACIÓN Y DESARROLLO HUMANO

La Capacitación es el proceso de desarrollo de cualidades en los recursos humanos para habilitarlos, con el fin de que sean productivos y contribuyan mejor al cumplimiento de los objetivos organizacionales. El propósito es aumentar la productividad de los individuos en sus cargos, influyendo en sus comportamientos.

La capacitación en las organizaciones debe partir de un adecuado diagnóstico de necesidades de capacitación del personal interno y es el primer paso que debe realizarse para fundamentar objetivamente el Plan de Capacitación de la organización. En el caso del personal voluntario, por tratarse de personal temporal y con funciones de apoyo en temas puntuales, serán agrupados y tendrán primeramente un acercamiento con la organización, a través de un Curso de INDUCCIÓN GENERAL PARA PERSONAL VOLUNTARIO. Posteriormente se integrarán a sus diferentes Áreas de Trabajo y serán capacitados juntamente con el personal interno en temas específicos afines a sus funciones de apoyo, según la programación propuesta en el Plan de Capacitación y Desarrollo Humano Anual del CALAS.

Esta fase estará a cargo del Promotor del Voluntariado y será uno de sus roles más importantes. El Proceso de Capacitación y Desarrollo Humano del personal voluntario, pretende alcanzar los siguientes objetivos:

- Acelerar la socialización de los nuevos voluntarios
- Ayudar a disminuir la disonancia (lo que la persona espera encontrar y lo que en realidad encuentra).
- Disminuir la tasa de deserción por parte del personal voluntario
- Mantener motivado laboralmente al voluntario e identificado con el que hacer de la organización.

CONTENIDO BÁSICO DEL MANUAL Y CURSO DE INDUCCIÓN GENERAL PARA PERSONAL VOLUNTARIO

1. Historia del CALAS
2. Descripción breve de la Estructura Organizacional y sus programas (organización, misión, visión estratégica, objetivos, programas, beneficiados, plan estratégico, etc.)
3. Nombre y funciones de los Directivos principales
4. Políticas y normas
5. Manuales administrativos
6. Infraestructura, instalaciones y cobertura
7. Beneficios de ser voluntarios
8. Calendario de actividades de la organización y el voluntariado
9. Descripción del proceso de evaluación y formatos

3.5 RECONOCIMIENTO Y MOTIVACIÓN

Reconocimiento del voluntariado en la organización

El reconocimiento de la organización hacia el voluntario, se dirigirá a reforzar su sentimiento de pertenencia a la organización y su apoyo a la acción diaria, promoción interna, condecoraciones, formación continua, encuentros e intercambios de experiencias, etc. Es decir, el reconocimiento ha de convertirse, siempre que sea justificado, en algo cotidiano. Debemos evitar que tengan la sensación de que solo se les llama la atención por sus errores y no por sus logros.

Se les reconocerá su labor con la entrega de certificados, placas, medallas, actos de reconocimiento, etc. La organización declarará un día al año, como día del Voluntario del CALAS, donde serán reconocidos por sus meritos; recompensado y apreciando su labor en forma personalizada, en un acto sincero y real ante el resto de los miembros de la organización, y no como algo mecánico por cumplir un mero compromiso.

El reconocimiento será otorgado a todos por igual, pues todos se lo merecen, no se elegirá “al mejor voluntario del mes, ni del año”, pues esto significa que, los que no fueron elegidos no merecen tal reconocimiento y seria un elemento desmotivador para el resto del equipo de voluntarios

El reconocimiento a la labor voluntaria, tiene un efecto de imagen para la organización, ya que difunde en la sociedad su interés y valoración de la acción voluntaria.

El reconocimiento indirecto o informal demuestra la consideración y el aprecio por el trabajo bien hecho y en especial, la valoración del voluntario como “*persona*”. Este tipo de reconocimiento se debe de dar todos los días, ya sea por parte de los directivos o del personal interno y debe incluir actitudes tan sencillas como las siguientes:

- Decirles que realizaron un buen trabajo.
- Pedirles sus opiniones.
- Mostrar interés en sus aficiones personales.
- Elogiarlos ante el responsable de su labor.
- Incluirlos en actividades extralaborales.
- Decirles lo positivo de sus cualidades personales.
- Comer con ellos.

Otras formas de aprobar y admitir su labor dentro de la organización, podrían ser:

- Permitir que firmen los programas e informes que realicen.
- Proporcionarles cartas de recomendación para un trabajo, si lo necesitan.
- Hablar de ellos y su labor, en los medios de comunicación cuando sea oportuno.
- Facilitar la asistencia a cursos, seminarios, encuentros, con los gastos pagados por la organización.
- Escribir artículos sobre la contribución de los voluntarios a la organización y a la sociedad.
- Permitir que participen en la formación que reciben los remunerados.
- Mantener a la Dirección y Directivos informados de sus logros.
- Permitir que representen a la organización en actos y reuniones externas en temas de voluntariado.
- Organizar reuniones informales con directivos de la organización
- Animarles a que escriban un artículo sobre su trabajo y experiencias, y pueda ser publicado en la página electrónica institucional.
- Invitarlos a participar en la planificación operativa anual.
- Resaltar los beneficios que obtiene la organización al contar con ellos.

3.6 SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Factores claves:

- Proceso periódico de recopilación y análisis de información que permita una evaluación
- Actitud abierta y apertura al cambio como factores claves en la cultura organizacional
- Contar con una auto autoevaluación y una evaluación conjunta del programa realizada entre el personal interno y los voluntarios
- Evaluar en términos de cumplimiento de misión y metas, servicios a los voluntarios y efectividad operativa
- En caso de ser necesario, una “clausura” efectiva del trabajo con un voluntario

Resultados:

- Información estadística de horas de servicio total y por persona, rotación, deserción, número de beneficiados, cantidad de voluntarios, etc.
- Información cualitativa que permita evaluar la acción voluntaria y el desempeño del programa (información de calidad a través de encuestas y entrevistas de satisfacción)
- Reportes periódicos comparativos
- Un sistema de evaluación que permita: conocer el estado actual, justificar los recursos económicos, identificar fortalezas y debilidades, determinar planes futuros, celebrar los logros.

La autoevaluación permite a los voluntarios evaluar su propio desempeño y expandir su compromiso e involucramiento con la organización.

Formato de Autoevaluación del Voluntario

- Análisis de logros del voluntario y sugerencias para su mejoramiento
 - Análisis de actividades del voluntario
 - Análisis del desempeño
 - Posibles opciones para elevar el desempeño
 - Discusión de las actividades futuras del voluntario
 - Interés en continuar en el programa de voluntariado de la organización
 - Retroalimentación constructiva del voluntario para mejorar condiciones de trabajo, supervisión, entrenamiento y actividades
 - Calidad de la supervisión y coordinación del programa
 - Utilidad y beneficios del entrenamiento prestado a los voluntarios
 - Ideas para aumentar la productividad del programa
-

Es necesario completar la Autoevaluación con las perspectivas del Supervisor del Voluntariado

Elementos de la Evaluación de un Voluntario que lleva a cabo el Supervisor

- Confiabilidad y compromiso
 - Cumple con los horarios y el tiempo a los cuales se compromete
 - Si no puede cumplir con una actividad, la sustituye por otra
 - Representa adecuadamente a la institución
- Relaciones con terceros
 - Es cordial y respetuoso con el personal interno, otros voluntarios y la población beneficiada
 - Coopera con otros miembros del equipo
 - Demuestra entusiasmo en el trabajo
 - Trabaja de manera profesional y con calidad
- Habilidades y crecimiento
 - Asiste a las sesiones de entrenamiento
 - Asimila y aplica el conocimiento día a día
 - Sigue adecuadamente las instrucciones dadas
 - Demuestra iniciativa
 - § Lleva a cabo labores de manera independiente
 - § Investiga cuando es necesario

* La evaluación del supervisor debe ser compartida con el voluntario

También, es necesario evaluar el Voluntariado como Programa

Aspectos a Evaluar del Programa de Voluntariado

- Composición –diversidad y variedad de voluntarios según las necesidades de la organización y para que sea representativo de la comunidad
- Imagen –proyecta un buen mensaje a la comunidad
- Calidad –calidad de los servicios que presta el voluntariado y calidad de los servicios prestados al voluntariado
- Efectividad y eficiencia del uso del tiempo de los voluntarios
 - horas de voluntarios efectivas / horas de voluntarios potenciales
 - número total de voluntarios
- Costo - beneficio del programa (recursos reales vs. Beneficios)
- Nivel de satisfacción y compromiso del voluntariado –clima de trabajo
 - índices de rotación y deserción
- Trabajo en equipo
- Nivel de cooperación con el personal interno
- Cumplimiento de metas del programa
- Utilidad de la estructura para facilitar trabajo y lograr metas
- Existencia y nivel de desarrollo del procesos y elementos claves:
 - -proceso de planeación
 - -proceso de captación
 - -supervisión y coordinación
 - -capacitación y desarrollo
 - -reconocimiento y motivación

FUENTES CITADAS:

Material impreso:

1. Todo lo que usted necesita saber sobre...Voluntariado. Fascículos de Revista Tercer Sector 04. Fundación Telefónica. Buenos Aires, Argentina. Noviembre 2005.
2. Cuando de trabajar por la paz y el desarrollo se trata. Experiencias del Programa de Voluntarios de Naciones Unidas en Guatemala. ASDI, PNUD y VNU en Guatemala y Alemania. Guatemala. Mayo 2005.
3. Desarrollando un Programa de Voluntariado de Alto Desempeño. Compartamos con Colombia. Documento en Desarrollo. Bogotá, Colombia. Noviembre 2002
4. Declaración Universal del Voluntariado. Asociación Internacional para el Esfuerzo Voluntario en su 16ª Conferencia Mundial de Voluntarios en el Año Internacional del Voluntario. Ámsterdam, Holanda. Enero 2001.

Revisiones en Internet:

1. www.eco-index.org
2. www.vnuquatemala.org
3. www.iniciativasocial.net/anexos.htm
4. www.unesco.org/ccivs
5. www.iuve.org
6. www.unvolunteers.org
7. www.elmundo.es/diccionarios
8. www.cehda.org.ar/es
9. www.cemda.org.mx