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

### Explicación

**Perfil del voluntario**

Antes de reclutar voluntarios, una organización de la sociedad civil debe desarrollar un perfil del voluntario para saber qué tipo de voluntarios necesita realmente. Para desarrollar el perfil, es importante que la organización se haga las siguientes preguntas[[1]](#footnote-1):

* ¿Un voluntario podría desempeñar el puesto requerido o necesitamos contratar a alguien? Esto dependerá de la naturaleza y objetivos de las funciones.
* ¿Tenemos una idea realista de lo que requerimos del voluntariado en términos de disponibilidad de tiempo y habilidades?
* ¿Contamos con las políticas y procedimientos necesarios para incluir y retener al voluntariado?
* ¿Tenemos presupuesto y personal operativo que apoye / coordine las actividades del voluntariado?
* ¿Cómo se llevará a cabo el reclutamiento y selección de voluntarios y quién será responsable?

Una vez que se han respondido las preguntas anteriores, la organización debe clarificar:

* Las tareas específicas que desea que los voluntarios realicen.
* El tipo de habilidades y experiencia requeridas y la necesidad de capacitación específica.
* El tiempo durante el cual se requerirá del apoyo de voluntarios y número de voluntarios necesarios.
* Acciones previas al reclutamiento de voluntarios, por ejemplo, estudios psicométricos, estudios médicos, formatos que firma el voluntario en el que acepta que su servicio será no remunerado y que no existe una relación laboral con la organización, reglamento, etc.

Antes de reclutar voluntarios, una organización de la sociedad civil debe desarrollar un perfil del voluntario para saber qué tipo de voluntarios necesita realmente. Para desarrollar el perfil, es importante que la organización se haga las siguientes preguntas1:

* ¿Un voluntario podría desempeñar el puesto requerido o necesitamos contratar a alguien? Esto dependerá de la naturaleza y objetivos de las funciones.
* ¿Tenemos una idea realista de lo que requerimos del voluntariado en términos de disponibilidad de tiempo y habilidades?
* ¿Contamos con las políticas y procedimientos necesarios para incluir y retener al voluntariado?
* ¿Tenemos presupuesto y personal operativo que apoye / coordine las actividades del voluntariado?
* ¿Cómo se llevará a cabo el reclutamiento y selección de voluntarios y quién será responsable?

Una vez que se han respondido las preguntas anteriores, la organización debe clarificar:

* Las tareas específicas que desea que los voluntarios realicen.
* El tipo de habilidades y experiencia requeridas y la necesidad de capacitación específica.
* El tiempo durante el cual se requerirá del apoyo de voluntarios y número de voluntarios necesarios.
* Acciones previas al reclutamiento de voluntarios, por ejemplo, estudios psicométricos, estudios médicos, formatos que firma el voluntario en el que acepta que su servicio será no remunerado y que no existe una relación laboral con la organización, reglamento, etc.

### Explicación

**Actividades del voluntario**

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 estrategias, pero hay tres muy buenas 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 remunerado[[2]](#footnote-2).

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 o carta compromiso
* Abrir y administrar expediente del voluntario

1. *Admisión e inducción del voluntario.*

* Objeto social y estructura organizacional
* Programas
* Calendario de eventos
* Políticas
* Horarios de prestación de servicio y reuniones
* Confidencialidad
* Reembolso de gastos
* Salud y seguridad
* Expectativas del trato con beneficiarios, etc.

1. *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 órgano de gobierno (Consejo Directivo, Patronato, entro otro) y al equipo operativo

1. *Asignación de funciones al voluntario*

* Acompañamiento (que no es supervisión)
* Expectativas personales y profesionales

1. 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?)

1. 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

1. *Valoración de la aportación del voluntario.*

* Contabilidad del aporte voluntario
* Mecanismos para el fortalecimiento del voluntariado.

**Tipos de voluntariado[[3]](#footnote-3):**

**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 institución[[4]](#footnote-4).

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
* 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.

**Confío solicita:** *Manual del voluntario*

### Ejemplo:

[Hoja membretada]

# MANUAL DEL VOLUNTARIO[[5]](#endnote-1)

# 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 talles, búsqueda y contacto de los expositores, convocatoria, preparación del material necesario.

# perfil DEL Voluntario

*Esta sección describe el perfil requerido en las actividades de la organización para los voluntarios (género, edad, formación académica, aptitudes, valores, entre otros).*

*Es importante explicar a detalle los tipos de voluntarios que requiere nuestra organización con el fin de que los interesados elijan el que más se acerque a sus aptitudes, habilidades y tiempo disponible.*

# ACTIVIDADES DEL VOLUNTARIO

*Definir las actividades en las que los voluntarios podrán participar, mismas que deberán tener congruencia con el perfil antes mencionado. Estas actividades deberán tener el periodo a desarrollarse, habilidades, aptitudes, así como los resultados que la organización espera.*

# PROGRAMA DEL VOLUNTARIADO

*La organización deberá mostrar su programa del voluntariado, con el objetivo de cumplir las expectativas de cada una de las actividades destinadas, así como el perfil requerido para cada voluntario, algunos aspectos a cumplir son:*

*Reclutamiento y selección. - explicar cómo se llevará acabo la selección de cada uno de los voluntarios y cuáles serán las convocatorias por las cuales la organización reclutara a las personas.*

*Admisión e inducción. – dar a conocer cómo será el procedimiento una vez seleccionado para participar en las actividades de la organización, así mismo mencionar los documentos a llenar una vez seleccionado y de ser así mencionar los reglamentos y políticas de la organización.*

*Capacitación: para asegurar que los voluntarios cuenten con conocimientos necesarios para la realización de sus tareas, se imparte un programa de capacitación del voluntariado (mencionar las actividades y materiales utilizados)*

*Funciones: durante el trabajo como voluntarios, la organización debe asegurarse que las actividades se cumplan en tiempo y forma a través de (explicación de actividades, procesos y procedimientos). Una pregunta muy importante sería ¿Cómo será el acompañamiento?*

*Evaluación del desempeño: la organización debe evaluar el desempeño de los voluntarios (puntualidad, responsabilidad, actitud, entre otros)*

*Reconocimiento y motivación: explicar cómo serán los mecanismos de agradecimiento, reconocimiento o motivacional que la organización otorgara a sus voluntarios por las actividades que realice.*

*Valoración de la aportación del voluntario: mencionar los mecanismos que la organización realizara para rendir cuentas adecuadamente de las aportaciones de los voluntarios (procesos y/o procedimientos).*

# PLAN DE FORMACIÓN DEL VOLUNTARIO

*Toda persona voluntaria tiene el derecho y el deber de formarse, así como de capacitarse dentro de la organización para poder desarrollar su actividad lo mejor posible.*

Dentro de la OSC se contemplan tres tipos formativos:

* ***Formación básica:*** *es la que imparte la organización en los momentos iniciales y que tratan los temas relativos a que es el voluntariado, actitudes y aptitudes, campos de intervención, marco legal y aspectos generales sobre la organización, sus programas y actividades, etc. Plan de Voluntariado.*
* ***Formación específica:*** *es la que recibe la persona voluntaria en función de la actividad a realizar y de las necesidades detectadas por el coordinador de voluntariado.* ***(Favor de especificar cuáles temas son los que ustedes ofrecen al voluntariado)***
* ***Formación de formadores de voluntariado:*** *es la que reciben aquellas personas, contratadas y voluntarias, que se van a encargar de formar y coordinar el voluntariado en la entidad.* ***(Favor de especificar cuáles temas son los que ustedes ofrecen al voluntariado)***

*Para la planificación de la formación necesaria habrá que tener en cuenta los siguientes aspectos*:

* *La formación del voluntariado estará orientada a Identificar (que el/la voluntario/a sepa), Capacitar (que sepa hacer) y Educar (que piense y cambie su realidad).*
* *La formación del voluntariado como un camino a la participación.*
* *La formación del voluntariado continua y actualizada.*
* *La formación del voluntariado encaminada como actividad educativa e interactiva.*
* *La formación del voluntariado asesorada por expertos en gestión y formación de voluntariado.*
* *La formación del voluntariado gestionada a través de una red de responsables que hagan posible el establecimiento de un plan general de formación.*
* *La formación como instrumento en la consecución de los objetivos de la organización.*

***INCORPORACIÓN***

*Antes de incorporar a una persona voluntaria a las tareas conviene aclararle todas aquellas dudas que tenga, profundizando en aquellos temas que sea necesario. Una vez que ha decidido incorporarse al voluntariado de la organización y que cumple con el perfil que se necesita para el puesto vacante pasamos al procedimiento administrativo que podrá consistir en la firma del compromiso de colaboración voluntaria.*

# 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 estos.*
* *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.*

# 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

1. <http://www.canterbury.gov.uk/authority/assets/communitydevelopment/neighbourhooddevelopment/Engaging%20Volunteers%20A%20Starter%20Toolkit%20May%202010.pdf> [↑](#footnote-ref-1)
2. 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. [↑](#footnote-ref-2)
3. <http://en.wikipedia.org/wiki/Volunteering> [↑](#footnote-ref-3)
4. Em*i*lio Guerra Díaz, Voluntariado. Cómo construir un Programa Institucional, ArsPhilanthropia, para taller para la Reunión Anual del Centro Mexicano para la Filantropía 2011, México 2011. [↑](#footnote-ref-4)
5. 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. [↑](#endnote-ref-1)