

2007-11-16

---

**MODELO DE GESTIÓN PARA ORGANIZACIONES  
DE ACCIÓN VOLUNTARIA**



E: MANAGEMENT MODEL FOR VOLUNTARY ACTION  
ORGANIZATIONS

---

CORRESPONDENCIA:

---

DESCRIPTORES: voluntariado; acción voluntaria; modelo  
de gestión; principios.

---

I.C.S.: 03.100.01

---

Editada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC)  
Apartado 14237 Bogotá, D.C. - Tel. (571) 6078888 - Fax (571) 2221435

---

Prohibida su reproducción

Editada 2007-11-27

## PRÓLOGO

El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, **ICONTEC**, es el organismo nacional de normalización, según el Decreto 2269 de 1993.

**ICONTEC** es una entidad de carácter privado, sin ánimo de lucro, cuya Misión es fundamental para brindar soporte y desarrollo al productor y protección al consumidor. Colabora con el sector gubernamental y apoya al sector privado del país, para lograr ventajas competitivas en los mercados interno y externo.

La representación de todos los sectores involucrados en el proceso de Normalización Técnica está garantizada por los Comités Técnicos y el período de Consulta Pública, este último caracterizado por la participación del público en general.

La GTC 193 fue ratificada por el Consejo Directivo de 2007-11-16.

Esta guía está sujeta a ser actualizada permanentemente con el objeto de que responda en todo momento a las necesidades y exigencias actuales.

A continuación se relacionan las empresas que colaboraron en el estudio de esta guía a través de su participación en el Comité Técnico 204 Gestión en el sector solidario.

CIRCULO NACIONAL DE AUXILIADORES  
TÉCNICOS -CINAT-  
CORPORACIÓN COLOMBIANA DE  
VOLUNTARIADO -CCV-  
CRUZ ROJA COLOMBIANA.  
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE  
ECONOMÍA SOLIDARIA -DANSOCIAL-

FUNDACIÓN COLOMBIANA DE  
VOLUNTARIADO -EL SEMBRADOR-  
RED NACIONAL DE VOLUNTARIADO  
SUMA SOCIAL

Además de las anteriores, en Consulta Pública el Proyecto se puso a consideración de las siguientes empresas:

AFS POGRAMAS INTERCULTURALES  
COLOMBIA  
ALIANZA SOCIAL UNIANDINA  
AMANECER ASOCIACIÓN VOLUNTARIA  
AMANECER  
ASOCIACIÓN CÍVICA NACIONAL  
ASOCIACIÓN COLOMBIANA  
HOSPITALARIA Y DE SALUD -AVHOS-  
ASOCIACION COLOMBIANA PARA LA  
COOPERACIÓN PROYTEC  
ASOCIACIÓN CRISTIANA DE JÓVENES  
ASOCIACIÓN CRISTIANA FEMENINA  
ASOCIACIÓN GUÍAS SCOUT DE  
COLOMBIA  
BOMBEROS CUNDINAMARCA  
BOMBEROS VOLUNTARIOS CASANARE

CAMARA JUNIOR  
CENTRO COLOMBIANO DE  
RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL  
CLUB DE LEONES  
CONSEJO NACIONAL DE MUJERES  
CORPORACIÓN GRUPO TAYRONA  
CORPORACIÓN OPCIÓN COLOMBIA  
CUERPO BOMBEROS DE MADRID  
CUERPO DE VOLUNTARIAS -INC-  
DEFENSA CIVIL COLOMBIANA  
FUNDACIÓN CULTURA DE LA VIDA  
HUMANA  
FUNDACION DOCTORA CLOWN  
FUNDACIÓN PUIQUI GUARDAPARQUES  
VOLUNTARIOS DE COLOMBIA  
LIGA ANTITUBERCULOSA COLOMBIANA

MINISTERIO DE CULTURA -DIRECCIÓN  
DE PATRIMONIO-  
PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS  
PARA EL DESARROLLO  
PROGRAMA PRESIDENCIAL COLOMBIA  
JOVEN  
RED DE GESTORES SOCIALES  
SECRETARIADO NACIONAL DE  
PASTORAL SOCIAL  
SENSE INTERNACIONAL

SOCIEDAD SAN VICENTE DE PAUL  
SOLIDARIDAD POR COLOMBIA  
SUE FUNDACIÓN OBRAS SOCIALES DE  
BOYACÁ  
UN TECHO PARA MI PAÍS  
UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE  
COLOMBIA  
UNIVERSIDAD DE LA SABANA  
UNIVERSIDAD MINUTO DE DIOS

**ICONTEC** cuenta con un Centro de Información que pone a disposición de los interesados normas internacionales, regionales y nacionales y otros documentos relacionados.

**DIRECCIÓN DE NORMALIZACIÓN**

**CONTENIDO**

	<b>Página</b>
<b>0. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>1. OBJETO .....</b>	<b>1</b>
<b>2. DEFINICIONES.....</b>	<b>2</b>
<b>3. MODELO DE GESTIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>3.1 PRINCIPIOS DE LA ACCIÓN VOLUNTARIA.....</b>	<b>3</b>
<b>3.2 PROCESOS TÍPICOS DE LA GESTIÓN DE LA ACCIÓN VOLUNTARIA.....</b>	<b>4</b>
<b>ANEXO A (Informativo)</b>	
<b>ACUERDO DE VOLUNTADES PARA REALIZAR UNA ACCIÓN VOLUNTARIA.....</b>	<b>16</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>18</b>

## **MODELO DE GESTIÓN PARA ORGANIZACIONES DE ACCIÓN VOLUNTARIA**

### **0. INTRODUCCIÓN**

El voluntariado no es un fenómeno nuevo. Siempre ha formado parte del comportamiento humano. La novedad en este campo es el enfoque estratégico que se le está dando al voluntariado como medio para ampliar los recursos, abordar algunos de los problemas mundiales y mejorar la calidad de vida.

El ofrecimiento del voluntario de tiempo, talento y esfuerzo propios para ayudar a otros es un impulso humano básico, el cual proporciona notables beneficios a las personas que tienen la oportunidad de prestar el servicio voluntario, aumenta la autoestima, satisface la necesidad de aprender los unos de los otros, facilita la adquisición de conocimientos y experiencias, crea reservas de buena voluntad que pueden ser invaluableles. Los jóvenes, están en condiciones de desplegar sus posibilidades; los adultos, de fortalecer sus contactos sociales. El servicio voluntario desempeña una función indispensable en la preservación de la estabilidad y cohesión de las sociedades y hace una importante contribución económica a las Naciones.

El concepto tradicional del voluntariado como servicio puramente altruista, se está transformando y dando paso a otro caracterizado por beneficios para todas las partes interesadas, es decir: reciprocidad. Esta actividad se distingue de otros tipos de actividad humana, puesto que su objetivo primordial no es obtener beneficios financieros, las actividades voluntarias no se retribuyen con sueldos ni salarios; suelen ser eficaces en función de los costos, aunque entrañan gastos (administración, capacitación, seguimiento, entre otros).

El voluntariado es una actividad importante en la sociedad, ya que soporta actividades vitales, por eso es necesario establecer buenas practicas, con el fin de superar dificultades y aprovechar oportunidades, para lo cual y con el objeto de contribuir al proceso renovador se formula la Guía Técnica Colombiana, Modelo de Sistemas de Gestión para Organizaciones de Voluntariado, la cual busca fortalecer la acción voluntaria, orientando las organizaciones de voluntariado al cumplimiento de sus principios y objetivos.

### **1. OBJETO**

Esta guía suministra orientación a las organizaciones de voluntariado (ODV), entidades con acción voluntaria (ECAV) y colectivos que estén realizando o están interesados en realizar acciones voluntarias, para el establecimiento de un modelo que permita dirigir y administrar sus procesos y sus resultados.

Esta guía consta de directrices y recomendaciones, no tiene la intención de ser utilizada para propósitos reglamentarios, ni contractuales, ni de certificación. Esta guía es de carácter voluntario y su aplicación no exime a las organizaciones de acción voluntaria del cumplimiento de las disposiciones legales vigentes aplicables y no es contraria a las mismas.

## 2. DEFINICIONES

Para los propósitos de este documento normativo, se aplican las siguientes definiciones.

**2.1 Acción voluntaria.** Conjunto de acciones realizadas por personas voluntarias quienes inspiradas por sentimientos altruistas entregan su trabajo, tiempo y talento al servicio del bien común.

**2.2 Actividades de interés general.** Acciones asistenciales de servicios sociales, cívicas, de utilización del ocio y el tiempo libre, religiosas, educativas, culturales, científicas, deportivas, sanitarias, de cooperación al desarrollo, de defensa del medio ambiente, de defensa de la economía, o de la investigación y similares que correspondan a los fines de la acción voluntaria.

**2.3 Altruismo.** Complacencia y esmero en el bien ajeno, aún a consta del propio, y por motivos puramente humanos.

**2.4 Colectivos.** Personas que identificadas con un objetivo común, conforman un grupo u organización social para trabajar en él.

**2.5 Comunidad.** Es un grupo o conjunto de personas (o agentes) que comparten elementos en común, elementos tales como un idioma, costumbres, valores, tareas, visión de mundo, edad, ubicación geográfica (un barrio por ejemplo), estatus social, roles, etc. Por lo general en una comunidad se crea una identidad común, mediante la diferenciación de otros grupos o comunidades (generalmente por signos o acciones), que es compartida y elaborada entre sus integrantes y socializada. Uno de los propósitos de una comunidad es unirse alrededor de un objetivo en común, como puede ser el bien común. Aun cuando se señaló anteriormente basta una identidad en común para conformar una comunidad sin la necesidad de un objetivo específico.

**2.6 Entidades con Acción Voluntaria (ECAV).** Son aquellas que sin tener como finalidad el voluntariado, realizan acción voluntaria.

**2.7 Organizaciones de Voluntariado (ODV).** Las que con personería jurídica y sin ánimo de lucro tienen por finalidad desarrollar planes, programas, proyectos y actividades de voluntariado con la participación de voluntarios.

**2.8 Partes interesadas.** Persona o grupo de personas que hacen parte de la organización y tienen un interés en el desempeño, fortalecimiento, funcionamiento de la misma, tales como empleados, asociados, afiliados, beneficiarios, voluntarios, miembros entre otros.

**2.9 Sistemático.** Forma en que se desarrolla un proceso, que posee características de coherencia, regularidad, secuencialidad y orden lógico en las acciones o actividades implicadas.

**2.10 Voluntariado.** Es el conjunto de acciones de interés general desarrolladas por personas naturales o jurídicas, quienes ejercen su acción de servicio a la comunidad en virtud de una relación de carácter civil y voluntario.

**2.11 Voluntario.** Es toda persona natural que libre y responsablemente, sin recibir remuneración de carácter laboral, ofrece tiempo, trabajo y talento para la construcción del bien común en forma individual o colectiva, en organizaciones públicas o privadas o fuera de ellas.

### **3. MODELO DE GESTIÓN**

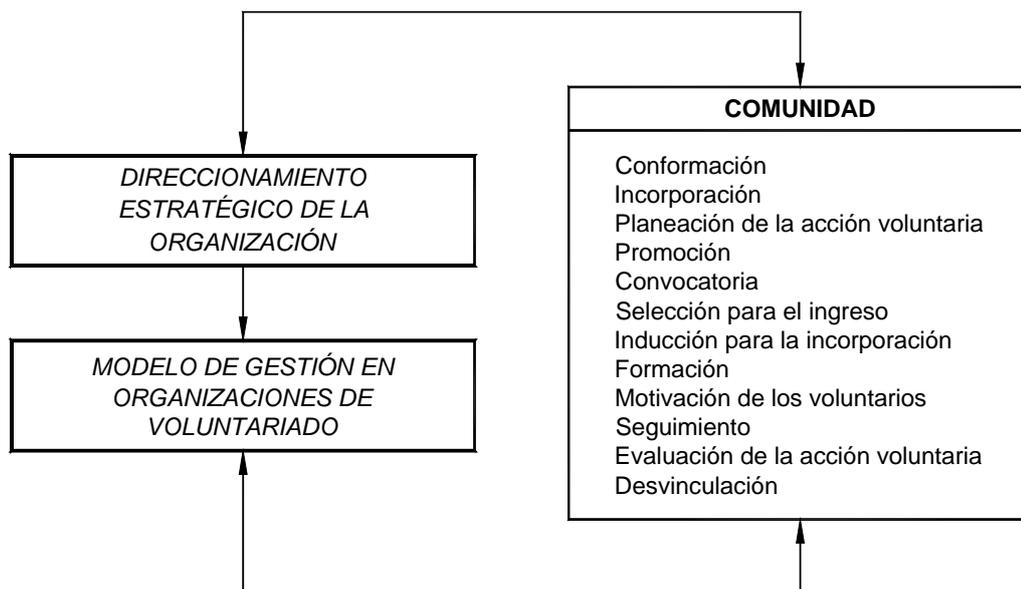
#### **3.1 PRINCIPIOS DE LA ACCIÓN VOLUNTARIA**

Los principios del voluntariado conciben a la persona como un ser de naturaleza racional dueño de una dignidad o valor propio o esencial que lo hace sujeto de derechos y deberes, esencialmente inteligencia con la capacidad de conocer su mundo y con una potencialidad infinita de superación y trascendencia.

A partir de esta concepción, el voluntario practica los siguientes principios, los que han sido tomados textualmente de la Ley 720 por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos expedida el 24 de diciembre de 2001:

- “a) la libertad como principio de acción tanto de los voluntarios como de los destinatarios, quienes actuarán con espíritu de unidad y cooperación;
- b) la participación como principio democrático de intervención directa y activa de los ciudadanos en las responsabilidades comunes, promoviendo el desarrollo de un tejido asociativo que articule la comunidad desde el reconocimiento de la autonomía y del pluralismo;
- c) la solidaridad como principio del bien común que inspira acciones en favor de personas y grupos, atendiendo el interés general y no exclusivamente el de los miembros de la propia organización;
- d) el compromiso social que orienta una acción estable y rigurosa, buscando la eficacia de sus actuaciones como contribución a los fines de interés social;
- e) la autonomía respecto a los poderes públicos y económicos que amparará la capacidad crítica e innovadora de la Acción Voluntaria;
- f) el respeto a las convicciones y creencias de las personas, luchando contra las distintas formas de exclusión;
- g) en general todos aquellos principios inspiradores de una sociedad democrática, pluralista, participativa y solidaria.”

### 3.2 PROCESOS TÍPICOS DE LA GESTIÓN DE LA ACCIÓN VOLUNTARIA



#### 3.2.1 Conformación de grupo de voluntarios

La conformación de grupos debe estar orientada a garantizar el entendimiento y aplicación de las siguientes directrices:

- debe haber participación de las personas que contribuirán en la conformación del grupo;
- las actividades deberán ser de interés general;
- no se debe perder de vista la comunidad como sujeto y co-protagonista en las intervenciones que se establezcan.

Encontramos tres casos en la conformación de grupos a saber así:

- a partir de un grupo poblacional que se une con un fin altruista;
- a partir de una organización (privada o pública) que desee implementar una actividad de proyección a la comunidad por parte de los empleados o de la organización;
- a partir de una organización con fines altruistas que incorpora la acción voluntaria para el cumplimiento de su objeto social.

En los dos primeros casos se sugiere seguir las directrices establecidas el numeral 3.2.1.1 y para en el tercer caso lo indicado en el numeral 3.2.1.2.

##### 3.2.1.1 Conformación de un nuevo grupo de voluntarios

Se sugiere seguir los siguientes pasos para la conformación de los grupos de acción voluntaria:

- a) identificar y acordar las motivaciones, valores, intenciones, intereses y necesidades comunes al grupo de personas;

- b) revisar información de organizaciones solidarias, específicamente de voluntariado y posibilidades de constitución legal, para ratificar la voluntad de conformación del grupo de acción voluntaria;
- c) definir las áreas de desarrollo donde el grupo realizará su acción;
- d) consultar experiencias e impacto de otras organizaciones, políticas públicas aplicables, datos estadísticos y diagnósticos previos de las áreas de acción definidas, considerando aspectos socio-culturales, socio-económicos, políticos, religiosos, entre otros;
- e) definir el alcance y la cobertura del grupo;
- f) establecer las reglas para el funcionamiento del grupo tales como declaración de principios y valores, reglamento, políticas organizacionales y manual de funciones.

### **3.2.1.2 Incorporación de la acción voluntaria para el cumplimiento del objeto social en organizaciones con fines altruistas**

Teniendo en cuenta que la acción voluntaria se establece al interior de la organización con fin altruista, esta acción voluntaria debe estar alineada con el proceso de planeación de la organización. Es conveniente que para incorporar la acción voluntaria la organización considere los siguientes aspectos:

- a) identificar y acordar las motivaciones organizacionales, sus valores, sus intenciones y sus intereses relativos a la acción voluntaria;
- b) revisar información relativa a organizaciones solidarias, específicamente de voluntariado, incluyendo aspectos legales, experiencias e impacto de otras organizaciones, datos estadísticos;
- c) analizar la factibilidad del proyecto de acción voluntaria en la organización;
- d) definir las áreas de la organización, y el alcance y cobertura de la acción voluntaria.
- e) establecer las reglas para el funcionamiento del grupo tales como declaración de principios y valores, reglamento, políticas organizacionales y manual de funciones, según sea aplicable.

### **3.2.2 Planeación de la acción voluntaria**

La planeación es la función administrativa que a partir de la fijación de los objetivos, determina lo qué se debe hacer, cuándo, quién, cómo, con qué, entre otros aspectos, con el propósito de asegurar el cumplimiento de la misión y metas organizacionales.

Una vez conformados los grupos de voluntariado o acción voluntaria con el propósito de asegurar el éxito en su gestión, la organización de acción voluntaria debería tener en cuenta los siguientes aspectos:

¿Qué programas, proyectos y actividades involucrarán a los voluntarios?

Las Entidades Con Acción Voluntaria (ECAV) deberían establecer para qué quieren integrar a su organización, la labor de los voluntarios, según sea pertinente. Puede ser obvio para algunos, pero esta decisión debe ser establecida con toda claridad desde la alta dirección de organización, para que de esta manera el resto de la estructura organizacional comprenda este

proceder, además de ver al voluntario como un complemento a los programas y proyectos que desarrolla la organización.

Es conveniente que la organización determine anticipadamente cuáles son los objetivos que busca con la vinculación de los voluntarios al cumplimiento de la misión. Luego la organización está en capacidad de definir en cuales de sus programas, proyectos y actividades se va a involucrar a voluntarios.

¿Qué tareas desarrollarán los voluntarios dentro de cada programa, proyecto y actividad identificados?

Conociendo los programas, proyectos y actividades en las cuales van a participar los voluntarios, la organización define qué tareas desarrollaran en los diferentes niveles de la organización, tales como: dirección, coordinación, planeación, ejecución, entre otras.

¿Cuáles son las relaciones existentes entre las diferentes tareas desarrolladas por los voluntarios en y entre los programas, proyectos y actividades?

La organización debería enfocar este aspecto de la planificación para garantizar que la acción voluntaria permita el cumplimiento de la misión de la organización. Una vez la organización haya definido las tareas que desarrollaran los voluntarios en los programas, proyectos y actividades; es conveniente considerar y establecer:

- la relación y complementariedad entre las diferentes personas que van a trabajar en los programas, proyectos y actividades;
- la relación y complementariedad entre los diferentes procesos que desarrollan las personas que van a trabajar en los programas, proyectos y actividades.

Definir las relaciones existentes es necesario para conocer como se complementan unos programas, proyectos y actividades con otros y así poder establecer las acciones de apoyo, los flujos de información y canales de comunicación entre estos.

¿Qué requisitos mínimos y perfiles en conocimientos y destrezas requieren los voluntarios para la ejecución de las tareas?

La organización en cumplimiento de su misión y de los principios de la acción voluntaria determinará un perfil general e incluirá los requisitos para la vinculación como voluntarios.

Una vez definido lo anterior, además de las tareas que desarrollaran los voluntarios y el tiempo requerido para ejecutarlas, se establecen los requisitos mínimos y perfiles en conocimientos y destrezas que se requiere de las personas que deseen llevar a cabo la acción voluntaria.

¿Qué formación adicional requiere el voluntario para el cumplimiento de la misión de la organización?

El programa de formación es responsabilidad de la organización. Este debe ser atractivo para los voluntarios, de manera que le permita el crecimiento a nivel personal y dentro de la organización.

Es conveniente dar cabal cumplimiento al cronograma de formación presentado, ya que su incumplimiento origina que las personas pierdan credibilidad en la organización y consideren que no es serio lo que se está haciendo.

Independientemente de los requisitos mínimos y perfiles en conocimientos y destrezas que se ha solicitado para los candidatos que se postulan a ejecutar la acción voluntaria, es necesario que la organización brinde un programa de formación.

El proceso de formación debe ser evaluado para conocer si la persona cumple y satisface las expectativas que tiene la organización.

Dependiendo de sí se requiere voluntarios para un corto o largo plazo así mismo debe ser el proceso de formación.

¿Con qué recursos humanos, físicos y financieros cuenta la organización y cuáles requiere, para el desarrollo de la acción voluntaria en los programas, proyectos y actividades seleccionados?

El objetivo de este punto es establecer cuales son los recursos que se requieren para desarrollar una acción voluntaria de conformidad con los objetivos de la organización de acción voluntaria.

Es clave considerar:

- determinar los recursos humanos, físicos, financieros, entre otros, se requieren para cada uno de los programas, proyectos y actividades;
- analizar los recursos humanos, físicos, financieros, entre otros, con que cuenta la organización;
- establecer los recursos humanos, físicos, financieros, entre otros que hacen falta para desarrollar la acción voluntaria en los programas, proyectos y actividades definidos.

¿Cuál será la demanda de voluntarios y tiempo de los voluntarios para la ejecución de la tarea?.

Una vez definidas las tareas que desarrollaran los voluntarios en los programas, proyectos y actividades, se sabrá el número y el tiempo de los voluntarios con el fin de establecer el plan de trabajo.

Algunas veces existe la necesidad de acudir a voluntarios para acciones puntuales y de corta duración, que una vez concluyen su acción no necesariamente continúan en la organización. Así mismo existen voluntarios a largo plazo, que en algún momento podrán ser los encargados de asumir posiciones de autoridad y liderazgo.

¿Quién(es) son los responsables y quién(es) tiene(n) autoridad en los programas, proyectos y actividades que involucran a los voluntarios?

Cuando la organización define en cuales de sus programas, proyectos y actividades va a involucrar voluntarios, es indispensable designar qué persona(s) van a tener la responsabilidad y la autoridad para la dirección y control de los programas, proyectos y actividades.

La(s) persona(s) que se designa(n) como responsable es aquella que cuenta con todas las competencias para dirigir y controlar los programas, proyectos y actividades.

La(s) persona(s) que se designa(n) como autoridad es aquella que tiene la facultad de tomar decisiones y tiene acceso a recursos.

¿Quién (es) coordinará(n) a los voluntarios y sus labores?

El éxito o fracaso del proceso de ingreso y permanencia de los voluntarios no solo está en el portafolio que pueda brindar la organización y su proceso de formación, sino también en quién es la persona responsable de orientarlo durante su permanencia,

La persona que coordina a los voluntarios debe contar con un nivel de formación que sea acorde con el perfil que se exige a los candidatos, ser un líder que convoque y oriente procesos y demostrar alto compromiso tanto con la organización como la responsabilidad que se le ha asignado.

¿Cómo se realizará el acompañamiento, supervisión, evaluación, reconocimiento y motivación de los voluntarios?

Es recomendable que la organización defina qué mecanismos se van a utilizar para realizar el acompañamiento, supervisión y evaluación de los voluntarios.

Es importante que el voluntario se sienta valorado, acompañado, respaldado, asesorado y evaluado dentro del proceso, además los resultados de estas actividades, le permite a la organización tomar decisiones frente al voluntario y su desarrollo en la organización.

¿Cuales serán los indicadores para evaluar la acción del voluntariado?

La organización debería realizar una evaluación continua de la acción voluntaria desde el principio del proceso y no esperar al final del proyecto, programa o actividad para la que se convocaron los voluntarios, de manera que en la medida que se desarrolla el proceso, la organización podrá corregir las desviaciones que se presentan frente a lo propuesto.

### **3.2.3 Promoción**

Las organizaciones de voluntariado (ODV, ECAV) deben realizar actividades de carácter permanente orientadas a informar, sensibilizar y motivar a la comunidad en general sobre los principios y valores del voluntariado, sus programas, acciones y su rol en la sociedad; con el propósito de que las acciones voluntarias sean valoradas y reconocidas por la comunidad. Las actividades de promoción pueden ser de carácter general y específica.

Para las actividades de promoción las organizaciones deben considerar, entre otros los siguientes aspectos:

- los avances normativos y legislativos de la acción voluntaria;
- reseña histórica y contextualización del voluntariado;
- información de la organización tal como: misión, visión, principios, resultados de las investigaciones realizadas, entre otras;
- concepto de responsabilidad social y solidaridad;
- experiencias e importancia del voluntariado para la sociedad;
- campos de acción y actividades a desarrollar por los voluntarios;
- información sobre grupos de voluntariado que puedan ser receptores de voluntarios.

Las organizaciones deben considerar los siguientes aspectos con relación a la promoción específica, que tiene como objetivo entre otros, captar nuevos voluntarios, conseguir recursos y establecer alianzas estratégicas. Estas acciones de promoción específica deben considerar la definición de:

- estrategias alineadas con los objetivos de la promoción;
- las poblaciones objetivo, teniendo en cuenta el entorno y la capacidad de la organización o colectivo;
- los temas a abordar de acuerdo con el objetivo de la promoción específica;
- las actividades a promocionar de acuerdo con el objetivo propuesto;
- espacios de encuentro con la población seleccionada;
- otros temas de importancia para la organización que promociona.

#### **3.2.4 Convocatoria**

Cuando el objetivo de la promoción sea captar voluntarios, es necesario definir las acciones de cómo convocar a las personas interesadas en hacer parte de la organización en calidad de voluntarios.

Esta etapa implica dos aspectos:

- información clara y concisa de la organización y las funciones que desempeñarán las personas interesadas en vincularse como voluntarios;
- confirmación del cumplimiento de los requisitos establecidos y el interés de vinculación como voluntario a la organización.

Es pertinente que la organización establezca los términos de la convocatoria de los voluntarios teniendo en cuenta: los requisitos, las actividades, las responsabilidades, la duración, el domicilio, las fechas máximas de entrega de solicitudes, entre otros según corresponda.

Es clave informar los datos del contacto para información adicional, y garantizar respuesta a los comentarios o inquietudes que se presenten frente a la convocatoria.

#### **3.2.5 Selección para el ingreso**

Cumplido el proceso de planificación y convocatoria. Se dará inicio al proceso de selección de candidatos, que consta del estudio del formulario, hoja de vida y realización de entrevista, donde se comparan las necesidades institucionales de voluntarios y los perfiles establecidos, con las características personales de quienes respondieron a la convocatoria, para elegir los más aptos.

La selección se puede realizar mediante entrevista (profesional o asistida), visita domiciliaria cuando sea pertinente y, de ser posible, pruebas psicotécnicas. Todo dependiendo del perfil requerido por la organización y las características del trabajo voluntario que se va a desarrollar, puede requerir la realización de un examen médico.

La entrevista debería ser realizada por una persona con experiencia, receptiva, que entienda la acción voluntaria y a la organización.

Para el proceso de selección se deberían tener en cuenta, entre otros los siguientes aspectos:

- conocer las motivaciones y necesidades personales del voluntario;
- conocer sus valores para evaluar, si estos están de acuerdo con los de la organización;
- evaluar la presencia de algunas características de personalidad definidas previamente;
- evaluar el grado de compromiso y disponibilidad de tiempo del voluntario.

### **3.2.6 Inducción para la incorporación**

El proceso de inducción tiene como objetivo informar a los candidatos en un tiempo determinado por la organización, sobre las características de la organización y de la actividad a desarrollar, al igual que escuchar sus inquietudes, de manera que se mantenga su deseo de comprometerse como voluntario.

Es clave asegurar el compromiso tanto de los directivos como de los voluntarios, ya que es un factor determinante para la vinculación y permanencia del voluntario.

Es indispensable que la organización durante la inducción para la incorporación informe al voluntario de los compromisos, en términos de derechos y deberes. Dependiendo de la organización el documento que contiene esta información puede denominarse: reglamento del voluntariado, carta de derechos y deberes, carta de compromisos o código de conducta, entre otros.

Una vez realizada la inducción para la incorporación, es fundamental culminar el proceso de vinculación del voluntario a la organización con la firma de un acta de compromiso voluntario.

El acta de compromiso (véase Anexo A Informativo) debería especificar aspectos tales como: el concepto relacionado con la no remuneración de carácter laboral, el cumplimiento de las funciones y responsabilidades del voluntario, las razones para la amonestación y desvinculación de voluntarios de la organización. El acta de compromiso es parte integrante de la hoja de vida e historia del voluntario dentro de la organización. Además de la información consignada al momento de la convocatoria como aspirante, debe complementarse con: la inscripción formal como voluntario, información de las capacitaciones, las distinciones, tiempo de trabajo como voluntario y la certificación de su vinculación al sistema general de seguridad social en salud conforme a las disposiciones legales vigentes, ya se sea en calidad de aportante, beneficiario o sisben.

En este proceso y una vez conocida la información, el candidato a voluntario puede desistir de ingresar a la organización, la inducción debe ser una experiencia positiva que deje al candidato una buena imagen de la organización y de la acción voluntaria, al igual que no le impida continuar su búsqueda de ser voluntario. Se deben conservar registros de la inducción y de la vinculación, con el fin de contar con información suficiente para realizar mejora al proceso.

La organización deberá velar por la protección de los voluntarios, de conformidad con lo establecido por la normatividad legal vigente y por la misma organización.

Finalizando la inducción, la organización puede considerar establecer un periodo de prueba, en el cual se observa y acompaña al voluntario para orientarlo en sus funciones, como también conocer en la práctica sus aptitudes, actitudes y establecer con mayor precisión el plan de capacitación, metas de desarrollo personal y aspectos de evaluación.

### 3.2.7 Formación

Es un proceso continuo y progresivo que se cumple mediante eventos concretos realizados con tiempo definido, contenidos y métodos adecuados a las características y necesidades de los voluntarios y de la organización. La formación debe cumplirse en todo el proceso de acción voluntaria, mediante acciones intencionales de la organización o de quienes tienen la responsabilidad de formar.

El enfoque dado a las actividades de formación debería tener en cuenta tanto la capacitación técnica como personal. La capacitación técnica tiene que ver con las habilidades para el desarrollo de las tareas asignadas y la personal con el desarrollo de cualidades y el fortalecimiento como ser humano.

La formación tiene, entre otros los siguientes objetivos:

- consolidar la cultura del voluntariado;
- ofrecer los conocimientos actualizados y necesarios para la realización eficaz de las funciones que desarrolla el voluntario;
- satisfacer las necesidades de aprendizaje de los voluntarios;
- permitir al voluntario desarrollar sus competencias y habilidades.

Para cumplir con los objetivos de la formación, la organización debería considerar, entre otros los siguientes aspectos:

- identificar las necesidades: del voluntario (teniendo en cuenta su desempeño y expectativas), de la organización (fundamentados en los resultados obtenidos tales como: logros, dificultades, imprevistos y proyecciones, y del entorno (de acuerdo con los resultados de diagnósticos y estudios del mismo, además de los impactos generados en la comunidad);
- proporcionar capacitación y entrenamiento, para que el voluntario pueda enfrentar los retos que encontrará durante su vida de voluntario, teniendo en cuenta que la organización debe realizar actualizaciones en el tema que desempeñe y en los principios de la acción voluntaria;
- evaluar la aplicabilidad y eficacia de las acciones de formación, para realizar los ajustes y mejoras requeridas.

### 3.2.8 Motivación de los voluntarios

La motivación es la fuerza interior que impulsa a una persona a la acción, para que haya motivación tiene que existir una razón de ser; un propósito, algo que resulte significativo y que sea la razón que lleva a una persona a actuar o no actuar.

La acción voluntaria puede estar motivada por diferentes razones, por ello es importante que el voluntario reconozca cuál es su verdadera motivación. Hay tres tipos de motivación:

### La motivación extrínseca

Es externa, es el tipo de motivación en que la persona actúa por lo que recibe. Hace las cosas por el premio, por el reconocimiento. La persona no está muy interesada en el propósito o sentido de la actividad, sólo le interesa lo que va a recibir por hacerlo.

### La motivación intrínseca

A diferencia de la motivación extrínseca que se activa por el estímulo externo, en esta los estímulos son internos. la persona se motiva a hacer el trabajo o participar en la actividad, porque le gusta, porque le hace hacerlo, porque se identifica y le parece importante. En esta motivación se presenta un mayor compromiso, además se siente a gusto y satisfecha con lo que hace, lo cual redundará positivamente tanto para el desarrollo de la acción voluntaria, como también en los resultados obtenidos.

### La motivación trascendente

En este caso, la persona ya no solo hace por el reconocimiento o por gusto, sino porque encuentra en la acción voluntaria, una forma de dejar huella, de trascender; porque es afín con su proyecto de vida o con su misión personal y considera que de esta manera está haciendo un aporte significativo a la sociedad, a su generación, al país, al mundo.

Cada persona según circunstancias personales, se motiva y reacciona frente a diferentes estímulos, pero en general todos los seres humanos responden al ambiente positivo y amistoso, a los resultados exitosos de la acción voluntaria realizada, a un ambiente conocido y seguro.

Es responsabilidad de la organización desarrollar y mantener la motivación en sus voluntarios, para motivar es importante establecer un proceso continuo que pretende asegurar el compromiso, la permanencia de los voluntarios y la calidad de las acciones voluntarias.

Las siguientes consideraciones pueden ser utilizadas por las organizaciones para identificar cual es el foco de las acciones de motivación:

¿Para qué se necesitan voluntarios y voluntarias motivados?

- Para que crezcan como personas integrales y satisfechas.
- Para que el servicio voluntario sea una parte fundamental de su vida.
- Para que contribuyan eficaz y eficientemente al logro de los objetivos organizacionales.
- Para que su desempeño facilite el mejoramiento continuo de la organización.

La organización puede considerar para el logro de la motivación de los voluntarios entre otras, las siguientes estrategias:

- El reconocimiento a diferentes aptitudes y actitudes de los voluntarios.
- La formación, que puede servir a los voluntarios para otras actividades en la vida profesional y personal.
- Exaltar la acción de los voluntarios en el logro de los objetivos organizacionales propuestos.

- Asignación de funciones y tareas específicas teniendo en cuentas las competencias y las motivaciones del voluntario.
- Apoyo y acompañamiento a las labores desempeñadas por los voluntarios.
- Participación del voluntario en las actividades de planeación y toma de decisiones según sea aplicable.
- Dar crédito a las ideas, proyectos, planes, entre otros, sugeridos por los voluntarios que aporten al logro de la misión de la organización,
- Proporcionar espacios que generen vínculos y sentido de pertenencia e identidad con el grupo.

### 3.2.9 Seguimiento

El seguimiento es un conjunto de acciones sistemáticas que incluyen la recolección y análisis de información, para verificar el grado de cumplimiento de la acción voluntaria, respecto a la misión de la organización, así como identificar debilidades, oportunidades, amenazas y fortalezas. El seguimiento permite a la organización establecer acciones para corregir, prevenir y mejorar el desempeño de la acción voluntaria.

El seguimiento es aplicable a los procesos del sistema de gestión de las organizaciones de acción voluntaria.

Es importante que la organización considere dentro de sus actividades de seguimiento, entre otros, los siguientes aspectos:

- establecer encuentros para recolección, intercambio y análisis de información;
- generar informes escritos de las actividades y resultados de la acción voluntaria en forma periódica;
- asistencia en la resolución de dudas y dificultades que se presenten en el ejercicio de la acción voluntaria;
- comunicar los resultados de las actividades de seguimiento y los planes a seguir.

### 3.2.10 Evaluación de la acción voluntaria

La evaluación es un proceso objetivo, formal y de análisis, con relación al, ciclo de gestión del voluntariado, el desempeño de la organización y el voluntario, en su rol y su potencial de desarrollo, que tiene como propósito:

- obtener, canalizar, compartir y comunicar información;
- reconocer dificultades y desvíos de lo planeado;
- identificar debilidades organizacionales o personales;
- visualizar las potencialidades, alternativas y oportunidades;
- emprender acciones de mejora organizacional y personal;

- medir la eficacia, impacto y eficiencia de las acciones voluntarias realizadas.

La evaluación de los voluntarios debería ser efectuada formalmente en períodos preestablecidos, puede realizarse mediante: entrevista formal, cuestionarios, entrevistas colectivas, entre otros. La evaluación de la gestión del voluntario debería considerar, entre otros, los siguientes aspectos:

- cumplimiento de objetivos y metas;
- fortalezas y debilidades de la gestión realizada;
- calidad de las relaciones establecidas con el equipo de trabajo, usuarios y con la organización;
- el grado de satisfacción mutua (entre la organización y el voluntario);
- el grado de cumplimiento del compromiso del voluntario.

Para la evaluación del desempeño de la organización debería considerar, entre otros, los siguientes aspectos:

- número de voluntarios que mantienen su compromiso de trabajo;
- tiempo de permanencia de acuerdo a los programas cumplidos;
- tareas cumplidas o servicios eficaces y eficientes realizados por los voluntarios;
- número de usuarios atendidos (en un periodo determinado);
- total de horas de trabajo (semanal, mensual, anual) cumplidas por los voluntarios;
- valoración o equivalencia monetaria de los servicios cumplidos por los voluntarios según horas de trabajo, categoría o dificultad de la función desempeñada en un período de trabajo (mensual, anual);
- el grado de satisfacción de las partes interesadas.

### **3.2.11 Desvinculación**

La desvinculación es el proceso en el que la organización o el voluntario, deciden poner fin a la acción voluntaria. La organización debería enfocar sus esfuerzos para que la desvinculación se lleve a cabo de manera planificada e informada, con el fin de evitar traumatismos para la organización y para el voluntario.

Un voluntario se desvincula de la organización entre otras, por las siguientes razones:

- cumplió su ciclo dentro la organización como voluntario;
- no existe una motivación para continuar vinculado como voluntario;
- la actividad para la cual se vinculó voluntariamente finalizó;
- por el incumplimiento de los deberes y principios (retiro no voluntario).

Cuando el proceso de desvinculación se lleva a cabo la organización debería:

- expedir certificaciones por la labor voluntaria desarrollada;
- solicitar retroalimentación a la persona que se esta desvinculando de la organización, con el fin de identificar aspectos por mejorar;
- contar con la documentación que soporte el proceso de desvinculación.
- informar de la desvinculación de los voluntarios, a las partes interesadas, inclusive las autoridades competentes, según corresponda;
- solicitar a la persona que se esta desvinculando, la entrega de los equipos, documentos y demás bienes asignados por la organización.

**ANEXO A**  
(Informativo)**ACUERDO DE VOLUNTADES PARA REALIZAR UNA ACCIÓN VOLUNTARIA**

El siguiente acuerdo para realizar acción voluntaria se celebra por una parte \_\_\_\_\_, entidad sin ánimo de lucro, legalmente constituida y existente con personería jurídica \_\_\_\_\_, expedida \_\_\_\_\_, debidamente registrada en la Cámara de Comercio de \_\_\_\_\_, que en adelante será LA INSTITUCIÓN representada en este acto por \_\_\_\_\_, con CC \_\_\_\_\_ en su condición de representante legal de la Institución y debidamente facultado por los estatutos; y por la otra, \_\_\_\_\_, identificado(a) como aparece al pie de su firma, quien obra en su propio nombre y representación, con capacidad para contratar y obligarse y que en adelante se denominará EL VOLUNTARIO,

**CONVIENEN LOS SIGUIENTE:****PRIMERA:**

El VOLUNTARIO entiende que la misión de LA INSTITUCIÓN es: \_\_\_\_\_, y que el proyecto o actividad en la que se compromete a colaborar consiste en: \_\_\_\_\_.

**SEGUNDA:**

El VOLUNTARIO, en forma independiente, obrando con plena autonomía administrativa y financiera, expresa que donará tiempo al proyecto o actividad: \_\_\_\_\_, a través de LA INSTITUCIÓN, con el fin de prestar sus servicios en el área de su conocimiento e interés.

**TERCERA: DURACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS:**

EL VOLUNTARIO como consecuencia del acuerdo que suscribe mediante el presente documento, manifiesta su intención de donar \_\_horas por \_\_ semana, durante \_\_\_\_ mes(es), compromiso cuya duración podrá ser prorrogada de común acuerdo entre las partes. Los detalles relacionados con la donación al proyecto o actividad: \_\_\_\_\_, serán acordados entre LA INSTITUCIÓN y EL VOLUNTARIO y este último acepta que el trabajo que realice de manera voluntaria estará enmarcado en la descripción dada en la cláusula CUARTA del presente acuerdo, el que en todo caso tendrá un carácter social sin que puedan realizarse actividades de tipo político o comercial en beneficio propio o de terceros.

**CUARTA: DESCRIPCIÓN DE LA LABOR DONADA:**

El VOLUNTARIO manifiesta que el área de interés para donar su tiempo es: \_\_\_\_\_ y así mismo declara que realizará dicha labor de acuerdo con la filosofía de respecto a la dignidad del ser humano y con la práctica de los principios de libre determinación, aceptación de las diferencias, no discriminación de raza, credo político o religioso, situación económica o social.

**QUINTA: RELACIÓN ENTRE LAS PARTES:**

- a) Queda expresamente entendido que el presente acuerdo regula la relación entre LA INSTITUCIÓN y el VOLUNTARIO. En consecuencia, el VOLUNTARIO se abstendrá de afirmar que posee facultad para obligar en cualquier forma explícita o implícita a LA INSTITUCIÓN o incurrir en gastos a nombre de ésta; que posee cualquier relación societaria o patrimonial con LA INSTITUCIÓN; y que la relación entre LA INSTITUCIÓN y el VOLUNTARIO tiene un alcance distinto a lo indicado en el presente acuerdo.
- b) Queda expresamente entendido que el VOLUNTARIO presta todos y cada uno de los servicios descritos en el presente acuerdo en forma independiente, obrando bajo la filosofía y políticas de trabajo de LA INSTITUCIÓN y, que por lo tanto, no se genera relación laboral entre el VOLUNTARIO y LA INSTITUCIÓN y/o sus dependientes.
- c) LA INSTITUCIÓN se compromete con EL VOLUNTARIO a ubicarlo, orientarlo y facilitarle el cumplimiento de sus responsabilidades libremente aceptadas y a expedirle certificación de los servicios prestados.
- d) EL VOLUNTARIO declara que está cubierto en los aspectos de salud mediante su vinculación a: \_\_\_\_\_; con carnet de afiliación: \_\_\_\_\_; vigente hasta: \_\_\_\_\_.
- e) EL VOLUNTARIO declara que guardará la confidencialidad de los planes, programas, proyectos y acciones que lo requieran a juicio de LA INSTITUCIÓN.

**SEXTA: TERMINACIÓN:**

El presente acuerdo terminará por las siguientes causales:

- a) Por mutuo acuerdo entre las partes
- b) Por expiración del término de duración inicial o de cualquiera de sus prórrogas
- c) Adicionalmente, cualquiera de las partes podrá dar por terminado el acuerdo unilateralmente en uno cualquiera de los siguientes eventos: Incumplimiento de los acuerdos establecidos en el presente acuerdo; muerte del VOLUNTARIO; liquidación o disolución de LA INSTITUCIÓN; y terminación del proyecto o actividad en la que se comprometió a trabajar el VOLUNTARIO.

Para constancia de todo lo anterior se suscribe el presente documento en la ciudad de \_\_\_\_\_, a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ de 200\_\_.

**FIRMAS:**

\_\_\_\_\_  
Representante Legal  
Identificación:

\_\_\_\_\_  
El Voluntario(a)  
Identificación:

**BIBLIOGRAFÍA**

- El servicio voluntario, Ciclo de Gestión de los Voluntarios, Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja.2000.
- Experiencia Voluntariado, Centro de Acogida para Jóvenes Vicaría Esperanza Joven, Arzobispado de Santiago.2001.
- “Declaración Universal sobre el Voluntariado” Conferencia IAVE, París, 1990.
- Herramientas para la Formación de Voluntarios MANUAL EL CARPINTERO. Corporación Colombiana de Voluntariado CCV .2002. Betty Sandoval, Beatriz Vásquez de Ramírez.
- Guía Práctica para incorporar Voluntarios a su Organización. Fundación SOLES-FUNDAR Ministerio Secretaría de Gobierno. CHILE. 2002.
- Manual Sobre Voluntariado Social Católico. Conferencia Episcopal de Colombia. Secretariado de pastoral Social Editorial Kimpress Ltda.
- Para un voluntariado Comprometido y Eficiente. Liga Colombiana contra el Cáncer Bogotá Colombia. Grafi-visión Editores Ltda. 1998. Olga Santamaría de Fernández – Beatriz Vásquez de Ramírez. Dra. Patricia Montenegro.
- El Tercer Sector en Colombia. Evaluación, dimensión y tendencias. Rodrigo Villar. Confederación Colombiana de ONG”s Bogotá Colombia. 2001.
- Programa de Promoción del Voluntariado. Consejo de Comunidades Solidarias. Miguel Darcy de Oliveira, Mónica Carullón. L997 Brasil.
- Ética y Voluntariado, una solidaridad sin fronteras. Moratalla Agustín Domingo. PPC Editorial y Distribuidora SA. Madrid España.
- Evaluación de Personal. Ken Langdon y Cristina Osborne. Ed. Grijalbo Mondatori 2002  
www.dk.com