

El presente documento es una guía para la elaboración de un manual de voluntario que sirva de apoyo en la inducción a los voluntarios de las organizaciones de la sociedad civil y que a través del tiempo les sirva marco de referencia sobre sus actividades, derechos y obligaciones.

Actividades del voluntario

Explicación

La administración efectiva del voluntariado en una organización requiere de planeación, infraestructura y de un programa de voluntariado. Es importante destinar el tiempo y los recursos necesarios para crear y mantener el programa, el cual debe de definir y plasmar por escrito las actividades que pueden realizar los voluntarios.

Para un exitoso programa institucional de voluntariado es importante definir dentro del organigrama de la institución ¿Quién lo hace?, ¿Quién lo opera y administra? Existen varias experiencias pero hay tres muy buenas estrategias para el desarrollo del programa de voluntariado:

- Asignar las tareas al Director de Desarrollo Institucional.
- Desarrollar un programa institucional cuyas funciones son asignadas a un coordinador.
- Un voluntario desarrolla el programa y puede llegar a ser personal remunerado¹.

Un programa de voluntariado contempla, entre otros, los siguientes aspectos:

1. Reclutamiento y selección del voluntario.
 - ✓ Convocatoria: medios y mecanismos para atraer voluntarios
 - ✓ Solicitud para ser voluntario
 - ✓ Reglamento interno para voluntarios
 - ✓ Perfil del voluntario
 - ✓ Proceso de reclutamiento y selección: entrevistas, exámenes, etc.
 - ✓ Carta de aceptación
 - ✓ Carta compromiso
 - ✓ Abrir y administrar expediente del voluntario
2. Admisión e inducción del voluntario.
 - ✓ Objeto social y estructura organizacional
 - ✓ Programas
 - ✓ Calendario de eventos

¹ Emilio Guerra Díaz, Voluntariado. Cómo construir un Programa Institucional, ArsPhilanthropia, para taller para la Reunión Anual del Centro Mexicano para la Filantropía 2011, México 2011.

- ✓ Políticas
 - Horarios de prestación de servicio y reuniones
 - Confidencialidad
 - Reembolso de gastos
 - Salud y seguridad
 - Expectativas del trato con beneficiarios, etc.

- 3. Capacitación del voluntario.
 - ✓ Manual del voluntario: introducción, historia de la organización, misión, visión, metas, objetivos estratégicos, organigrama y descripción de servicios o programas actuales, derechos del voluntario, responsabilidades del voluntario, código ético del voluntario.
 - ✓ Presentación al Consejo Directivo o Patronato y al equipo operativo

- 4. Asignación de funciones al voluntario
 - ✓ Acompañamiento (que no es supervisión)
 - ✓ Expectativas personales y profesionales

- 5. Evaluación del desempeño del voluntario.
 - ✓ Evaluación de desempeño del voluntario (calidad, puntualidad, responsabilidad, profesionalismo, etc.)
 - ✓ Evaluación institucional (primeros 3 meses: ¿Cómo nos hemos sentido mutuamente?)

- 6. Reconocimiento y motivación del voluntario.
 - ✓ Mecanismos de agradecimiento, reconocimiento y motivación: nombre en informe anual y página web, cartas personales de recomendación, cartas a familiares, artículos promocionales, servicios subsidiados, gastos de transporte y comida en eventos especiales, diplomas, celebraciones y fiestas (Día del Voluntario 5 de diciembre), distinciones desde el Consejo Directivo o Patronato, desarrollo de proyectos con sus iniciativas, etc.
 - ✓ Oportunidades de crecimiento y desarrollo humano
 - ✓ Oportunidades de desarrollo profesional

- 7. Valoración de la aportación del voluntario.
 - ✓ Contabilidad del aporte voluntario
 - ✓ Mecanismos para el fortalecimiento del voluntariado

Existen varios tipos de voluntariado²:

Voluntariado tradicional: no requiere capacitación ni habilidades específicas. Se puede realizar en la comunidad, iglesia, organizaciones, instituciones académicas, campañas políticas, entre otras.

Con base en capacidades: aprovecha los conocimientos, experiencia y talento de las personas para fortalecer a la institución internamente y apoyarla en el cumplimiento de su misión: contadores, abogados, arquitectos, etc.

Voluntariado virtual: también llamado voluntario en línea se realiza de manera remota, en su totalidad o parcialmente, a través de internet. Los tipos de trabajo pueden variar dependiendo de las necesidades de la organización, pero pueden incluir traducción, diseño gráfico, elaboración de materiales y manuales, entre otros.

Voluntariado corporativo: esquemas en los cuales las empresas permiten y fomentan que sus empleados ofrezcan trabajo voluntario en OSC durante horario laboral o con recursos de la empresa.

Servicio social: Algunas universidades privadas y otras tantas públicas permiten que sus alumnos cubran el requisito de ofrecer horas de servicio social desarrollando actividades afines a sus carreras en OSC y dependencias gubernamentales. Muchas organizaciones de sociedad civil aprovechan esta oportunidad, desde la cual podemos despertar el interés y compromiso de los estudiantes para que una vez terminado el servicio social, continúen como voluntarios en la institución³.

Dependiendo de las características de la organización, puede requerir voluntarios para realizar una o más de las siguientes tareas:

- Asesor, expositor o facilitador
- Maestro
- Terapeuta
- Investigación
- Archivo
- Apoyo en eventos especiales
- Venta de membresías
- Apoyo administrativo

²<http://en.wikipedia.org/wiki/Volunteering>

³Emilio Guerra Díaz, Voluntariado. Cómo construir un Programa Institucional, ArsPhilanthropia, para taller para la Reunión Anual del Centro Mexicano para la Filantropía 2011, México 2011.

- Procuración de fondos
- Actividades asistenciales
- Tareas especializadas y técnicas
- Mantenimiento
- Apoyo y acompañamiento a beneficiarios
- Entre otras

Cada una de las anteriores tareas incluye actividades específicas a realizar, por ejemplo, una organización puede requerir de un voluntario para investigación, específicamente para buscar información estadística sobre la infancia en situación de calle en determinada región o ciudad.

Confio solicita: *Manual del voluntario*

Ejemplo:

[Hoja membretada]

MANUAL DEL VOLUNTARIOⁱ

INTRODUCCIÓN

En la Introducción les damos la bienvenida a todas aquellas personas que están interesadas en colaborar con nuestra causa.

Se explica brevemente el objetivo del manual y la forma en que el trabajo, entusiasmo y compromiso de los voluntarios y/o prestadores de servicio social permitirán que nuestra organización se fortalezca.

Se recomienda que sea una carta escrita y firmada por el director de la Organización.

Extensión recomendada: 1 página.

HISTORIA

Este es un espacio para dar a conocer de manera breve y concisa la historia de la Organización, los logros más importantes y datos relevantes que le brinden al voluntario y/o prestador de servicio social la información suficiente para conocerlos y darlos a conocer.

Extensión máxima recomendada: 2 páginas.

QUIÉNES SOMOS

Este espacio nos permite dar una explicación más detallada de la misión, visión y valores de la Organización.

MISIÓN

La misión es la razón de ser de la Organización, es un referente teórico que guía su quehacer. Se presenta como una formulación explícita del motivo de su existencia.

VISIÓN

La Visión es el estado futuro deseable y factible de nuestra organización; a través de ella, marcamos la pauta para definir el camino que hemos de seguir y enfocamos los esfuerzos hacia una dirección estratégica.

VALORES

Los Valores representan la actitud de la organización; en ellos se expresan los principios que la caracterizan y que mantienen unidos a sus miembros.

Es importante que los voluntarios y/o prestadores de servicio social conozcan y comprendan los valores que se viven en la Organización para que los adopten en las actividades que realizarán.

ORGANIZACIÓN

En esta sección podemos incluir datos importantes referentes a nuestra forma de trabajar, como organigrama, descripción breve de cada una las áreas de trabajo, programas, etc.

- 1. ORGANIGRAMA:**
- 2. DESCRIPCIÓN DE PROGRAMAS.**

Describir los programas o áreas de trabajo de la Organización, por ejemplo:

Programa de Capacitación.- el objetivo de este programa es proporcionar a los miembros de la Organización la capacitación necesaria para una mejor atención de nuestros beneficiarios. Dentro de las actividades a realizar se encuentran: programación de cursos y talleres, búsqueda y contacto de los expositores, convocatoria, preparación del material necesario.

CLASIFICACIÓN DE VOLUNTARIOS

Esta sección es muy importante, porque explicamos los tipos de voluntarios que requiere nuestra organización con el fin de que los interesados elijan el que se acerque más a sus aptitudes, habilidades y tiempo disponible.

Es recomendable que se incluya en perfil lo más detallado posible para cada uno de los tipos de voluntarios.

DERECHOS DEL VOLUNTARIO*

- Recibir la información, formación, orientación, apoyo y, en su caso, medios materiales necesarios para el ejercicio de las funciones que se les asignen.
- Ser tratados sin discriminación, respetando su libertad, dignidad, intimidad y creencias.
- Participar activamente en la organización en que se integren, colaborando en la elaboración, diseño, ejecución y evaluación de los programas, de acuerdo con sus estatutos o normas de aplicación.
- Disponer de una acreditación que lo identifique como voluntario.
- Realizar su actividad en las debidas condiciones de seguridad e higiene en función de la naturaleza y características de aquélla.
- Obtener respeto y reconocimiento por la labor que realizan.

* Fundación Gestión y Participación Social. Guía de Gestión de entidades sin ánimo de lucro.

RESPONSABILIDADES DEL VOLUNTARIO*

- Cumplir los compromisos adquiridos, respetando los fines y la normativa de los mismos.
- Guardar confidencialidad de la información que maneja dentro de la institución.
- Rechazar cualquier contraprestación material que pudieran recibir bien del beneficiario o de otras personas relacionadas con su acción.
- Respetar los derechos de los beneficiarios de su actividad voluntaria.
- Actuar de forma diligente y solidaria.
- Participar en las tareas formativas previstas por la organización.

- Seguir las instrucciones adecuadas a los fines que se impartan en el desarrollo de las actividades encomendadas.
- Utilizar debidamente la acreditación y distintivos de la organización.
- Respetar y cuidar los recursos materiales que pongan a su disposición las organizaciones.

CÓDIGO ÉTICO DEL VOLUNTARIO**

Deberes del Voluntario hacia los beneficiarios.

- 1. Entrega generosa de lo mejor de uno mismo.**
 - Actuar con profesionalidad, humanidad y eficacia en las tareas encomendadas.
- 2. Prestar al beneficiario una ayuda gratuita y desinteresada** sin esperar ni aceptar ningún tipo de compensación material.
- 3. Reconocer, respetar y defender activamente la dignidad personal de los beneficiarios,** conociendo y acatando la Declaración Universal de los Derechos Humanos.
 - Confidencialidad y discreción en el uso de los datos relativos a los beneficiarios.
 - Crear un clima de respeto mutuo, evitando posturas paternalistas.
 - Fomentar en los beneficiarios la superación personal y la autonomía.
 - Informar a los beneficiarios de manera objetiva, teniendo en cuenta sus necesidades y circunstancias personales.
 - Denunciar cualquier violación de los Derechos Humanos.
- 4. Potenciar el desarrollo integral como persona del beneficiario.**
 - Comprender la situación de partida del beneficiario.
 - Tratar de informarle con amabilidad de los modos en que puede buscar su propio desarrollo.
 - Ser paciente a la hora de esperar resultados de las acciones realizadas.

** Fundación IUVE

Deberes del Voluntario hacia la Organización.

1. **Conocer y asumir el ideario, estatutos, fines, programas, normas de regulación y métodos de trabajo de la organización.**
2. **Respetar la organización sin utilizarla en beneficio propio.**
 - Confidencialidad y discreción.
 - Hacer un uso responsable de los bienes materiales que la organización ponga a disposición del voluntario.
 - Utilizar debidamente la acreditación que la organización proporciona al voluntario.
 - Interrumpir la colaboración cuando la organización justificadamente lo solicite.
3. **Comprometerse de modo meditado, libre y responsable,** cumpliendo los compromisos adquiridos y realizando con seriedad las tareas encomendadas.
 - Demandar y participar en actividades de formación, necesarias para la calidad del servicio prestado.
 - Informarse, antes de comprometerse, sobre la tarea y responsabilidades que se asumirán, y considerar si se dispone de tiempo y energías suficientes.
 - En caso de renuncia, comunicarla con antelación suficiente para evitar perjuicios a los beneficiarios o la organización.
 - Actitud abierta y cooperante hacia las indicaciones de la organización.
4. **Participar imaginativamente en la organización.**
 - Informar sobre las necesidades no satisfechas de los beneficiarios y sobre las deficiencias en la aplicación de los programas.
 - Informar sobre la posible inadecuación de los programas. Denunciar las posibles irregularidades que se detecten.
5. **Colaborar de manera gratuita y desinteresada.**

Deberes del Voluntario hacia los otros voluntarios.

1. **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.
 - Adoptar una actitud de apertura y escucha hacia el otro.
2. **Fomentar el trabajo en equipo,** propiciando una comunicación fluida y un clima de trabajo y convivencia agradable.
 - 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.
 - Hacer propios y asumir con responsabilidad los compromisos adquiridos por el grupo.

3. **Facilitar la integración, formación y participación de todos los voluntarios**, especialmente de los nuevos, en condiciones de igualdad.
 - Ofrecer una acogida cálida y sincera a quienes inician su voluntariado.
4. **Promover el compañerismo** para evitar la competitividad, el afán de protagonismo, las tensiones y las rivalidades.
5. **Crear lazos de unión entre voluntarios de diferentes organizaciones.**

Deberes del Voluntario hacia la sociedad.

1. **Promover la justicia social**, fomentando una cultura de la solidaridad rica en valores humanos y difundiendo el voluntariado.
2. **Conocer la realidad socio-cultural**, para mejorarla, atendiendo las necesidades e interviniendo en las situaciones de injusticia.
3. **Tener como referencia de la propia actividad la Declaración Universal de los Derechos Humanos.**
4. **Complementar la acción social de las distintas administraciones públicas**, para dar un mejor servicio a la sociedad, sin proporcionarles un pretexto para eludir sus propias responsabilidades.
 - Comunicar a las instituciones pertinentes las situaciones de necesidad o marginación y reclamarles compromisos para solventarlas.
5. **Procurar que el voluntario no impida la creación de empleo.**
 - Detectar posibles yacimientos de empleo en relación a las necesidades cubiertas por el voluntario que deben ser asumidas por otros sectores.
6. **Transmitir, con sus actividades, acciones, palabras,... aquellos valores e ideales que persigue con su trabajo voluntario.**
 - Ser coherente con la actitud de voluntario en el día a día.

PLAN DE TRABAJO DEL VOLUNTARIO

Función realizar: _____

Nombre del voluntario: _____

1 Objetivo General:

2 Objetivos Específicos:

3 Metas:

4 Políticas:

5 Duración del apoyo voluntario:

6 Cronograma de Trabajo (actividades detalladas con tiempos)

7 Seguimiento

ⁱ Basado en el Manual de Mejores Prácticas en Organizaciones de la Sociedad Civil, elaborado por el Centro para el Fortalecimiento de las Organizaciones de la Sociedad Civil A.C.