

Diciembre 2005

RELEVAMIENTO DE BUENAS PRACTICAS DE GESTION DE RECURSOS HUMANOS VOLUNTARIOS EN ORGANIZACIONES SOCIALES.

Proyecto desarrollado en el marco del Programa Ser Solidario que lleva adelante la Secretaria de Desarrollo Social del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Gabriel Berger, Director del proyecto

Mercedes Jones, Coordinadora del proyecto

Marcela Browne, Analista y Coordinadora del trabajo de campo

Cecilia García, Asistente del proyecto

Angeles Jones, Diseño y Diagramación

Relevamiento de Buenas Prácticas de Gestión de Recursos Humanos Voluntarios en Organizaciones Sociales
Universidad de San Andrés, Vito Dumas 284 (1644) - Victoria, Buenos Aires, Argentina. Tel.: (54-11) 4725-7023



Indice

PARTE UNO

Introducción	1
Encuadre, objetivos y alcances del relevamiento.	2
Definiciones operativas y unidad de análisis.	4
Marco y Metodología de trabajo.	4
1. Ejes Orientadores.	5
2. Areas Temáticas.	6
3. Etapas y acciones del relevamiento.	7
Resultados del relevamiento.	8
Casos de buenas prácticas relevadas.	9
Análisis de los casos de buenas prácticas relevadas.	11
Conclusiones.	11

PARTE DOS

Casos de Buenas Prácticas Relevadas

AREA TEMATICA 1. Modelos, Políticas y Gestión Integrada	19
BP 1 Sistema integral de trabajo con voluntarios. Brahma Kumaris World Spiritual University, Asociación Civil	20
BP 2 Diseño y funcionamiento del área de recursos humanos voluntarios. Cáritas, Parroquia Inmaculada Concepción (Belgrano)	23
BP 3 Plan de voluntariado para desarrollar un programa solidario. Comunidad BET EL, Asociación Civil	26
BP 4 Funcionamiento de la Unidad de Fortalecimiento del Voluntariado. Cruz Roja Argentina, Asociación Civil	28
BP 5 Programa integral de voluntarios en su condición de militantes sociales. Fundación de Organización Comunitaria (FOC)	30
BP 6 Programa sistemático de relación y coordinación del voluntariado. Sagrada Familia, Fundación	33
BP 7 Programa de voluntariado articulado vía mail que permite tareas descentralizadas. Red Solidaria	36

BP 8 Diseño de una política integral de voluntariado y elaboración de un plan escrito para implementarla. Res non Verba - Acción sin Fronteras /Idealistas.org, Asociación Civil	38
BP 9 Metodología para la convocatoria, selección e incorporación de voluntarios expertos y profesionales. Responde -Recuperación de poblados nacionales que desaparecen-, Asociación Civil	41
AREA TEMATICA 2. Conformación del Equipo Voluntario	43
BP 10 Incorporación de voluntarios a través de redes de afinidad personal. Amnesty International - Argentina, Asociación Civil	44
BP 11 Incorporación de voluntarios a través de la articulación con organizaciones de la localidad. Damas Rosadas, Asociación Civil	46
BP 12 Pares convocan pares: proceso de convocatoria a médicos voluntarios "itinerantes" para períodos limitados de tiempo. Fundación Alma	49
BP 13 Utilización de medios masivos de comunicación para la convocatoria a voluntarios. Fundación Emmanuel	51
BP 14 Selección e Incorporación con estrategias diversificadas. Fundación Escolares	53
BP 15 Proceso de selección y cuidado de los voluntarios orientado a prevenir el agotamiento y saturación de las personas involucradas. Fundación Huésped	55
BP 16 Convocatoria a profesionales en base a la identificación de necesidades y sectores. Fundación Par	58
BP 17 Proceso de recepción y selección de voluntarios para organizaciones articuladas en red. Fundación Tzadaká	60
BP 18 Proceso pautado de vinculación y desvinculación de Voluntarios. Hogar de Tránsito del Niño Jesús, Fundación	62
BP 19 Proceso de convocatoria, selección e incorporación de voluntarios a través de talleres de trabajo. Interrupción, Asociación Civil	64

BP 20 Pautas de incorporación y proceso de renovación del acuerdo de trabajo. Jabad Luvabitch, Fundación	68
BP 21 Mecanismos de convocatoria y selección de personal voluntario. La Casa Ronald Mc Donald, Asociación Argentina de Ayuda a la Infancia, Fundación	70
BP 22 Procesos de captación y selección de voluntarios a partir de necesidades específicas. La Usina, Asociación Civil	72
BP 23 Jornadas de incorporación para la integración de voluntarios calificados. Médicos del mundo, Asociación Civil	74
BP 24 Protocolo de incorporación e inducción. Res non Verba - Acción sin Fronteras/Idealistas.org, Asociación Civil	76
BP 25 Convocatoria de voluntarios a través de la web y proceso de selección en base a ficha de pedido. Res non Verba - Acción sin Fronteras/Idealistas.org, Asociación Civil	79
AREA TEMATICA 3. Desarrollo y Capacitación	83
BP 26 Programa de formación de líderes como trayecto y carrera del voluntario. Asociación Cristiana de Jóvenes	84
BP 27 Formación de voluntarios con herramientas que permiten homogeneizar procedimientos. Asociación de Lucha contra la Bulimia y la Anorexia (ALUBA), Asociación Civil	87
BP 28 Procedimientos planificados de capacitación, motivación y reconocimiento de los voluntarios. Asociación para el Futuro del Niño (FUNI) -, Asociación Civil	90
BP 29 Plan de capacitación inicial y para el fortalecimiento de la tarea cotidiana. Casa Garrahan, Fundación	93
BP 30 Escuela de formación de militantes sociales. Defensores Del Chaco, Asociación Civil	95
BP 31 Estrategias de formación de voluntarios jóvenes. Ecoclubes, Fundación	98
BP 32 Fortalecimiento y capacitación de las personas que realizan tareas voluntarias en base al modelo de autoayuda. Renacer Buenos Aires, Asociación Civil	100

AREA TEMATICA 4. Coordinación de Voluntarios **102**

BP 33 Tarea de coordinación y facilitación del trabajo voluntario.
Asociación AMAR Desarrollamos Capacidades, Asociación Civil **103**

BP 34 Coordinación interna del trabajo de voluntarios en hospitales.
Fundación Huésped **105**

BP 35 Formalización del rol de coordinador de voluntarios.
Interrupción, Asociación Civil **107**

BP 36 Coordinación de voluntarios a través de un equipo conformado por tres personas con funciones diferenciadas.
La Comunidad (para el desarrollo humano), Asociación Civil **110**

AREA TEMATICA 5. Organización del Trabajo de Voluntarios Ocasionales y Regulares **113**

BP 37 Organización del trabajo de voluntarios eventuales y regulares.
Fundación Compromiso **114**

BP 38 Pautas organizativas para el trabajo con voluntarios.
La Casa Ronald Mc Donald, Asociación Argentina de Ayuda a la Infancia, Fundación **117**

BP 39 Organización del trabajo voluntario a través de medios electrónicos.
Missing Children -Chicos Perdidos de Argentina-, Asociación Civil **119**

BP 40 Modalidad del trabajo con voluntarios internacionales.
Red de Apoyo Escolar, Asociación Civil **121**

AREA TEMATICA 6. Evaluación y Reconocimiento. **124**

BP 41 Modalidad de reconocimiento según créditos y símbolos establecidos.
Damas Rosadas, Asociación Civil **125**

BP 42 Plan de evaluación y mejora continua.
Junior Achievement Argentina (JAA), Fundación **127**

BP 43 Plan de reconocimiento del voluntariado alineado con un proceso de evaluación.
Junior Achievement Argentina (JAA), Fundación **130**

BP 44 Evaluación y acompañamiento de los voluntarios con responsables definidos.
Res non Verba - Acción sin Fronteras/Idealistas.org, Asociación Civil. **132**

AREA TEMATICA 7. Comunicación y Participación	135
BP 45 Instrumentos de comunicación para voluntarios en red. Fundación Tzedaká	136
BP 46 Espacios de participación y consulta a los voluntarios. Fundación UNIDA	138
BP 47 Articulación entre personal rentado y voluntario. Interrupción, Asociación Civil	142

Introducción:

RELEVAMIENTO DE BUENAS PRACTICAS DE GESTION DE RECURSOS HUMANOS VOLUNTARIOS EN ORGANIZACIONES SOCIALES.

La movilización, organización y gestión de las personas involucradas en emprendimientos sociales es uno de los aspectos centrales que determinan el impacto y la sustentabilidad de cualquier organización social. Desde de este punto de partida, **la importancia de reunir información acerca de las prácticas vinculadas a la gestión de los voluntarios se torna un requerimiento indispensable para contribuir al fortalecimiento del sector social.**

La acción voluntaria es percibida hoy como una forma genuina de participación de la sociedad civil en el ejercicio de una ciudadanía responsable, ya que son las personas las que se involucran en la búsqueda de soluciones a problemas de su realidad más próxima. Es así como el voluntariado traduce la capacidad y necesidad de la sociedad civil de asumir sus obligaciones y actuar por sí misma y en forma conjunta con el Estado y las empresas para resolver los problemas colectivos del país.

La cantidad de personas involucradas en algún tipo de práctica voluntaria ha adquirido una creciente importancia en nuestro país. La encuesta de Gallup-Argentina sobre Donaciones y Trabajo Voluntario en el país, de Marzo de 1999, señala que el 20% de la población adulta manifestó haber realizado trabajo voluntario durante el año 1998. En el año 2002, luego de la crisis institucional que vivió nuestro país a fines del año anterior, las estimaciones llevadas a cabo por esta consultora elevaron el porcentaje al 32%. En el año 2005 (1) la estimación de trabajo voluntario disminuyó al 21 % de la población adulta. Por lo tanto, pareciera que luego de un recalentamiento de la solidaridad producto de la evidencia masiva de la crisis, las acciones voluntarias vuelven a sus niveles históricos.

Se puede demostrar que un número significativo de argentinos se dedica a realizar acciones de voluntariado con regularidad, sin embargo, desconocemos cuántos estarían en condiciones y aspiran a realizar actividades voluntarias próximamente. La información referida a "si la persona está interesada en realizar trabajo voluntario en organizaciones sin fines de lucro en los próximos 12 meses" indica que en 1997 el 45% de los encuestados contestaron que estarían interesados en trabajar en forma voluntaria en este tipo de entidades. Si bien hasta el momento no hay datos actualizados valdría la pena averiguar si también en esta cifra hay una orientación positiva y de tendencia ascendente o se mantiene constante. Sin embargo, sólo el 11% de los entrevistados afirmó haber sido contactado por una organización sin fines de lucro para invitarlo a realizar tareas voluntarias. Lo cual estaría marcando la necesidad de un rol más proactivo por parte de las organizaciones. Este es otro punto clave para comprender el contexto actual del voluntariado en Argentina.

Asimismo, el importante crecimiento en la cantidad de organizaciones sociales es un dato que no escapa a ningún observador, sin embargo el interés por el fortalecimiento de la capacidad de gestión, de manera de aprovechar el enorme potencial existente en nuestro país para movilizar la vocación solidaria parece ser uno de los desafíos pendientes. Con este propósito, la **Universidad de San Andrés** a través de su **Programa de Responsabilidad Social**, realizó un **Relevamiento de Buenas Prácticas de Gestión de Recursos Humanos**

Voluntarios en Organizaciones Sociales cuyo informe final se presenta en esta publicación. Este trabajo fue realizado gracias al apoyo del **Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**, a través del Programa Ser Solidario que lleva adelante la Secretaría de Desarrollo Social. El Programa Ser Solidario busca la sensibilización de la ciudadanía sobre el valor y la necesidad de colaboración conjunta entre Estado y organizaciones sociales, facilita la articulación entre estas organizaciones, y brinda apoyo, fortalecimiento y promoción.

Cabe destacar que, el **Programa de Responsabilidad Social** alienta este tipo de iniciativas y desarrolla una relación intensa con un importante número de organizaciones sociales, áreas gubernamentales, instituciones (2) donantes y empresas involucradas en iniciativas en beneficio de la comunidad, que junto con la red de egresados del **Posgrado de Especialización en Organizaciones Sin Fines de Lucro** (POSFL - dictado en conjunto con UTDT y CEDES), aseguran el contacto permanente con las preocupaciones y desafíos del sector. El Programa de Responsabilidad Social de la Universidad de San Andrés desarrolla vínculos fluidos con centros académicos nacionales e internacionales dedicados a la formación e investigación en el campo de las organizaciones sin fines de lucro, la responsabilidad social y la sociedad civil.

ENCUADRE, OBJETIVOS Y ALCANCES DEL RELEVAMIENTO

Focalizar los objetivos del relevamiento en un proceso que permitiera **identificar, difundir y promover las buenas prácticas de gestión de los recursos humanos voluntarios en organizaciones sociales**, requirió establecer un encuadre fijando los alcances y limitaciones de esta tarea.

El Informe que se presenta es la descripción sintética de 47 buenas prácticas de voluntariado en organizaciones sociales, de manera tal de facilitar su aplicación en forma total o parcial por otras organizaciones interesadas.

Características del Relevamiento:

- Es el producto de las entrevistas realizadas a las organizaciones sociales seleccionadas.
- Es el resultado de la indagación a organizaciones que fueron referidas por una persona u organización clave.

Límites del Relevamiento:

- No es una investigación.
- No es una encuesta.
- No es un catálogo de buenas prácticas.
- No es un estudio comparativo ni un ranking de prácticas.
- No es una enumeración de actividades de organizaciones sociales.
- No es la descripción de todo lo bueno que hacen las organizaciones sociales en el cumplimiento de su misión.

DEFINICIONES OPERATIVAS Y UNIDAD DE ANALISIS

Sin perder de vista que toda organización es un sistema y como unidad requiere el análisis de la integralidad de sus acciones, el relevamiento acotó su objeto de estudio al **eje de buenas prácticas de voluntariado de organizaciones sociales**.⁽³⁾

En la definición operacional utilizada en este estudio se considera buena práctica (BP) a toda **acción organizacional, proyecto, proceso o procedimiento que permita la resolución de un problema, el logro de un objetivo, la optimización de la gestión, la mejora en la prestación del servicio o al aumento de la productividad, la calidad o la efectividad institucional**. La buena práctica tiene que haber dado resultados con mejo-

ras tangibles y sostenibles en las organizaciones involucradas en su implementación, y tiene que poder ser utilizada por otros en forma total o parcial.

En el relevamiento se denomina indistintamente **voluntariado, recursos humanos voluntarios, voluntarios y voluntarios sociales**, y se utilizó la definición que proporciona la Ley 25.855 - Voluntariado Social, para referirse a la o las personas físicas que desarrollan, por su libre determinación, de un modo gratuito, altruista y solidario tareas de interés general en organizaciones de la sociedad civil, sin recibir por ello remuneración, salario, ni contraprestación económica alguna.⁽⁴⁾

En el relevamiento se incluyeron **los términos** utilizados según **usos y costumbres**, es decir el modo en que las organizaciones, o los propios voluntarios se nombran a sí mismos.

Entre los términos empleados encontramos los siguientes:

Voluntario asistencial: quien se solidariza ante situaciones de emergencia o presta asistencia en hospitales, comedores, cuidado de personas de edad, etc.

Militantes sociales: aquellos que desde su situación de necesidad y/o su convicción ayudan a sus pares, trabajan para producir transformación social e incidir en el sistema político.

Voluntario vocacional: quienes realizan esta tarea como parte del desarrollo personal, asociada a valores, procesos internos y como forma de ser y estar en el mundo.

Líderes sociales: aquellos que son formados para asumir protagonismo y desplegar su influencia personal y grupal.

Voluntario ciudadano: vinculado a prácticas de defensa de derechos, a acciones de incidencia, o de participación cívica.

Voluntario de ayuda: mutua integran grupos con una tarea común que es superar la adversidad y salir fortalecidos, este desafío los aglutina, y les permite superar situaciones de duelo, experiencias traumáticas, y circunstancias críticas.

En otras palabras, el relevamiento se focalizó en las maneras en las que las entidades trabajan con las personas que se desempeñan en forma voluntaria en actividades de gestión institucional, en la implementación de programas o en la prestación de servicios en las organizaciones sociales.

La definición de voluntariado social, y el reconocimiento de otras denominaciones y tipologías, se completó con criterios metodológicos que fueron incorporados al instrumentar el relevamiento:

a. Ambito de acción: el presente trabajo acotó su ámbito a las organizaciones sociales, y por lo tanto no incluye las prácticas vinculadas al sector empresario ni se consideró ningún tipo de voluntariado corporativo.

b. Descripción institucional: las mejoras relevadas están basadas en el reconocimiento que realizan los responsables de la organización, y no son producto de una verificación externa.

c. Tiempo de dedicación: se incluyeron todas las prácticas voluntarias, diferenciándolas en ocasionales y regulares, según el periodo de tiempo y acuerdo que media la relación entre la organización y la persona voluntaria.

d. Relación legal: se excluyeron del relevamiento las prácticas vinculadas con una obligación personal como cumplimiento de un deber jurídico o probation ⁽⁵⁾ y las ligadas a la gestión de integrantes de cuerpos de gobierno (comisiones directivas, consejos de administración) quienes por lo general se desempeñan en forma voluntaria en sus organizaciones.

e. Donaciones: no fueron incluidas las prácticas voluntarias de donación de bienes (legados patrimoniales, mobiliario, indumentaria, etc.) y/o dadores de sangre.

En el relevamiento se incluyeron experiencias realizadas en entidades sin fines de lucro que, a través de diversos procedimientos y herramientas, hayan obtenido un mejor funcionamiento en algún aspecto de su organi-

zación a partir de prácticas vinculadas a la conformación de un grupo voluntario y de su funcionamiento. Para lograr una mirada exhaustiva de las BP seleccionadas se atendieron los dispositivos concretos que hacen a su **operatoria y gestión** (dinámica del proceso, acciones, pasos, reformulaciones y ajustes), **efectos y resultados** (logros en escala y magnitud, satisfacción de los beneficiarios, mejoras, sugerencias, probabilidad de réplica, aportes obtenidos), **antecedentes que desembocaron en la BP** (problemas, herramientas, obstáculos que logró superar) y el proceso de **diseño inicial** (modelo, planificación, recursos empleados). Por último, y como un modo de clarificar la comprensión del contexto en el que surgieron las BP se tomaron en cuenta, de forma muy sintética, la **misión y características de cada entidad** (a qué se dedica, qué población atiende, motivaciones, valores).

MARCO Y METODOLOGIA DE TRABAJO

Cada organización cuenta con un modelo o patrón singular de funcionamiento que hace a su historia, valores, misión, características de sus integrantes, metas y circunstancias del contexto socio político en el que surgió u opera. Todas ellas, sin embargo, deben incluir algún grado significativo de participación voluntaria. De hecho, hablar de organizaciones voluntarias es una denominación que caracteriza a las entidades de la sociedad civil, siendo común aplicar esta categoría a una amplia variedad de instituciones en diferentes contextos nacionales.

La dimensión del voluntariado, y su gestión, no debe ser vista como un agregado a los temas básicos de la organización sino como un componente esencial en la identidad institucional y en los esfuerzos que las entidades realizan para el cumplimiento de la misión. Cuando las tareas desarrolladas por los voluntarios están claramente alineadas con la misión institucional las organizaciones obtienen logros significativos. Si además, los voluntarios incorporan una mirada más amplia del sentido de su tarea y comprenden la relación que existe entre la tarea cotidiana que ellos realizan y el cumplimiento de la misión organizacional quedan garantizados la motivación y el compromiso. Como señaló oportunamente Alvin Toffler, tenemos que pensar en las grandes cosas cuando estamos haciendo las pequeñas, de esa manera las pequeñas cosas se ordenan en la dirección correcta.

En un acercamiento más concreto, podemos decir que cuando pensamos en mejorar la gestión del personal voluntario en las organizaciones sociales, hay inicialmente un conjunto de factores o áreas que deben ser tenidas en cuenta y que fueron los ejes orientadores del estudio.

Ejes Orientadores

El relevamiento basó su exploración inicial en los siguientes ejes orientadores :

a. Aquellos que hacen al modelo y conformación del equipo voluntario

- Proceso de selección de recursos humanos voluntarios: análisis y descripción del perfil requerido, especificación de tareas a desempeñar, vías y modalidad de reclutamiento, proceso y herramientas para la selección de personas voluntarias.
- Retención de los recursos humanos voluntarios: motivación y reconocimiento.

b. Aquellos que hacen a la organización y desarrollo de los voluntarios

- Estrategia y gestión de los recursos humanos voluntarios.
- Procesos de desarrollo y capacitación de los recursos humanos voluntarios: formación, gestión del desempeño, desarrollo profesional.

- Organización del trabajo voluntario.
- Evaluación de la tarea.
- Procesos e instrumentos de comunicación interna y externa.
- Participación y contacto de los voluntarios con otros miembros de la institución.

Áreas Temáticas Seleccionadas

En función de los ejes orientadores mencionados, se realizó una primera categorización de los campos de búsqueda de buenas prácticas. Esta delimitación inicial fue decantando hasta definir finalmente los criterios de agrupamiento de las BP según siete áreas temáticas que tienen una conexión de sentido y permiten visualizar distintas estrategias para resolver situaciones similares o complementarias:

1. Modelos, políticas y gestión integrada: conjunto de objetivos, decisiones, acciones que las organizaciones llevan adelante, a través de un proceso o plan más o menos explícito, que sostiene una perspectiva integral de trabajo con los voluntarios. El proceso global refiere a las siguientes instancias, las que son consideradas por las organizaciones de manera integral y no se de forma aislada: convocatoria, selección, integración, capacitación, seguimiento, evaluación y reconocimiento.

2. Conformación del equipo voluntario: proceso de incorporación e integración de personas voluntarias a una organización. Describe prácticas que permitieron a las organizaciones la conformación de un grupo de individuos que reconocen la tarea común y se comprometen con la misión institucional.

3. Desarrollo y capacitación: el concepto de desarrollo está ligado a la capacidad de la organización de generar un recorrido, carrera o trayecto para que el voluntario pueda participar en distintas tareas en función de nuevos intereses y crecer en responsabilidad y compromiso, siendo la modificación de su rol o función, el hito que lo evidencia. Las prácticas reflejan las instancias y herramientas que permitieron transferir conocimientos a los voluntarios de forma tal de optimizar su tarea desde la perspectiva e identidad organizacional.

4. Coordinación de voluntarios: existencia de al menos una persona encargada de facilitar el trabajo del grupo voluntario y, en función del cumplimiento de objetivos, de ayudar al voluntario a interactuar de un modo más efectivo con la institución y su entorno.

5. Organización del trabajo de voluntarios ocasionales y regulares: el modo en que la organización estructura el trabajo de las personas voluntarias. Se reconocen en este relevamiento al menos dos modalidades -ocasional y regular- a través de las cuales se convoca y sostiene el trabajo voluntario. El voluntario ocasional es quien se relaciona para el desempeño de actividades puntuales, de corto plazo como por ejemplo, un evento. El voluntariado regular es aquél que responde a las actividades cotidianas y regulares de la organización participando de forma continua durante un período determinado.

6. Evaluación y reconocimiento: mecanismos e instrumentos que permiten a las organizaciones medir el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos en el trabajo voluntario, el proceso de trabajo y el grado de satisfacción de los voluntarios con respecto a la tarea.

El reconocimiento es la puesta en valor del trabajo voluntario a través de la modalidad en que cada organización lo exprese. Las prácticas describen formas variadas de reconocimiento tales como los símbolos, los premios, la visibilidad en actos públicos, la asunción de mayor jerarquía, entre otros.

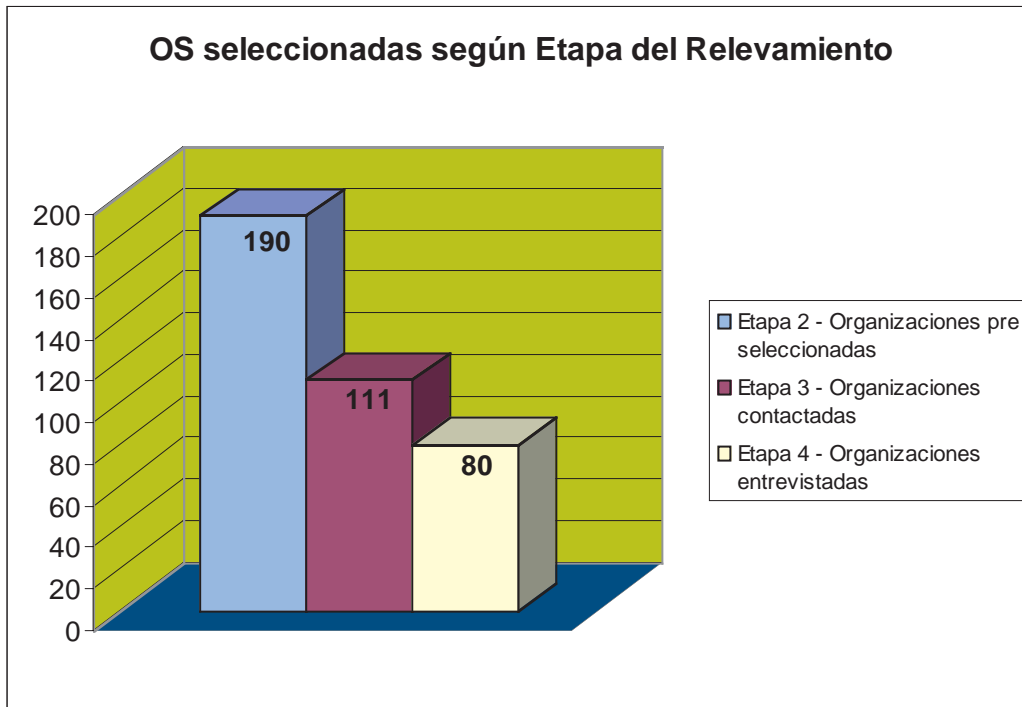
7. Comunicación y participación: experiencias que describen la capacidad y posibilidad de las personas voluntarias de vincularse e interactuar con el personal rentado e influir en los procesos de toma de decisiones institucionales. Asimismo, se incluye la descripción de dispositivos que permiten comunicar hacia fuera y hacia adentro de la organización las actividades que los voluntarios llevan adelante.

Etapas y acciones del relevamiento

El desarrollo e implementación del relevamiento siguió un protocolo, que organizó consecutivamente las actividades y contempló las siguientes etapas:

- 1. Planificación y elaboración de herramientas:** el diseño de instrumentos - ejes orientadores para la identificación de organizaciones y exploración de buenas prácticas, modelo de Ficha Técnica (6) para la entrevista, fueron realizados especialmente por el equipo coordinador del relevamiento.(7)
- 2. Integración y capacitación del equipo de trabajo:** el equipo coordinador del relevamiento transfirió la metodología al equipo de profesionales a cargo de las entrevistas y confección de los informes, insumo fundamental para la edición final de las prácticas que aquí se presentan.
- 3. Identificación de referentes clave para la selección de las organizaciones a entrevistar:** estos fueron elegidos por su capacidad de brindar información confiable sobre el funcionamiento de las entidades. Se contactaron miembros de organismos financiadores, directivos de programas gubernamentales, universidades, expertos, OSCs y graduados del Posgrado de Especialización en Organizaciones Sin Fines de Lucro (POSFL).
- 4. Confección del listado de organizaciones pre seleccionadas:** esta lista se construyó en forma sistemática tomando como base inicial de inclusión a las organizaciones referidas por los informantes clave. Se alcanzó un total de ciento noventa organizaciones referidas.
- 5. Indagación de la buena práctica en las organizaciones pre seleccionadas:** se realizó un primer contacto institucional para detectar si efectivamente la organización contaba con una práctica que reuniera las características requeridas por el relevamiento. Se lograron contactar en forma eficaz ciento once entidades de la totalidad referida.
- 6. Entrevista semi-estructurada a organizaciones seleccionadas:** la entrevista tenía por objeto relevar información sobre las prácticas detectadas a partir de los datos brindados por los referentes y el primer contacto institucional realizado y/u otras que se identificaran a lo largo de la reunión con el entrevistado, según los ítems de una Ficha Técnica común que sirvió para sistematizar la descripción de la práctica. Las personas entrevistadas fueron sugeridas por la organización en función del foco de interés específico y generalmente resultaron ser miembros del personal directivo y responsables ejecutivos de las organizaciones. Las entrevistas, realizadas en forma presencial, estuvieron a cargo de diferentes personas integrantes de un equipo técnico (8) contratado para colaborar con este proyecto. Se entrevistaron efectivamente ochenta organizaciones sin fines de lucro. En muchos casos, una misma entrevista permitió relevar más de una buena práctica y completar diferentes fichas.
- 7. Rectificación y edición de información:** la información relevada requirió un paciente proceso, con sucesivos acercamientos y ajustes, de modo tal que los casos incluidos en el informe describieran en detalle el foco puntual de interés de cada experiencia en relación con un área temática, fueran fieles a la realidad institucional y facilitaran la comprensión de terceros sin ser exhaustivos en los detalles.

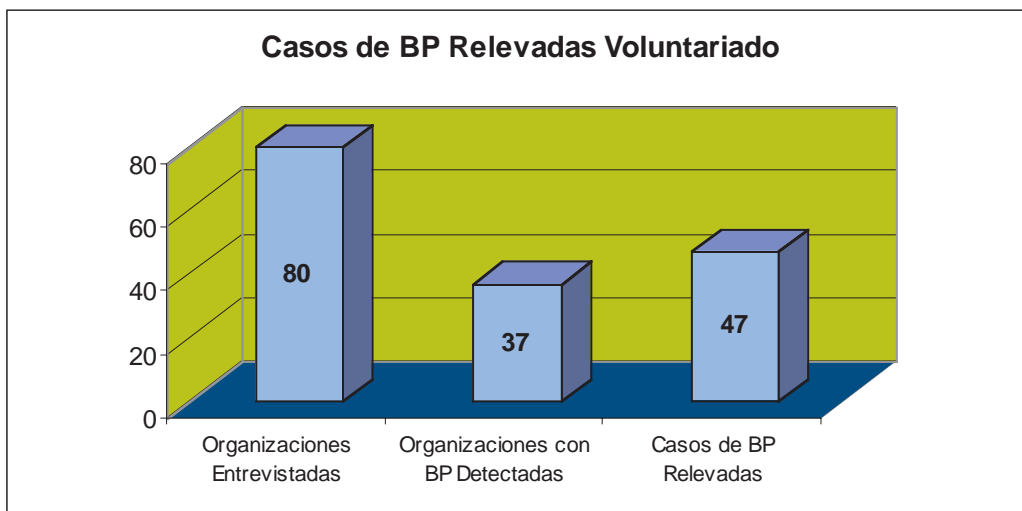
Cuadro No. 1: Cantidad de organizaciones seleccionadas según etapa del relevamiento.



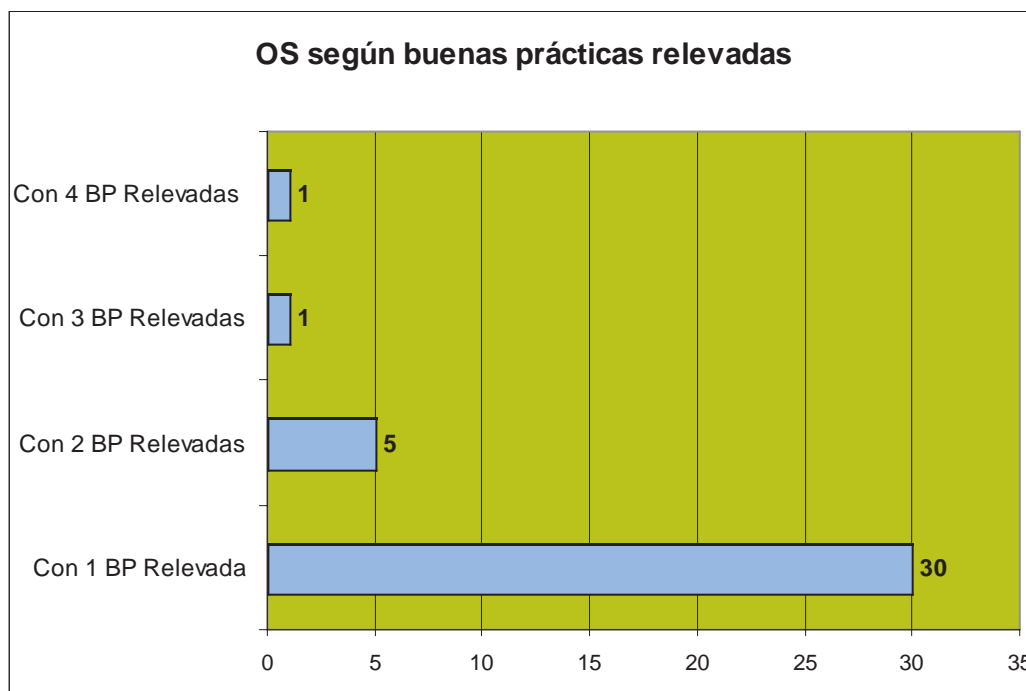
RESULTADOS DEL RELEVAMIENTO

Los cuadros que se presentan a continuación sintetizan los resultados del relevamiento. A partir de las 80 entrevistas se seleccionaron finalmente 47 BP de 37 organizaciones.

Cuadro No. 2: Cantidad de casos relevados de BP voluntariado sobre organizaciones entrevistadas.



Cuadro No. 3: Cantidad de organizaciones según cantidad de Buenas Prácticas relevadas.



Total de OS Entrevistadas: 80

Total de OS con BP Relevadas: 37

CASOS DE BUENAS PRACTICAS RELEVADAS

Como ya adelantáramos, el registro y análisis de las prácticas fue realizado a partir del relato del personal directivo y responsables elegidos por la organización para ser entrevistados en función del foco de interés específico, una práctica vinculada a la gestión de los voluntarios de la entidad. Como se explicó previamente, dicha práctica surgió de la información brindada por referentes por lo que de ninguna manera los resultados obtenidos representan un estudio exhaustivo de la totalidad de las prácticas relevantes que desarrollan las organizaciones seleccionadas, así como tampoco son producto de una verificación externa. Por otra parte, corresponde aclarar que el relevamiento de prácticas vinculadas a la gestión de los recursos humanos voluntarios limita su alcance al ámbito de gestión del voluntariado y no analiza la calidad del desempeño ni el impacto de las actividades que la organización lleva adelante.

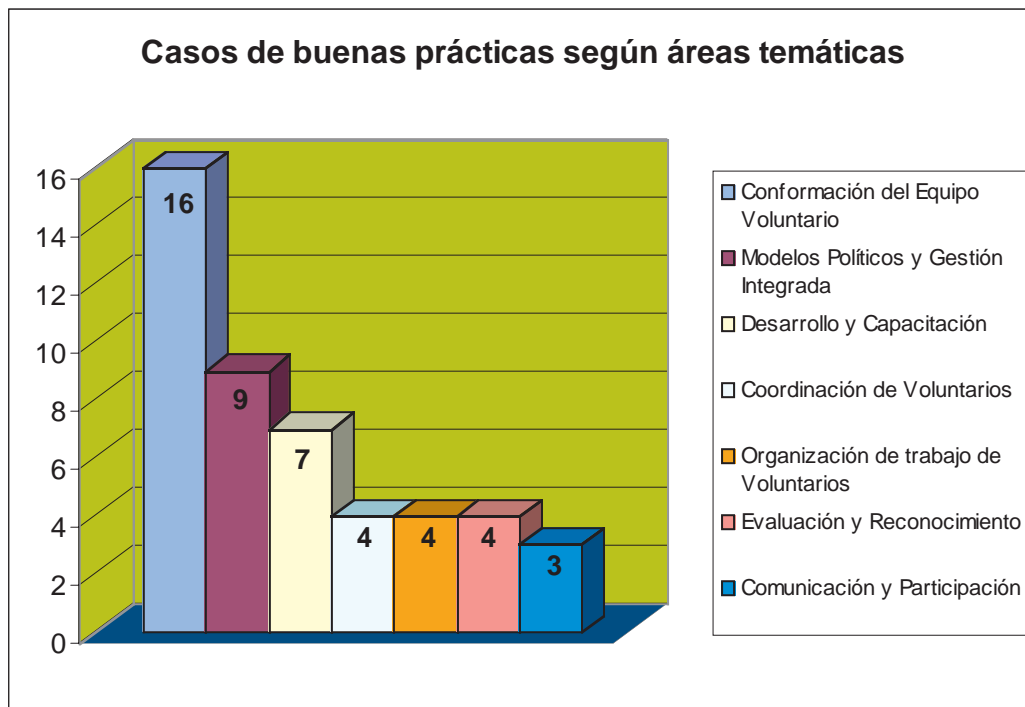
La inclusión de los casos tampoco implica adhesión o juicio crítico alguno a los valores y principios que las entidades manifiestan.

El relato de las prácticas utiliza los vocablos en su genérico, incluyendo de esta manera el femenino y masculino, de forma tal de facilitar la lectura.

La documentación mencionada en varios de los casos de buenas prácticas, puede ser solicitada a las entidades que las aplican, y con tal fin se han incluido los datos de contacto de cada organización.

ANÁLISIS DE LOS CASOS DE BUENAS PRÁCTICAS RELEVADOS

Cuadro No. 4: Cantidad de buenas prácticas relevadas según área temática



Tal como se puede observar en el **Cuadro No. 4** en este informe prevalecen las prácticas vinculadas a la conformación del equipo voluntario, ocupando el segundo lugar las que describen el modelo o gestión integrada y en una cantidad similar aquellas que se refieren al desarrollo y capacitación de las personas voluntarias. En menor grado, encontramos casos vinculados con las restantes áreas temáticas, siendo en todas ellas un número que oscila entre 4 y 3 prácticas.

La información compilada sugiere que las organizaciones han desarrollado mayor experiencia en la primera fase de **conformación del equipo** - incorporación y selección de nuevos voluntarios-. En cada ficha técnica en la sección de "Antecedentes" las organizaciones describen muy claramente la necesidad que experimentaban antes de diseñar la práctica presentada, de hacer más efectiva la tarea de incorporación de los voluntarios. Muchas de ellas reconocen que no es eficaz aceptar ayuda voluntaria de cualquier persona que la ofrece. Es necesario ajustar el perfil y las expectativas del voluntario con las necesidades y posibilidades de la organización, lo que permite explicitarlas en acuerdos de trabajo que generan mejores vínculos y previenen situaciones conflictivas.

Las prácticas identificadas en el relevamiento muestran casos de organizaciones que conocen y describen claramente el modelo de su propio funcionamiento. El modelo es un intento de representación explícita de la propia realidad que se traduce en políticas, planes y programas focalizados en el cumplimiento de la misión, razón de ser de la entidad. Es por esto que cuando las entidades incluidas describen los **modelos, políticas y gestión integrada** que funcionan como marco para la tarea del voluntariado comienzan con una clara y propositiva descripción de la misión de la entidad. Pero, al mismo tiempo demuestran que elaborar un efi-

Un programa de voluntariado es muy simple en teoría pero requiere un sutil equilibrio para llevarlo a la práctica. Tiene la complejidad de todas las actividades en las que se trata de administrar relaciones humanas y al mismo tiempo incluye un conjunto de actividades que funcionan de manera articulada: la descripción de las tareas, la convocatoria, entrevistas de selección, supervisión, evaluación, reconocimientos, premios, y el desarrollo de las personas voluntarias dentro de una organización.

Como producto del relevamiento se incluyen casos de entidades que han logrado modelos de gestión que marcan en detalle los métodos y pasos necesarios para convocar, seleccionar, incluir, capacitar, acompañar, evaluar, reconocer y desarrollar la carrera de voluntario dentro de la entidad. Otras tienen una serie de pasos muy concretos e ideas claras sobre las modalidades de relación con sus voluntarios que están pensadas como un plan pero no están totalmente sistematizadas. Por otra parte, en algunas experiencias aparecen mecanismos, muy específicos y acotados, a través de los cuales las organizaciones ordenan su relación con los voluntarios sin incluirlos dentro de un proyecto institucional mayor.

Un grupo consistente de entidades indicaron que un factor fundamental en su enfoque es la alineación de los voluntarios con los valores de la organización pero al mismo tiempo resulta imprescindible para ellas el ajuste del perfil, aptitudes y capacidades del voluntario en relación con la tarea y las responsabilidades. Otras prácticas focalizan los procesos de **desarrollo y capacitación** y detallan la experiencia realizada por las organizaciones en metodologías y herramientas de formación a los voluntarios. Las organizaciones son conscientes de la cantidad de recursos - tiempo, personas y dinero- que implica la incorporación de un voluntario y la responsabilidad que un voluntario tiene al asumir esa función. Por tanto la capacitación, junto con otros aspectos que hacen al desarrollo del voluntario, se vuelve un garante del buen desempeño de la tarea y de la prevención del desgaste y la alta rotación de las personas voluntarias.

Un número significativo de prácticas describen la **función de coordinación de voluntarios**. Las personas asignadas a esta función son referentes - áreas, coordinadores o responsables - a cargo de los voluntarios, y del desarrollo de un plan o programa de voluntariado alineado con la misión y su gestión integral. La responsabilidad de gestionar a las personas voluntarias no es simple y requiere ser asumida con profesionalismo y dedicación. Con mucha frecuencia, las organizaciones sociales no dedican suficiente tiempo y adecuada atención a sus voluntarios, tienen alta rotación e invierten luego mucho más tiempo en incorporar nueva gente para hacer frente a esa permanente movilidad. Por lo tanto, la función de acompañamiento, coordinación y facilitación de los voluntarios es un rol que adquiere cada vez mayor relevancia. Estas modalidades, además de generar resultados positivos en las organizaciones que las implementan, generan un alto grado de satisfacción en los propios voluntarios.

La diversidad de tareas que desarrollan los voluntarios en las organizaciones requiere de estrategias y métodos de distribución y asignación de trabajo y responsabilidades sumamente específicas, lo que se expresa en la **organización del trabajo voluntario**. En este sentido, los casos seleccionados muestran algunos de los desafíos que representan la planificación de tareas para voluntarios ocasionales, tanto como los de distribuir trabajos a distancia o la exigencia de organizar a voluntarios extranjeros.

Un capítulo aparte merece el tema de la tecnología. Ésta es utilizada como medio - en la convocatoria, selección, circulación de información, visibilidad de actividades, supervisión, entre otros- o como herramienta de diversos modos de organizar y ejercer la tarea voluntaria. Aunque en este rubro hay mucho que explorar y sólo se aprovecha una mínima parte de su potencial, existen indicios que podrían colaborar con su profundización y generalización.

En relación a las actividades vinculadas con la **evaluación del desempeño y reconocimiento** de los voluntarios, la cantidad de casos relevados parecería indicar que aún no es tomado como un tema relevante o que probablemente todavía conviva en las organizaciones la tensión entre la certeza de la necesidad e importancia de "profesionalizar la buena voluntad" con el temor de que los voluntarios abandonen su puesto al sentirse observados. Contrariamente a esto, la gratitud y el reconocimiento hacia las personas voluntarias, es un dispositivo valorado positivamente por las entidades entrevistadas.

Otro campo de análisis para la comprensión del voluntariado está dado por la **comunicación y participación** que son procesos organizacionales de vital importancia. Los voluntarios se conectan con la misión y aspectos culturales de la organización, con sus miembros y con aquellos a quienes están dirigidas las actividades. Los voluntarios son receptores y distribuidores de información. Los datos precisos y el diálogo oportuno, son ejes fundantes de la relación entre la persona voluntaria y la institución. En el área temática de comunicación y participación encontramos algunos modelos que abordan un elemento sumamente crítico como es la integración entre personal voluntario y personal rentado. Es sabido que el personal rentado no siempre ve con buenos ojos la presencia de personas voluntarias ya que éstos pueden ser percibidos como potenciales competidores, como individuos que asumen tareas para las que no siempre se encuentran técnicamente preparados y esto deviene invariablemente en dificultades que otros deben solucionar. Por el contrario, hay también innumerables casos que demuestran una valoración positiva de los voluntarios que con su presencia renuevan la tarea cotidiana, y generan ideas que pueden colocar a los equipos con mayor trayectoria en un lugar de genuina exigencia.

Nuevamente la necesidad de clarificar incumbencias, alcances y limitaciones, resulta el tema central en algunas de las prácticas aquí incluidas. En este sentido las herramientas facilitadoras de la comunicación, han sido un aporte significativo a la claridad y complementariedad de los equipos de trabajo.

En esta misma línea, se describen aquí prácticas que favorecen la participación de las personas voluntarias en los procesos de toma de decisiones y las herramientas de comunicación como posibilitadoras de reflexión y visibilidad de las tareas, muchas veces intangibles, a cargo de los voluntarios.

CONCLUSIONES

A lo largo de este estudio un tema de reflexión permanente estuvo centrado en las dudas respecto de identificar esta tarea de exploración de experiencias relacionadas con la gestión de voluntarios como una búsqueda de buenas prácticas. Este pensamiento se originaba en la dificultad de evaluar las prácticas propuestas sin considerar el contexto institucional en el surgieron o los resultados que su aplicación efectivamente generaban. Estos interrogantes se correspondían con las respuestas obtenidas de las primeras organizaciones que fueron contactadas, que se mostraban reticentes a describir sus experiencias como destacables o dignas de ser registradas y publicadas a pesar de que a ojos del equipo técnico de este proyecto, la gestión del voluntariado de dichas entidades efectivamente mostraba actividades interesantes.

A partir de este reconocimiento a las resistencias que despierta el uso de terminología referida a "buenas prácticas", se comenzó a comunicar con mayor claridad que el objeto del trabajo era identificar específicamente prácticas útiles para evitar que se entendiera que la selección estaba orientada a experiencias que mostraran innovación, originalidad, o novedad o que se realizaría un ranking de prácticas desde las consideradas apropiadas y mejores, hasta aquellas inconvenientes o negativas.

Un enfoque en las buenas prácticas de las organizaciones sociales, tal como el que sirvió de marco a este

trabajo, tiene que tratar de evitar dar una imagen de competencia entre organizaciones y focalizar la atención en las mejoras posibles a partir de la cooperación y la puesta en valor de las soluciones que las entidades han logrado a lo largo de los años.

En otra dimensión del tema, para ciertos autores, (9) todo el pensamiento en torno de las 'mejores prácticas' incita a copiar más que a comprender. Argumentan, que las prácticas son, sin duda, importantes, pero son siempre "situacionales". Su fortaleza es que se desarrollan permanentemente como consecuencia de las capacidades de un grupo concreto de personas frente a circunstancias específicas. Es por esto, que para algunos la tentativa de 'clonar' las mejores prácticas acaba casi siempre siendo desalentadora, y potencialmente contraproducente, al intentar extrapolar prácticas a otros contextos institucionales o coyunturas.

Al hablar de buenas prácticas ha quedado esbozado, en el párrafo anterior, un diferente tipo de recaudo pero vale la pena desarrollarlo ya que está asociado a la tensión entre "*copia, uniformidad, permanencia*" e "*innovación, diversidad, cambio*". Proponer la diseminación de estas prácticas tiene como objetivo que éstas sean extendidas a otras entidades, lo cual corre el riesgo de ser realizado en forma automática, poco cuidadosa y sin tomar en cuenta algunas facetas que resultan críticas en cualquier proceso de replica o adaptación de modelos. Queda claro entonces que en la base de este **Relevamiento de Buenas Prácticas de la Gestión del Voluntariado en Organizaciones Sociales**, presentar ejemplos de buenas prácticas y considerar su utilización en otros contextos diferentes de los que fueron generados requiere reflexión, análisis, capacidad adaptativa y creatividad por parte de las entidades interesadas.

En cualquier caso, presentar estas experiencias como prácticas que puedan inspirar a otras entidades no significa una invitación a la repetición indiscriminada. Muy por el contrario, la idea de base es tratar de compartir las experiencias y aprendizajes que se producen de forma continua y sistematizada en las organizaciones, facilitando un mecanismo de intercambio recíproco.

Todas las BP aquí publicadas tendrán luego su difusión desde el sitio web www.gestionsocial.org como una manera de poner a disposición de una mayor cantidad de organizaciones la posibilidad de evaluar y decidir desde cada contexto cuáles son las "prácticas útiles" para cada organización, cuáles son aquellas de las que se puede aprender para mejorar y generar mayor eficiencia al contribuir al logro de la misión de cada entidad y, de esa manera, generar valor social. A través del sitio www.gestionsocial.org, existirá la opción de expresar la opinión y hacer aportes sobre cada una de las buenas prácticas relevadas en este proyecto.

Siguiendo con las ideas de replicabilidad que fundamentan todo este trabajo, conviene destacar que continuamente se utilizan los términos duplicación, multiplicación y replicación para definir situaciones similares pero funcionalmente diferentes. Al respecto vale la pena considerar la distinción propuesta entre estas: "Llamamos duplicación a la acción de repetir una acción en otro contexto o situación diferente. En estos casos, incluimos esta duplicación en lo que denominamos "replicación formal". Llamamos multiplicación cuando esta duplicación se realiza en muchos lugares. Finalmente, hablamos de replicación cuando, además de repetir la acción desde su estructura metodológica, se mantiene la perspectiva política, su estructura de valor, su potencialidad transformadora. Estamos en lo que hemos llamado "replicación fundamental". (10) En síntesis, cada práctica contiene elementos metodológicos que le dan identidad y tienen que estar presentes para que sea esa práctica y no otra.

Ahora bien, en el caso de los procesos organizacionales para evitar los riesgos ya destacados se podría pensar en la conservación del núcleo central, aquel que es sustantivo de la práctica, de modo de diferenciarlo de

aquellas combinaciones o transformaciones que al modificarla pudieran agregar valor para quien la aplique sin alterar sus características fundamentales. En esta situación podríamos referirnos a una replicación adaptativa.

Para finalizar, las prácticas organizacionales relevadas describen uno o más momentos de una dinámica institucional, por tanto el fortalecimiento de la gestión de los recursos humanos voluntarios es un proceso y no se trata sólo de replicar una experiencia. Como tal, no conviene engañarse creyendo que la mera repetición de acciones, por buenas que estas seas, generarán los cambios esperados. Cada práctica se da en un contexto histórico y social determinado, que acelera, favorece o desfavorece las acciones emprendidas. Una práctica puede ser una oportunidad de cambio en una organización y un camino al fracaso en otra. Es conveniente tomar prácticas no sólo por ser buenas, sino por ser adecuadas y estar en condiciones de aplicarlas y eventualmente adaptarlas. Por tanto hay al menos tres elementos a tomar en cuenta cuando detectada una práctica como buena se tiene la intención de aplicarla en otra organización:

- La formalización y sistematización de esa práctica, comprendiendo su operatoria, los procedimientos que su implementación requiere, las herramientas necesarias para su aplicación, el contexto y las causas que le dieron origen, y las consecuencias que su implementación genera.
- Los valores y la ideología que sustentan dicha práctica.
- Las condiciones de viabilidad que deben estar presentes en el nuevo contexto de aplicación.

Los voluntarios son el recurso clave de cualquier organización social, quienes permiten en definitiva multiplicar y potenciar el alcance, escala y calidad de las acciones desarrolladas, y quienes contribuyen a construir la cultura distintiva del sector social. Las prácticas aquí presentadas intentan ser una contribución inspiradora para las organizaciones sociales en la capitalización del potencial movilizador y transformador del esfuerzo voluntario, aportando herramientas e ilustrando ejemplos a considerar y analizar en la mejora integral de sus instituciones.

REFERENCIAS

- (1) TNS GALLUP.2005. Encuesta Nacional sobre Trabajo Voluntario
- (2) A los fines del presente documento utilizaremos los términos institución y organización como sinónimos
- (3) Este estudio desarrolló paralelamente el eje de Buenas Prácticas de Gobierno en Organizaciones de la Sociedad Civil que no se incluye en esta publicación. El documento de este Relevamiento se encuentra a disposición en www.gestionsocial.org
- (4) En base a Ley 25.855 - Voluntariado Social
- (5) Refiere a las actividades comunitarias realizadas en cumplimiento de situaciones de conflicto con la ley.
- (6) Ver Anexo 1: Modelo de Guía para la Entrevista: Ficha Técnica.
- (7) Gabriel Berger, Director del Programa de Responsabilidad Social, Mercedes Jones, Coordinadora Relevamiento de Buenas Prácticas, Marcela Browne, Analista y Coordinadora del Trabajo de Campo, Cecilia García, Asistente y Apoyo de Secretaría.
- (8) Ver anexo 2 : Listado de integrantes del Equipo de Trabajo
- (9) Peter Senge, es uno de ellos.
- (10) Croce, Alberto (2004); "Aprendizajes sobre Escala" Buenos Aires, Fundación SES.

ANEXOS

ANEXO 1: Modelo de Guía para la Entrevista: Ficha Técnica

Relevamiento de Buenas Prácticas de Gestión de Recursos Humanos en Organizaciones Sociales

Ficha Técnica Buena Práctica

Carátula:

Profesional:

Fecha:

1.Nombre de la Entidad	
2.Misión de la Entidad	
3.Dirección de la Entidad	
4.Localidad	
5.Código Postal	
6.Teléfono de la Entidad	
7.Fax de la Entidad	
8.E-mail de la Entidad	
9.Página Web	
10.Primer Registro Eje de la Buena Práctica	
11.Primer Registro Tema de la Buena Práctica	
12.Referente/s	
13.Cargo Desempeñado en la Entidad	
14.Teléfono del Referente	
15.E-mail del Referente	

Relevamiento de Buenas Prácticas de de Gestión de Recursos Humanos Voluntarios y RRHH Voluntarios en Organizaciones Sociales - Ficha Técnica Buena Práctica

16.Eje	
17.Tema	
18.Categoría	
19.Nombre de la BP	
20.Principal resultado esperado	
21.Organización	
22.Datos de Contacto	
23.Campo de Actividad	
24.Area Geográfica	
25.Tipo de Organización	
26.Año personería jurídica	
27.Cantidad de Socios	
28.Cantidad de Empleados	
29.Cantidad de miembros CD	
30.Cantidad de Voluntarios	

31. Cantidad de Personas Donantes	
32. Otras Fuentes de Recursos	
33. Presupuesto Año 2004	
34. Breve Descripción de la Organización: Características de la organización: a qué se dedica, qué población atiende, motivaciones, valores, etc.	
35. Síntesis Buena Práctica: Resumen efectivo con elementos básicos y peculiares.	
36. Antecedentes: Problema que desembocó en la Buena Práctica.	
37. Cómo se diseñó: Modelo, obstáculos que permitió superar, recursos empleados.	
38. Operatoria y Gestión: Gestión, acciones, pasos, problemas, reformulaciones, dinámica del proceso	
39. Efecto/ Resultado: Logros en escala y magnitud. Satisfacción de los beneficiarios, mejoras obtenidas, sugerencias, probabilidad de réplica, aportes	
40. Sugerencias para su Implementación: Obtención de resultados satisfactorios. Personas que deban incluirse, modalidades específicas de ejecución, alternativas.	

ANEXO 2: Listado de integrantes del Equipo de Trabajo a Cargo de las Entrevistas

Integrantes del Equipo de Buenas Prácticas a cargo de las Entrevistas	
	Nombre y Apellido
	Leticia Accoroni
	Luz Mariela Avruj
	Laura Benbenaste
	Natalia Buratti
	María Fernanda Chirico
	Adriana De Lucio
	Cecilia García
	María Mercedes Irigoyen
	María Alejandra Jara
	María Cecilia Milesi
	Lorena Moscovich
	Miriam E. Vassolo
	Lara Weisstaub
	Claudia Marcela Wentzel

BIBLIOGRAFIA

- Bombarolo Félix y Fernández: Jorge J. (2002) Historia, sentidos e impacto del voluntariado en Argentina. Buenos Aires, Organización Poleas.
- Connors, Tracy D Ed, (1995) The Volunteer Management Handbook, New York, John Wiley & Sons, Inc.
- Croce, Alberto (2004); "Aprendizajes sobre Escala" Buenos Aires, Fundación SES
- García, Oscar; Bombarolo, Félix y otros (2004) Sentido y Práctica del Voluntariado en las Organizaciones de la Sociedad Civil. Buenos Aires, UNSAM y Gob Bs. As.
- Mc Curley, Steve y Lynch, Rick (1996) Volunteer Management- Mobilizing all the Resources of the Community. Downers Grove, Heritage Arts Publishing.
- O'Connell Brian (1983) America's Voluntary Spirit, New York, The Foundation Center
- Pidgeon, Walter P. JR. (1998) The Universal Benefits of Volunteering,- A practical Workbook for Nonprofit Organizations, Volunteers, and Corporations- New York, John Wiley & Sons, Inc
- Programa de Voluntariado Ser Solidario (2005) Pensar, hacer y ser solidarios, Buenos Aires, Gob. Bs. As. Secretaría de Desarrollo Social.
- Scheier, Ivan H (1996) Building Staff/ Volunteer Relations, Philadelphia, Energize, Inc.

1

Area Temática:

Modelos, Políticas y Gestión Integrada.

Conjunto de objetivos, decisiones, acciones que las organizaciones llevan adelante, a través de un proceso o plan más o menos explícito, que sostiene una perspectiva integral de trabajo con los voluntarios. El proceso global refiere a las siguientes instancias, las que son consideradas por las organizaciones de manera integral y no se de forma aislada: convocatoria, selección, integración, capacitación, seguimiento, evaluación y reconocimiento.

Casos de Buenas Prácticas Relevadas:

- 1 Sistema integral de trabajo con voluntarios.
- 2 Diseño y funcionamiento de un área de recursos humanos voluntarios.
- 3 Plan de voluntariado para desarrollar un programa solidario.
- 4 Funcionamiento de la unidad de fortalecimiento del voluntariado.
- 5 Programa integral de voluntarios en su condición de militantes sociales.
- 6 Programa sistemático de relación y coordinación del voluntariado.
- 7 Programa de voluntariado articulado vía e-mail que permite tareas descentralizadas.
- 8 Diseño de una política integral del voluntariado y elaboración de un plan escrito para implementarla.
- 9 Metodología para la convocatoria, selección e incorporación de voluntarios expertos y profesionales.

Sistema integral de trabajo con voluntarios.

Programa completo para el desarrollo de la actividad voluntaria - planificación, gestión y evaluación - que basado en principios, vincula los niveles locales y nacionales de la institución.

ENTIDAD

Brahma Kumaris World Spiritual University, Asociación Civil
info@bkumaris.org.ar / www.bkumaris.org.ar

OPERATORIA Y GESTION DE LA PRACTICA

La actividad voluntaria de la Asociación Brahma Kumaris (BK) tiene como marco un plan integral basado en valores que se desarrolla de la siguiente manera:

1. Ingreso: Todos los voluntarios empiezan como alumnos que llegan a BK para mejorar su vida. En este sentido no hay convocatoria formal de voluntarios, sino que las personas se integran en forma espontánea a través del interés por las actividades propuestas por la organización, que son básicamente las siguientes: estudio, meditación, desarrollo de virtudes y servicio.

En BK todos los integrantes son voluntarios, y su involucramiento se inicia como alumnos y beneficiarios de la tarea de la organización. De allí que, a partir de su presencia cotidiana, colaboran con el desarrollo de las actividades y aumentan progresivamente su compromiso.

Desde el punto de vista de BK "dar" no es algo que se hace como un favor sino como una forma de ser o una manera de cuidarse a uno mismo. En términos formales hay dos tipos de "voluntarios- alumnos": los regulares de asistencia diaria y los irregulares que generalmente asisten una vez por semana. También hay amigos de la organización que no cumplen con una asistencia pautada.

2. Planificación de las Actividades: cada Centro local (hay 6 en el país) cuenta con un Coordinador, que es quien está a cargo de las personas voluntarias.

En el mes de enero de cada año los Centros realizan su planificación anual. Esta instancia nuclea a todos los Centros del país y está presente la Coordinadora Nacional de la organización. La planificación anual consiste en reuniones que se realizan durante dos días muy intensivos, en un sitio de retiro, fuera de la ciudad en la que se trabaja en la "Búsqueda de Visión Compartida" donde básicamente se contesta la pregunta: Cuáles son nuestros sueños. Usan técnicas de lluvia de ideas, reflexión guiada, conversación en grupos y trabajan sobre los registros y papelógrafos que se produjeron en la reunión anual anterior. Esto les permite comparar aquello que soñaron juntos con lo que fueron logrando.

La agenda varía según los años, pero hay una estructura muy simple que incorpora el nivel individual a la reflexión sobre el grado de avance de los objetivos institucionales. Este modelo de trabajo se mantiene en el tiempo ya que para BK no hay transformación organizacional, ni comunitaria, sin que esto también se produzca en las personas.

Por eso, el primer módulo de estas reuniones comienza con el análisis del sustento y desarrollo personal (logros personales y situación actual) y continúa ampliándose al análisis de la familia y los vínculos, terminando con el abordaje del nivel comunitario, del regional hasta llegar a la familia BK global. Todo se realiza a través de un trabajo de introspección que permite ubicar el centro de la tarea en el equilibrio y armonía personal. Este momento de construcción compartida se complementa con otras reuniones donde se elaboran los cómo

Sistema integral de trabajo con voluntarios.

y los cuándo, en relación a los objetivos previstos, para así contar con un plan de trabajo para todos los niveles de la entidad.

3. Organización de los voluntarios: cada Centro desarrolla programas de acuerdo con el plan anual de trabajo. Por lo cual, cada Centro realiza reuniones trimestrales donde se organizan las actividades programáticas y se delegan responsabilidades a los equipos voluntarios involucrados. Cada programa tiene un voluntario responsable de su ejecución, quien coordina el equipo de trabajo.

Desde el punto de vista de la tarea los equipos se conforman a partir de las necesidades de los programas y las habilidades y deseos de cada persona voluntaria.

La organización de la tarea y de la distribución de roles se fundamenta en el respeto por las formas particulares de practicar los valores que la organización promueve. Esta capacidad de vivir según los valores posibilita que cada persona tenga un juicio acertado sobre lo que se necesita hacer para cumplir con la visión común.

Los valores que todos comparten y practican, permiten desplegar las virtudes con los cuales quieren vivir.

4. Capacitación y formación: existen distintos tipos de actividades de aprendizaje y enseñanza donde participan los alumnos: cursos, talleres, conferencias con guías y representantes internacionales.

Además hay instancias de formación y estudio, tales como los retiros que permiten que los voluntarios puedan tomar distancia de sus actividades habituales y reflexionar con mayor profundidad.

5. Evaluación: hay distintas instancias evaluativas: personales, grupales y por proyectos. La evaluación de las actividades planificadas se realiza en distintos momentos del año adecuando su metodología a las necesidades del caso.

Hay una evaluación semestral con los voluntarios donde incluyen la mirada global y lo que sucede con la familia BK en todo el mundo. Esta instancia consta de dos momentos:

5.1. En el primero de ellos la Coordinadora Nacional se reúne con la coordinadora de cada Centro para evaluar el grado de avance de lo proyectado y visualizar los aspectos a fortalecer.

5.2. En el segundo momento se comparte la información institucional general y participan todos los alumnos. Se analizan los proyectos, los objetivos logrados y los pendientes.

En función de los resultados obtenidos, se decide en forma participativa cuáles actividades deben discontinuarse y cuáles no, así como también las nuevas propuestas a incorporar.

Por otra parte, hay una evaluación trimestral donde el eje de trabajo está orientado a responder a la pregunta: a dónde vamos.

6. Motivación y proyección: BK motiva a los alumnos para que asuman el protagonismo dentro de la organización y formen parte de los equipos voluntarios que conducen las actividades. A medida que los alumnos - voluntarios profundizan su formación y el compromiso es mayor, también aumentan las responsabilidades que les son delegadas.

7. Desvinculación: de la misma manera que las personas se acerca en forma voluntaria y participa con distintos niveles de compromiso, también se alejan por su propia voluntad.

EFFECTO Y RESULTADO

La modalidad de trabajo de la organización permitió obtener los siguientes resultados a la fecha:

- Alineación armónica de la tarea de los voluntarios con la visión organizacional y personal.
- Facilitación del acompañamiento personalizado de los voluntarios.
- Un sistema integral de planificación y evaluación participativa.
- Evaluación sistemática del grado de avance de las actividades con resultados muy positivos.
- Una mejora significativa en la calidad y capacidad de delegación para la toma de decisiones.

Sistema integral de trabajo con voluntarios.**ANTECEDENTES**

BK en Argentina, como miembro de la Brahma Kumaris World Spiritual University, se instaló para ayudar a las personas a explorar sus recursos internos para que puedan desarrollar su más elevado nivel de integridad personal y los atributos del liderazgo.

En este sentido tenía que conseguir implementar en Argentina el método de educación en valores. Para la entidad resultaba fundamental tener procesos ordenados, evaluar resultados y mejorar la calidad de las propuestas.

DISEÑO DE LA PRACTICA

La metodología del trabajo con voluntarios de BK, y su plan integral es constitutivo de la organización. El plan se construyó en función de un método único de educación sobre valores humanos, morales y espirituales que fue iniciado en 1936 y en la actualidad se ofrece en más de 3.500 sedes repartidas en 80 países. En Argentina se inició un pequeño grupo en un centro del barrio de Belgrano y desde el primer momento se trabajó con una estructura similar a la actual pero en una escala menor.

MISION DE LA ENTIDAD

Sustentar el crecimiento integral de las personas a través del aprendizaje de la meditación y diferentes programas educativos relacionados con los principios universales y los valores para la creación de un mundo mejor y en paz.

BREVE DESCRIPCION DE LA ORGANIZACION

Brahma Kumaris nació en Pakistán en 1936 y en 1951 se trasladó a la India. Comenzó sus actividades en Argentina en 1982. Esta institución desarrolla actividades en 80 países. Brahma Kumaris reconoce la espiritualidad y la bondad intrínsecas de todos los seres humanos y los ayuda a redescubrir esa bondad que llevan dentro, estimulando y facilitando el desarrollo de una conciencia, de actitudes, conductas y talentos espirituales mediante un proceso de aprendizaje que perdura toda la vida. Colabora con organismos públicos, privados y del tercer sector, nacionales e internacionales, es consultor de la ONU, UNESCO, UNICEF. Por último, es una organización abierta, sin ningún tipo de discriminación de religión, sexo, o raza.

Diseño y funcionamiento de un área de recursos humanos voluntarios.

Estructura cuyo modelo y tipo de actividad permite la optimización de los vínculos y el afianzamiento del trabajo con los voluntarios.

ENTIDAD

Cáritas,- Parroquia Inmaculada Concepción (Belgrano)
 inmaculadaconcepcion@arnet.com.ar /www.inmaculada.org.ar

OPERATORIA Y GESTION DE LA PRACTICA

Para diseñar el área de voluntariado y mejorar los distintos procesos internos existentes, se tuvieron en cuenta los siguientes elementos:

- Relevamiento de las áreas de servicios y sus características para determinar el perfil y la cantidad de recursos humanos voluntarios requeridos.
- Unificación de criterios en relación al perfil de voluntariado requerido.
- Diseño de una ficha de ingreso para los postulantes y una guía para la realización de las entrevistas.
- Diseño de una guía para el proceso de selección de Voluntarios.
- Desarrollo de una base de datos que permite el registro y seguimiento de los voluntarios.

En definitiva, se delimitaron procesos y se diseñaron herramientas.

1. Procesos

1.1. Reclutamiento: las fuentes de reclutamiento son los contactos personales de los sacerdotes con la comunidad, solicitudes abiertas que se realizan en las celebraciones, la cartelera de Cáritas y convocatorias directas a familiares y amigos de los voluntarios existentes.

1.2. Inclusión: el proceso se inicia completando una ficha de ingreso en la secretaría parroquial, continúa con una entrevista personal con un integrante del equipo de Recursos Humanos y su posterior derivación al responsable del servicio al que el voluntario es asignado. En la entrevista de admisión se toman en consideración los conocimientos específicos y habilidades, las competencias actitudinales del postulante, su disponibilidad de tiempo y especialmente su disposición a trabajar en equipo y su adhesión a la misión institucional. Se le entrega la guía del voluntario. El postulante admitido se deriva al servicio correspondiente donde se inicia un proceso de acompañamiento y tutoría por parte de la persona responsable del mismo. A los 30 días se hace un llamado de seguimiento al responsable y al postulante y si no se presentaron situaciones especiales, se considera que el ingreso ha sido efectivo.

1.3. Coordinación: la coordinación interna de los voluntarios, su ingreso y egreso, reclutamiento y seguimiento se realizan a través del área de Recursos Humanos en forma consensuada con las áreas de asistencia social y los sacerdotes. Dicha área mantiene una base de datos que es actualizada dos veces al año donde se registran los movimientos de voluntarios y permite analizar los índices de rotación y movilidad de los distintos servicios. Actualmente el área, en su tercer año de gestión, está liderada por tres profesionales voluntarios que comparten las responsabilidades según sus competencias y disponibilidad.

Diseño y Funcionamiento de un rea de Recursos Humanos Voluntarios.**2. Herramientas**

Resulta de interés detallar aquí el contenido de uno de los instrumentos diseñados como es la:

Guía del Voluntario (Documento disponible en la Secretaría Parroquial: Vuelta de Obligado 2042, CBA)

Esta guía se utiliza en la entrevista de admisión de los postulantes.

La guía está organizada con los siguientes contenidos:

- Editorial que resalta los valores cristianos y humanos que la organización promueve.
- Organigrama de la estructura de la entidad.
- Descripción de cada uno de los servicios que ofrece la organización (horarios, tipo de recursos humanos necesarios, breve descripción de las actividades y fotografías).
- Requisitos fundamentales para la incorporación de voluntarios en Cáritas: qué se espera del voluntario, qué se debe hacer para incorporarse como voluntario, qué canales de comunicación existen dentro de la organización, qué posibilidades de desarrollo personal tiene el voluntario y finalmente, cómo podrá cada persona evaluar la calidad del trabajo realizado.
- En el cierre del material se hace referencia a los valores que movilizan al ejercicio del voluntariado. Se describen aspectos centrales que deben estar presentes en la tarea tales como la reciprocidad, la calidad ética, la disciplina, la competencia y la calidad técnica, entre otros.

EFEECTO Y RESULTADO

Los resultados obtenidos son los siguientes:

- Se ha logrado una optimización de los recursos tanto materiales como humanos.
- El número de voluntarios creció disminuyendo la rotación y el trabajo se orientó firmemente hacia los resultados.
- Se ha consolidado una fuerte impronta de trabajo en equipo y se reconoce una mayor cercanía entre destinatarios y voluntarios, en la búsqueda del beneficio mutuo y el mejor cumplimiento de la misión.

ANTECEDENTES

Cáritas de la Parroquia de la Inmaculada Concepción contaba con aproximadamente 200 voluntarios cuya derivación e ingreso era errático. Las personas ingresaban por distintas vías en forma descoordinada y no se podían aprovechar al máximo las potencialidades de cada una de ellas. Se decidió implementar mejoras porque se hizo evidente la necesidad de perfeccionar los procesos de gestión de los recursos humanos voluntarios, ya que de esta forma se evitaría malgastar esfuerzos.

DISEÑO DE LA PRACTICA

A partir de la decisión de mejorar el trabajo con los voluntarios se contactó con la empresa Unilever de Argentina. Se inició un período de trabajo entre miembros del área de recursos humanos de la empresa, en el marco de su programa de relaciones con la comunidad, y un equipo de Cáritas de la parroquia de Belgrano. Este trabajo en conjunto tuvo el alineamiento del punto de vista de la eficiencia operativa con la misión de Cáritas, y la identificación de los problemas existentes y las necesidades imperantes.

Como producto de esta tarea, se conformó el área de Recursos Humanos de la Parroquia para la optimización del trabajo existente. Un voluntario de la parroquia con formación específica en gestión de organizaciones sin fines de lucro y experiencia en procesos operativos en el sector privado, se encargó de llevar adelante la iniciativa desde Caritas.

Diseño y Funcionamiento de un rea de Recursos Humanos Voluntarios.

Se prepararon materiales, registros, base de datos. La producción de este material se realizó con el apoyo editorial y fondos donados por la empresa.

Luego se puso en marcha el área iniciándose con un período de prueba y posteriores ajustes funcionando, en el año 2005 en forma sumamente eficaz.

MISION DE LA ENTIDAD

Ver el rostro de Cristo en el hermano necesitado. Hacer presente e irradiar el amor de Cristo en forma activa y concreta a todos los que sufren y hacia cada ser humano.

BREVE DESCRIPCION DE LA ORGANIZACION

La organización brinda ayuda en las áreas de educación, alimentación, vestimenta, Talleres de artes y oficios, salud física y mental, asesoramiento legal y espiritual, planificación familiar. También provee de donaciones materiales a distintas provincias argentinas.

Atiende una población de 200 hombres mayores de 30 años en situación de pobreza mediante un servicio de comedor que ofrece una cena a 80 personas de lunes a sábado, 70 niños que reciben apoyo escolar; 80 familias mediante la provisión de alimentos y una atención integral a través de los otros servicios. Los principios que promueve son: superación del asistencialismo, fomento del desarrollo humano y promoción de valores humanos cristianos.

Plan de voluntariado para desarrollar un programa solidario.

Sistema ordenado de actividades que, alineado con un programa de asistencia a personas en situación de vulnerabilidad social, permite el desempeño eficaz de los voluntarios.

ENTIDAD

Comunidad BET EL, Asociación Civil
rabinato@betel.org.ar / www.betel.org.ar

OPERATORIA Y GESTION DE LA PRACTICA

El Plan de Voluntariado está alineado con el Programa Hineni de apoyo a personas con distinto tipo de necesidades. En su desarrollo se contempla el siguiente proceso:

1. Convocatoria: los aspirantes a voluntarios se acercan a la institución a través del diario La Nación, la página web de la entidad o por contactos personales.

2. Recepción y entrevista: una vez que la persona manifiesta su interés en ser voluntario, se acuerda una entrevista con la responsable del programa (Lic. en psicología), quien además es vice presidenta de la organización. La selección se basa en:

2.1. La capacidad de asumir responsabilidades y la disponibilidad horaria del candidato.

2.2. El grado de ajuste con el perfil requerido por la institución y el programa en particular que requiere voluntarios.

3. Inclusión y capacitación: la inclusión se realiza en forma paulatina, la persona comienza a desempeñar tareas de acompañamiento a voluntarios con experiencia y poco a poco se le van delegando mayores responsabilidades hasta que puede realizar tareas con autonomía.

El Programa de Voluntariado cuenta con una oferta de capacitación orientada a los equipos voluntarios en general y en forma diferenciada para los coordinadores. La selección de las temáticas de los seminarios y talleres la realiza la coordinación, en base a las necesidades institucionales, las propuestas de los voluntarios y la oferta de la Red a la que la organización pertenece. El dictado de los contenidos se organiza en, al menos, 3 jornadas anuales orientadas al cuidado y fortalecimiento del voluntario en función de su tarea con los beneficiarios.

En forma complementaria a los espacios de capacitación formal, la Comunidad BET El propicia el fortalecimiento de los voluntarios a través de espacios informales fuera del ámbito institucional, para estrechar vínculos e incrementar la motivación y el compromiso.

4. Evaluación y reconocimiento: la organización prevé espacios de reflexión e intercambio sobre la tarea voluntaria - cumplimiento de los objetivos, dificultades presentadas, cambios necesarios, entre otros aspectos - a través de reuniones bimensuales, coordinadas por la responsable del programa de voluntarios.

Así mismo, se presta especial atención al reconocimiento de la tarea voluntaria, por medio del festejo y celebración de los logros otorgando distinciones. Se distingue a las personas voluntarias con un diploma de reconocimiento a su labor. Por ejemplo, en diciembre de 2004 se organizó un brindis para festejar los 10 años del programa, y se agasajó especialmente a todas las personas voluntarias.

Plan de voluntariado para desarrollar un programa solidario.**EFFECTO Y RESULTADO**

Los resultados obtenidos a través del desarrollo del programa de voluntariado son:

- Importante permanencia de los voluntarios.
- Altos niveles de satisfacción con la tarea.
- Incremento del sentido de pertenencia al programa y la institución.
- Nuevas habilidades y conocimientos adquiridos a través de los cursos.

ANTECEDENTES

La profunda transformación de la economía en los '90 dejó a muchas personas al margen del sistema social y la Comunidad BET El se vio ante la necesidad de dar respuesta a una mayor demanda de ayuda solidaria. Esto requirió la incorporación de nuevas personas voluntarias y el diseño de espacios de formación que permitieran efectivizar la tarea de los mismos.

DISEÑO DE LA PRACTICA

El "Programa Hineni" - programa a través del cual la Comunidad BET El colabora con los individuos y grupos más vulnerables- tiene 11 años de antigüedad y fue diseñado por personas con experiencia en temas sociales interesados en dar respuesta, desde su comunidad, a la crisis generalizada.

MISION DE LA ENTIDAD

La Comunidad BET EL desarrolla sus actividades en función de tres pilares: culto, estudio y acción social.

BREVE DESCRIPCION DE LA ORGANIZACION

La Comunidad BET EL fue fundada en Argentina por el Rabino Marshal Meyer en 1964. Los sucesivos Rabinos que la guiaron espiritualmente, fueron sus discípulos y mantuvieron su impronta, valores, y principios ligados a la educación - culto - acción comunitaria con responsabilidad social.

La Comunidad tiene una escuela, una sinagoga para el desarrollo del culto y programas de ayuda social abiertos a toda la comunidad sin discriminación de credo.

Funcionamiento de la unidad de fortalecimiento del voluntariado.

Implementan mecanismos de consolidación de los vínculos con los voluntarios, reconocen por escrito sus deberes y derechos y los consideran actores estratégicos de la organización.

ENTIDAD

Cruz Roja Argentina, Asociación Civil
info@cruzroja.org.ar / www.cruzroja.org.ar

OPERATORIA Y GESTION DE LA PRACTICA

La Unidad de Fortalecimiento del Voluntariado diseñó un modelo de desarrollo del voluntariado que está en funcionamiento y genera avances en esferas estratégicas del trabajo voluntario, a saber:

1. Fortalecimiento normativo y lineamientos de trabajo: el trabajo voluntario está enmarcado en normas que describen derechos y responsabilidades. Además existen dispositivos escritos que regulan las actividades cotidianas.

Tiene plena vigencia la Carta de Deberes y Derechos de los voluntarios y voluntarias de la Cruz Roja Argentina. Se utilizan distintos documentos para la incorporación de nuevos voluntarios: solicitud de incorporación, declaración de compromiso, Carta de Deberes y Derechos del Voluntario de Cruz Roja Argentina, ficha única de identificación de recursos humanos. (Para mayor información contactar con la organización)

2. Diseño e implementación de un proceso unificado de gestión del voluntariado que consta de las siguientes etapas: captación planificada, entrevista y selección, formalización del ingreso, registro e identificación, formación permanente, dinamización y motivación del voluntariado, participación, evaluación de desempeño, salida.

3. Registro único de voluntarios: que permite hacer el seguimiento de los voluntarios y genera opciones de vinculación, distribución de tareas y desvinculación.

4. Elaboración de guías y material de soporte a la tarea: fundamentalmente permite que todos los voluntarios tengan la misma información, que existan protocolos que ordenen el trato con los voluntarios. Algunos de estos materiales son: CD interactivo sobre gestión de voluntariado carpetas institucionales de bienvenida para entregar a cada voluntario/a, diplomas de reconocimiento, manuales de formación institucional para voluntarios y voluntarias, etc.

EFEECTO Y RESULTADO

La incorporación del voluntario como un actor estratégico para la organización dio como resultado:

- Progreso en el trabajo cotidiano en las filiales y un trabajo focalizado en el recurso humano vinculado al plan estratégico.
- Mayor integración de voluntarios que trabajan en diferentes proyectos.
- Contar con criterios claros sobre los deberes y derechos de los voluntarios lo que evita problemas y la resolución de conflictos en forma arbitraria.

Funcionamiento de la Unidad de Fortalecimiento del Voluntariado.**ANTECEDENTES**

En los últimos diez años distintos diagnósticos institucionales hicieron notar la inadecuada definición y aplicación de procesos comunes y sistemáticos de gestión de los recursos humanos;; insatisfacción por el estilo de conducción empleado por muchos dirigentes, carencia de planes sistemáticos y pertinentes de formación, dificultades manifiestas para que los voluntarios accedan a funciones jerarquizadas en las áreas en las que actúan o en los órganos de gobierno, grandes dificultades para retener a aquellas personas que manifiestan su intención de incorporarse como voluntarios.

La normativa se percibía como obsoleta y desvalorizadora del lugar del voluntario. Por todo lo cual la entidad decidió modificar la metodología de trabajo.

DISEÑO DE LA PRACTICA

El proceso de "modernización" y revisión de los procedimientos internos se realizó en distintas etapas. En una primera instancia el equipo de gestión solicitó a las autoridades que revisaran ciertas cuestiones relacionadas con los mecanismos de vinculación y organización del personal rentado y voluntario. Como consecuencia de la revisión de procedimientos por parte de la Comisión Directiva (CD), se creó una unidad en la sede central para fortalecer el voluntariado. Ese equipo trabajó específicamente en el diseño de la sistematización, captación, selección y formación del voluntariado.

El trabajo de esta Unidad dio por resultado un Plan Estratégico que contempla la definición y puesta en marcha de un sistema preciso de manejo de recursos humanos, definiendo las "funciones y responsabilidades" del personal rentado y voluntario, así como los procedimientos de gestión del voluntariado.

MISION DE LA ENTIDAD

Prevenir y atenuar, con absoluta imparcialidad, el sufrimiento humano sin discriminaciones de carácter político, racial, religioso ni de ninguna naturaleza.

BREVE DESCRIPCION DE LA ORGANIZACION

Cruz Roja Argentina es una asociación sin fines de lucro integrada por asociados que trabaja en cuatro esferas o líneas estratégicas de acción: enfermedades psicofísicas prevalentes en situaciones de pobreza, nutrición y alimentación, VIH sida, desastres. Se rige por siete valores o principios fundamentales: humanidad, independencia, neutralidad, imparcialidad, carácter voluntario, unidad, universalidad.

Programa integral de voluntarios en su condición de militantes sociales.

Visión estratégica donde se favorece el protagonismo entre pares, de mujeres y jóvenes líderes voluntarios, para la gestión de iniciativas sociales en sus propios territorios.

ENTIDAD

Fundación de Organización Comunitaria (FOC)
info@fundacionfoc.org.ar / www.fundacionfoc.org.ar

OPERATORIA Y GESTIÓN DE LA PRÁCTICA

En el sistema conceptual y operativo que sostiene el trabajo de la FOC se privilegia el protagonismo de mujeres y varones, tanto niños, adolescentes como jóvenes y a su entorno familiar, el comunitario, los actores (estatales y privados) que convergen e interactúan en el territorio de su influencia. Se entiende que son ellos mismos quienes al "empoderarse" pueden ser sujetos de ciudadanía. Son voluntarios en el sentido más tradicional del término: no reciben remuneración alguna por su tarea social. Desde una nueva conceptualización más orientada a derechos y ciudadanía, la FOC le agrega a este significado de voluntariado la dimensión política: voluntariado con militancia social. El ejemplo es el Programa Desafío (orientado a adolescentes y jóvenes excluidos del sistema escolar) en el que se encarna el tema que nos ocupa en forma emblemática. El proceso es el siguiente:

- 1. Convocatoria:** la realizan jóvenes líderes voluntarios que han salido de situaciones graves de exclusión, a otros jóvenes de las barriadas del sur del conurbano bonaerense que están en situación de marginalidad y riesgo de vida. Pares convocan a pares, aprovechando en cada territorio los recursos existentes: mecanismos formales (instituciones barriales, distribución de volantes, radios locales) e informales (en las esquinas, las plazas, boca a boca).
- 2. Selección:** los jóvenes identificados en los barrios se integran a un proceso de formación en oficios cogestionado con la Dirección General de Escuelas de la Provincia de Buenos Aires. Allí son estimulados a formarse como líderes voluntarios para ayudar a otros pares. Si bien cada una de las iniciativas y programas que desarrolla la FOC, tiene su especificidad, el vector común es encontrar el sentido en el "nosotros" y el trabajo colectivo, pertenencia al territorio donde trabaja la organización, y compromiso con el programa.
- 3. Capacitación:** una vez identificados los potenciales líderes, se lleva a cabo un proceso estratégico y sistemático de capacitación en liderazgo, derechos y ciudadanía, planificación y organización, entre otros. El acompañamiento y formación de los jóvenes (en los estadios que corresponden) es permanente a la vez que se pautan espacios de capacitación, así como de recreación, planificados a principios de año en forma conjunta por los equipos técnicos y los voluntarios. Esta metodología se transfiere a otras organizaciones del país.
- 4. Firma de acuerdo:** una vez que el voluntario adquiere un rol activo dentro de la organización, firma un convenio con la FOC, llamado "comprobante del voluntario" (Para mayor información contactar con la organización), a través del cual manifiesta su deseo de serlo en el marco de un programa específico. Esto se realiza en una entrevista que formaliza el proceso de incorporación del voluntario y le ofrece un encuadre a su trabajo.

Programa integral de voluntarios en su condición de militantes sociales.

5. Organización del trabajo: los voluntarios conocen cuáles son sus responsabilidades y tareas a cargo. Estas últimas están descritas en los manuales operativos de cada uno de los programas. Los voluntarios que se desempeñan en cada distrito son coordinados por un líder voluntario, que a su vez planifica su tarea en la sede central de la FOC con el equipo técnico.

A los voluntarios se les ofrece un marco de libertad, flexibilidad y participación para el cumplimiento de sus tareas, encontrando espacios de creatividad y crecimiento personal e institucional.

6. Evaluación: al convertirse en voluntario, la persona sabe que sus tareas serán supervisadas y monitoreadas constantemente por los mismos líderes voluntarios, así como también por el equipo de la FOC.

En algunos casos los evaluadores son personas externas, y en otros son los mismos coordinadores territoriales. La FOC cuenta con una batería de instrumentos que contempla aspectos cuantitativos y cualitativos, construida en forma participativa por los voluntarios con la mirada técnica de la FOC.

7. Reconocimiento: existen diversas formas de reconocimiento de los voluntarios. A fin de año se hace una fiesta, en la cual se entregan diplomas a los equipos voluntarios y se sortean premios (por ejemplo un viaje). Los logros se comparten con los equipos a través de encuentros informales donde la dirección institucional reconoce y hace visible el trabajo de todos. Periódicamente se realizan reuniones para compartir y reconocer a los voluntarios que trabajan hace tiempo. Por último, cuando se va un voluntario se organizan encuentros de despedida, en el cual se le entregan regalos, tarjetas y fotos.

EFECTO Y RESULTADO

La estrategia de formación de líderes voluntarios produjo los siguientes resultados:

- La formación de grupos motores de líderes voluntarios.
- La capacitación en acción permanente.
- La comunicación y el posicionamiento del grupo como un nuevo actor social.
- Voluntarios capaces de comprometerse socialmente.
- Voluntarios formados con herramientas que les permitan gestionar el cambio paulatino en sus comunidades e incidir en las políticas públicas.
- La planificación y articulación de los recursos locales e Interbarriales.

ANTECEDENTES

La FOC se orientó desde sus inicios a propiciar el protagonismo y empoderamiento de las mujeres y varones (niños, jóvenes y adultos) que se acercaron a la institución y/ o a sus programas e iniciativas. En este sentido la estrategia puede resumirse en capacitar a los "beneficiarios" como líderes voluntarios a fin de dejar capacidades instaladas en las distintas comunidades y favorecer su convergencia en redes barriales y / o temáticas.

DISEÑO DE LA PRACTICA

La organización comenzó en 1991 con un proceso de sistematización de sus prácticas, que se tradujo en un modelo de operación plasmado en el documento "Metodología de Intervención en Programas Sociales". Allí, la formación de líderes voluntarios en poblaciones vulnerables aparece como una estrategia básica ligada a la misión y visión de la organización. La construcción de esta modalidad de trabajo se amplió y se orientó a la conformación de un movimiento de jóvenes con identidad colectiva, sostenido en la concepción del compromiso solidario con los otros.

Programa integral de voluntarios en su condición de militantes sociales.**MISION DE LA ENTIDAD**

Construir soluciones sustentables para la comunidad a través del desarrollo local, la articulación con otros sectores, la producción y transferencia de nuevos conocimientos y la incidencia en políticas públicas.

BREVE DESCRIPCION DE LA ORGANIZACION

La FOC es una entidad social de alcance nacional que despliega distintos programas de desarrollo social y acciones de asistencia técnica a otras instituciones y gobiernos en diversas provincias argentinas. Hace 24 años que trabaja en la formación de líderes sociales, la organización comunitaria, la gestión asociada, la promoción y participación en redes de cooperación, la construcción de alianzas intersectoriales, y la generación y sistematización de conocimientos, a fin de potenciar el capital social e incidir en el desarrollo de políticas justas, equitativas y sustentables.

Programa sistemático de relación y coordinación del voluntariado.

El equipo de voluntarios es tan importante como los destinatarios de los programas y el personal rentado. Por lo cual existe un plan integral organizado y sostenido por el área de Coordinación del Voluntariado que es estratégico para la entidad.

ENTIDAD

Fundación Sagrada Familia
info@sagradafamilia.org.ar / www.sagradafamilia.org.ar

OPERATORIA Y GESTIÓN DE LA PRÁCTICA

De acuerdo con una planificación anual y los requisitos de las distintas áreas, la coordinación de voluntarios define las competencias de los perfiles técnicos de los voluntarios. En función de las necesidades de los proyectos que lleva adelante la organización estos pueden solicitar arquitectos, ingenieros, administrativos, abogados, y otro tipo de voluntarios para desarrollo de fondos, comunicación y tareas generales en la sede.

Estas actividades se ordenan como a continuación se describe:

1. Proceso de incorporación

1.1. Convocatoria: a través de allegados a la Fundación. En el caso de no hallarlos en ese universo se publica en medios gráficos y otros de mayor difusión.

1.2. Preselección: se reciben antecedentes personales y habilidades profesionales y se mantiene un fluido intercambio vía mail con la finalidad de responder preguntas del postulante a voluntario y poder caracterizarlo. Esto permite también darle un tiempo de maduración a su interés por asumir un compromiso voluntario.

1.3. Entrevista: en la entrevista presencial la coordinación de voluntarios pone en conocimiento del voluntario los distintos programas de la Fundación, y se da a conocer los Principios del Voluntariado elaborados por la misma, como así también la Ley 25.855 sobre el Voluntariado. También se observan aspectos técnicos y habilidades para el ejercicio de la función y aspectos relacionados con actitudes y aptitudes del voluntariado. Evalúan además perspectiva de compromiso a mediano plazo.

1.4. Elaboración de compromiso: es un contrato entre el voluntario y la Fundación que define la cantidad de horas semanales acordadas y el compromiso de sostenerlas en el tiempo fijado y enumera algunas obligaciones y derechos de ambas partes de acuerdo a la Ley del Voluntariado Social 25.855. Por otra parte, además de las tareas específicas se solicita que el voluntario sea un "punto de irradiación", es decir que multiplique la información y el espíritu del trabajo tanto adentro como afuera de la organización.

1.5. Incorporación: una vez que el voluntario se incorpora, la Coordinadora de Voluntarios le indica la persona del staff que lo capacitará para la tarea y al cual reportará. Esta persona será en adelante el referente para su tarea específica y agendarán reuniones necesarias de seguimiento y evaluación en combinación con la Coordinación de Voluntarios.

2. Proceso de Seguimiento y Motivación

2.1. Reuniones: se realizan con cierta periodicidad, generalmente semanal. Se efectúan contactos vía e-mail diarios.

Programa sistemático de relación y coordinación del voluntariado.

2.2. Recorrido conjunto por los distintos programas: como sistema para replicar las mejores prácticas. En estos recorridos se observa el seguimiento de la familia que construye, la comunicación con sus miembros, el cumplimiento de lo planificado, el uso de materiales, la distribución de los mismos.

2.3. Boletines: con material informativo y de seguimiento.

2.4. Atención a problemas personales y acompañamiento en eventos tipo cumpleaños, casamientos, etc.

2.5. Detección de inasistencias: como forma de acompañar y resolver dificultades tanto personales como dentro de la Institución.

2.6. Rotación de tareas como recurso de motivación.

2.7. Comunicación: creación de dispositivos para lograr el feedback de los voluntarios en su relación con el personal rentado y viceversa. Encuestas de satisfacción y adaptabilidad. Encuestas no obligatorias para voluntarios que se retiran.

2.8. Capacitación: realización de distintos tipos de actividades de intercambio y reflexión conjunta con temáticas seleccionadas.

2.9. Reconocimiento: elección del "Voluntario del Año".

Hacer partícipe al voluntario, de los logros obtenidos gracias a la colaboración de todos los miembros, ya sea con información, testimonios de destinatarios o visitas a los proyectos.

Brindar oportunidades de crecimiento a través de cursos/seminarios/postgrados en otros ámbitos académicos para dar la posibilidad de asumir mayores responsabilidades dentro de la Institución.

EFECTO Y RESULTADO

Los logros que se observaron son:

- Sistematización de la tarea y profesionalización de grupo de voluntarios y sus coordinadores.
- Mejor vinculación entre el personal rentado, voluntarios y los destinatarios de los programas.
- Toma de decisiones más eficiente.

ANTECEDENTES

La organización observó que aspectos positivos de la colaboración de los voluntarios se perdían por falta de sistematización y alta rotación.

El trabajo de formación del equipo de voluntarios no producía eficiencia y responsabilidad en el desarrollo de la tarea. Por esto el Consejo de Administración (CA) buscó mejorar la situación definiendo que el equipo de voluntarios es tan importante a los fines de la Fundación como los destinatarios de los programas y el personal rentado. Esto se fundamenta en la convicción de ser un ámbito en el cual todo miembro tiene algo para dar y algo que recibir.

DISEÑO DE LA PRACTICA

A partir de la definición que realizó el Consejo de Administración de la organización donde se especificaba que el personal voluntario era tan importante como el personal rentado y la población destinataria de las actividades, se dio inicio a un proceso de desarrollo del voluntariado que tuvo en cuenta todas sus instancias en forma integrada. Para concretar este compromiso, se definió el rol y perfil de un coordinador de Voluntariado y los Principios del Voluntariado y se integraron en un plan.

En coherencia con estas ideas, el CA nombró luego una Coordinadora de Voluntarios que formaba a su vez parte del Consejo, con quien se completó el plan que contemplaba los siguientes ítems:

Programa sistemático de relación y coordinación del voluntariado.

- Selección de los voluntarios de acuerdo al perfil definido por la Fundación.
- Capacitación del personal voluntario.
- Seguimiento, evaluación, promoción y reconocimiento de las actividades de los voluntarios.
- Instalación del tema voluntarios en las reuniones del Consejo.

MISION DE LA ENTIDAD

Promoción de las personas y fortalecimiento de la familia a través de una vivienda digna.

BREVE DESCRIPCION DE LA ORGANIZACION

Hace 25 años un grupo de Hermanas Asistentes Sociales Misioneras junto con Cáritas de San Isidro y jóvenes profesionales iniciaron el fortalecimiento de familias de bajos recursos a través del financiamiento para mejorar o autoconstruir una vivienda digna. Actualmente cuenta con un Consejo de Administración, 12 personas rentadas y más de 45 voluntarios. Los distintos programas no son asistenciales sino que contemplan la entrega de créditos sin intereses, asistencia técnica para la construcción y acompañamiento social a las familias en su proceso de integración, promoción y desarrollo de todo el núcleo familiar mientras dure la construcción o mejoramiento de la vivienda.

Cuenta además con un Corralón Social de Materiales.

Programa de voluntariado articulado vía e-mail que permite tareas descentralizadas.

Se trabaja con un modelo descentralizado, donde cada voluntario realiza la actividad a su cargo desde el propio domicilio e intercambia información con el resto del equipo por medios electrónicos.

ENTIDAD

Red Solidaria
redsolidaria@fibertel.com.ar / www.redsolidaria.org.ar

OPERATORIA Y GESTION DE LA PRACTICA

Le Red Solidaria desarrolla un programa de voluntariado que contempla todo el proceso de inclusión, capacitación y un modelo organizativo propio con pasos bien determinados:

1. Convocatoria y capacitación inicial: este proceso se realiza a través del Posgrado de Solidaridad que lleva adelante la Red.

La formación es de seis meses y la frecuencia de las clases es semanal. Está coordinada por la Comisión Directiva (CD) y cuenta con la participación de profesionales y entidades externas a la organización.

Entre los ejes de la formación se destacan los siguientes :

- Filosofía del voluntariado.
- Concepto de solidaridad.
- Formas eficientes de responder a una necesidad no satisfecha.
- Ejemplos de organizaciones exitosas.

2. Selección e inclusión: de los grupos concurrentes que están interesados en participar se seleccionan voluntarios que luego continúan su formación de manera individual, quedan a cargo de un miembro de la CD que coordina los voluntarios.

Esta capacitación apunta a preparar a los voluntarios de forma más específica para la tarea. Por ejemplo, en relación a la contención emocional, el discernimiento acerca de la pertinencia de las demandas que llegan a la entidad, definición y seguimiento de los pasos a seguir a partir de una solicitud hasta el reporte a la coordinación. De esta forma se logran parámetros unificados de funcionamiento para todos los voluntarios.

3. Modelo de funcionamiento y organización de la tarea: existe un modelo de atención telefónica descentralizada donde los voluntarios dedican tres horas por semana desde sus domicilios, en las que actúan como intermediarios de demandas de personas que necesitan ayuda y ofertas, de personas que quieren ayudar. Para que esto sea posible, la línea telefónica correspondiente a la Red Solidaria es transferida al domicilio de la persona voluntaria durante sus horas de trabajo de cada uno.

Al mismo tiempo, cada persona voluntaria cuenta con un paquete de información y listado de ofertas organizados en una base de datos que es instalada en su computadora personal. Cuando reciben una demanda telefónica, consultan la Base de Datos para poder resolverla. En caso de no poder dar respuesta se toma nota del pedido y si las autoridades lo creen necesario, se recurre a los medios y/o a los organismos de gobierno y/o a las empresas para resolver el caso.

Cuando el voluntario finaliza su horario de actividad, envía un mail con las novedades de la jornada a su coordinador, quien centraliza toda la información.

Programa de voluntariado articulado vía mail que permite tareas descentralizadas.

4. Comunicación interna: todos los miembros del grupo de voluntarios se comunican entre si y con la coordinación por mail. Este mecanismo facilita el intercambio en situaciones puntuales cuando, por ejemplo, alguien no puede hacerse cargo de la tarea comprometida. El anuncio a la red de voluntarios en forma anticipada permite re distribuir las horas a su cargo.

5. Evaluación: la CD realiza reuniones de evaluación con una periodicidad semanal.

EFECTO Y RESULTADO

La organización del trabajo voluntario en forma descentralizada por medios electrónicos y en el domicilio de las personas involucradas permitió:

- Ampliar los resultados con una estructura mínima.
- Dar continuidad a las tareas voluntarias con registro y orden para todos.

ANTECEDENTES

Este modelo que contempla la capacitación inicial del voluntario y la formación para realizar la tarea en su domicilio es la respuesta a un desafío que la organización aceptó originalmente cuando pensó su esquema de funcionamiento.

DISEÑO DE LA PRACTICA

El sistema de trabajo integral con los voluntarios se pensó como parte de un proceso de selección y formación de las personas voluntarias para una tarea descentralizada pero con una operatoria según parámetros unificados. La práctica voluntaria fue diseñada por el equipo fundador de la organización, ya que hace a la modalidad constitutiva de la Red.

Está íntimamente ligada con las características de funcionamiento de la organización que no cuenta con una sede ni administra fondos propios y que realiza todas sus actividades en forma voluntaria.

MISION DE LA ENTIDAD

Establecer puentes entre gente que necesita ayuda y gente que quiere ayudar.

BREVE DESCRIPCION DE LA ORGANIZACION

La Red Solidaria se dedica a establecer el contacto entre individuos o grupos demandantes y la oferta de otros individuos/ organizaciones que tiene para aportar recursos de diversa índole.

La entidad fue creada por Juan Carr en 1999. El fundador observó que si bien había en el país una disponibilidad solidaria entre sus habitantes, eran escasas y difíciles las vinculaciones entre la gente que planteaban necesidades concretas y aquellos ciudadanos con deseos de ayudar. De allí que reunió a un grupo de cinco amigos y decidieron organizar un modelo basado en la atención telefónica para la recepción de pedidos y su difusión través de distintos medios. De esta manera se ponía en conocimiento de la población la necesidad planteada.

El accionar en red, vinculación de individuos/ organizaciones, es para sus fundadores un instrumento de transformación, de mejora de la calidad de vida y de sinergia comunitaria.

Diseño de una política integral del voluntariado y elaboración de un plan escrito para implementarla.

Se percibe al voluntario como un protagonista sumamente importante para la consecución de los fines institucionales y aplican dispositivos que abarcan todas las instancias de la relación voluntario-organización.

ENTIDAD

Res non Verba - Acción sin Fronteras/Idealistas.org, Asociación Civil
info@idealistas.org; info@resnonverba.org / www.resnonverba.org; www.idealistas.org

OPERATORIA Y GESTION DE LA PRACTICA

La relevancia y el lugar que la organización asigna a sus voluntarios están plasmados por escrito y sistematizan todos los aspectos de la relación voluntario-organización:

Política integral de voluntariado y Plan escrito que define claramente los criterios y los procesos relacionados con los voluntarios: (Para mayor información contactar con la organización)

1. **Significado de los voluntarios:** qué es y qué no es un voluntario para la organización.
2. **Búsqueda y convocatoria:** criterios de inicio de búsqueda, requisitos para que el pedido proceda, ficha a llenar para la solicitud de voluntarios, perfil buscado, disponibilidad de espacio físico, requisitos del documento de descripción de tareas, procedimiento de convocatoria por Internet a través de la página web de la organización, seguimiento de las postulaciones según la forma de presentación de candidatos.
3. **Expectativas de los voluntarios:** relevamiento de las factores y lo que esperan los voluntarios de la organización.
4. **Selección:** criterios de realización de las entrevistas a interesados en ser voluntarios, incluyendo ejemplos de preguntas a realizar durante las mismas, formas de manejo cuando el voluntario no ha sido seleccionado, operatoria con los voluntarios virtuales, contenidos mínimos de la base de datos de los voluntarios que se ofrecen para trabajar virtualmente.
5. **Inducción:** todos los pasos que deben darse para proceder a la inserción del voluntario en la organización.
6. **Seguimiento:** se le asigna a cada voluntario un tutor que facilita su integración.
7. **Evaluación:** a cargo del supervisor, por escrito, o charlas periódicas cada 15 días y al final del proyecto.
8. **Motivación:** qué pueden esperar los voluntarios de la organización, cómo se los debe hacer sentir, se resalta la importancia del agradecimiento constante.
9. **Participación de los voluntarios:** en las reuniones de personal y en las reuniones mensuales de voluntarios, derechos y deberes de los voluntarios según la Ley de Voluntariado, diferencias entre empleados y voluntarios.
10. **Desvinculación:** fin de la relación entre el voluntario y la organización.
11. **Reconocimiento:** distintas formas de reconocer el trabajo de los voluntarios.

EFECTO Y RESULTADO

La visión que la organización tiene sobre el lugar e importancia del voluntario, le ha permitido:

- Desarrollar un sistema claro, ordenado, eficiente y eficaz de voluntariado, contando con una política integral que cubre todos los aspectos de dicha área.

Diseño de una política integral del voluntariado y elaboración de un plan escrito para implementarla.

- Beneficios operativos para la organización, dándole mayor capacidad de actuar y ampliando la difusión de sus actividades.

ANTECEDENTES

A mediados de 2003, Res Non Verba (Hechos No Palabras en latín) y Acción sin Fronteras (AWVB) se unieron para comenzar juntos un sitio <http://argentina.idealistas.org>. que tenía como fin servir de medio para juntar al que quiere ayudar con el que quiere recibir ayuda, uniendo voluntarios con actividades solidarias, dando así una mejor respuesta a las necesidades del Tercer Sector en la Argentina y en todos los países del mundo de habla hispana.

Dado el lugar que los voluntarios ocupaban y ocuparían en la nueva estructura, fruto de la fusión de las 2 organizaciones, y siendo su objetivo trabajar con voluntarios, se decidió que era necesario sistematizar la política del voluntariado de la nueva entidad.

DISEÑO DE LA PRACTICA

Se realizó una tarea que se sintetizó en documentos concretos. Este material, que demuestra el lugar y la importancia que la organización Res non Verba- Acción sin Fronteras dan a sus voluntarios, fue diseñado en base a:

- La experiencia propia que los integrantes de la nueva organización (Res nos Verba) traían.
- Modelos de documentos similares utilizados por AWVB, organización madre de Acción sin Fronteras en Estados Unidos.
- Ley del Voluntariado de la Argentina.

MISION DE LA ENTIDAD

Promover la cooperación y colaboración, virtual y cara a cara, entre personas y organizaciones para que juntos ayuden a construir un mundo mejor, en el que todos puedan vivir libre y dignamente

BREVE DESCRIPCION DE LA ORGANIZACION

Acción sin Fronteras (Action Without Borders) se fundó en Estados Unidos en 1995 para crear una red de Centros Vecinales de Contacto que proporcionara un lugar donde comunidades en todo el mundo pudieran encontrar oportunidades para desarrollar el voluntariado y los servicios sin fines de lucro. A finales del 2001 se lanzó Idealistas.org, la versión en español del sitio en inglés, que nació para servir a todas aquellas personas y organizaciones interesadas en el sector social/sin fines de lucro del mundo hispano hablante. En octubre de 2003, Acción Sin Fronteras firmó un acuerdo de colaboración con la Asociación Civil Res Non Verba, una organización sin fines de lucro fundada en argentina en 1999 que manejaba el sitio Daunamano.org. Por medio de este acuerdo Daunamano.org se fusiona con www.idealistas.org y Action Without Borders, con el objetivo de administrar el sitio en castellano y dar una mejor respuesta a las necesidades del Tercer Sector en Argentina y en todos los países del mundo de habla hispana.

www.idealistas.org es un sitio que tiene como fin juntar al que quiere ayudar con el que quiere dar ayuda, que brinda entre otros los siguientes servicios:

- Servicios a las organizaciones sin fines de lucro: les da la posibilidad de tener un espacio en la Web, buscar voluntarios, registrar actividades, promocionar recursos de la organización (materiales, trabajos, productos, etc.), postular búsquedas de empleo, buscar consultores, etc.

Diseño de una política integral del voluntariado y elaboración de un plan escrito para implementarla.

- Servicios a los Voluntarios: los voluntarios pueden registrarse para recibir alertas sobre oportunidades de voluntariado, empleos, pasantías, eventos, recursos, actividades e información de las Organizaciones. Además tienen la posibilidad de conectarse con otros voluntarios que compartan sus mismos intereses.
- Servicio a las Consultoras: a través de la página las consultoras y consultores pueden ofrecer sus servicios a las organizaciones sin fines de lucro.

Metodología para la convocatoria, selección e incorporación de voluntarios expertos y profesionales.

Diseño y proceso integral de relación con los voluntarios a través de un área de Recursos Humanos que asume la planificación de las actividades y el acompañamiento de los mismos.

ENTIDAD

RESPONDE "Recuperación de Poblados Nacionales que desaparecen", Asociación Civil
responde@responde.org.ar / www.responde.org.ar

OPERATORIA Y GESTION DE LA PRACTICA

La metodología implica el desarrollo de los siguientes procesos:

1. Convocatoria y selección

- 1.1. Un área de la organización detecta la necesidad de un profesional voluntario y hace el pedido formal al área de Recursos Humanos.
- 1.2. El área de Recursos Humanos trabaja con el programa que detectó la necesidad para definir el perfil requerido. Se describe cuidadosamente un perfil de voluntario.
- 1.3. Se inicia la búsqueda- convocatoria. Además de la base de datos de la entidad que se ha ido conformando en los años de funcionamiento, los medios mayormente utilizados son los clasificados solidarios de La Nación y las universidades.
- 1.4. Se reciben por e-mail los antecedentes personales ofrecidos. Siempre se contesta a todos los interesados.
- 1.5. Se realiza una primera selección por adecuación a las expectativas y perfil. Con este grupo se hacen al menos dos entrevistas en las cuales se busca detectar el grado de disponibilidad de los candidatos para trabajar en equipo, el compromiso, visión social y sus expectativas como voluntario, entre otros.
- 1.6. En la segunda entrevista, participa el responsable del área que solicitó el voluntario, se realiza una presentación institucional, la misión, actividades, valores, para evaluar la afinidad de la persona con la entidad. Si la persona es seleccionada se inicia el proceso de integración.

2. Integración

- 2.1. A las personas seleccionadas se les envía un "Manual de Integración" (Documento disponible en www.gestionsocial.org) donde se detallan las características de la organización, la modalidad de trabajo, formas de comunicación interna, reglas y responsabilidades del voluntario, etc.
- 2.2. Durante el primer día se visitan todas las instalaciones y se presenta a cada uno de los integrantes de la OS.
- 2.3. Se firma un Acuerdo Básico Común siguiendo los criterios de la Ley de Voluntariado en el que se incluye una versión preliminar del plan de viajes y tareas en los poblados a visitar y las responsabilidades del voluntarios y la organización para el cumplimiento de éstos objetivos (por ejemplo, se especifica gastos de viáticos a la localidad a cargo de RESPONDE).

3. Seguimiento

El área de Recursos Humanos realiza reuniones con una frecuencia mensual, que permiten el seguimiento de la tarea de los voluntarios y responsables de la tarea institucional.

Metodología para la convocatoria, selección e incorporación de voluntarios expertos y profesionales.**EFFECTO Y RESULTADO**

A partir de la aplicación de esta metodología en la organización se obtuvo:

- Mayor adecuación de las personas seleccionadas al perfil requerido para la tarea.
- Más claridad respecto a la forma, las características y el sentido del voluntariado.
- Al ingresar los voluntarios conocen la organización y sus expectativas respecto de la tarea lo que evita conflictos y malos entendidos.
- Mayor compromiso con la entidad por parte de los voluntarios.

ANTECEDENTES

RESPONDE, desde el inicio, desarrolló sus programas gracias al aporte de los voluntarios profesionales que viajaban a los poblados. La organización necesitaba convocar a personas voluntarias altamente especializadas (geógrafos, ingenieros, arquitectos, técnicos en turismo, etc.) con disponibilidad de viajar al interior del país. La especificidad del perfil requería un proceso integral de búsqueda, selección e integración de voluntarios eficaz.

DISEÑO DE LA PRACTICA

Para poder contar con profesionales de buen nivel y con compromiso con la tarea se constituyó un grupo de voluntarios especialistas en Recursos Humanos que junto con la Dirección Ejecutiva se concentró en el diseño de una metodología que contemplara todo el proceso y la relación con los voluntarios.

La experiencia y formación de las personas del equipo permitió que el armado de la estrategia resultara sencillo y pudiera ser fácilmente implementado. Este mismo equipo colaboró en el procedimiento de selección, entrevistas e integración de los voluntarios.

MISION DE LA ENTIDAD

RESPONDE promueve la recuperación de pueblos que se encuentran en riesgo de desaparición o en graves crisis, a través de proyectos de desarrollo creativos e innovadores, donde los habitantes se conviertan en los verdaderos protagonistas del cambio.

RESPONDE constituye la respuesta a la problemática de un sector de la población rural de la Argentina que está desapareciendo y transforma en acción un trabajo académico que busca revertir la problemática del despoblamiento.

BREVE DESCRIPCION DE LA ORGANIZACION

RESPONDE es una Asociación Civil que surgió de la motivación de su fundadora, Marcela Benitez, a partir de la investigación que ella realizaba en distintos poblados argentinos en desaparición. La organización se propone demostrar que a partir de la práctica es posible revertir la situación de desaparición de los pueblos, así como también los efectos relacionados por la situación de desarraigo, exclusión y marginalidad que vive su población. También busca mejorar la distribución territorial y disminuir la macrocefalia de las grandes ciudades. Para el cumplimiento de este fin se implementa una estrategia de desarrollo local a partir de un diagnóstico participativo sobre la situación de cada lugar, la devolución sobre sus resultados junto a la población local que promueva la movilización, el inicio del diseño y ejecución de una estrategia de desarrollo local y padrinazgo para la rehabilitación de la vida del pueblo.

2

Area Temática:

Conformación del Equipo Voluntario.

Proceso de incorporación e integración de personas voluntarias a una organización. Describe prácticas que permitieron a las organizaciones la conformación de un grupo de individuos que reconocen la tarea común y se comprometen con la misión institucional.

Casos de Buenas Prácticas Relevadas:

- 10 Incorporación de voluntarios a través de redes de afinidad personal.
- 11 Incorporación de voluntarios a través de la articulación con organizaciones de la localidad.
- 12 Pares convocan Pares: proceso de convocatoria a médicos voluntarios "itinerantes" para períodos limitados de tiempo.
- 13 Utilización de medios masivos de comunicación para la convocatoria a voluntarios.
- 14 Selección e incorporación de voluntarios con estrategias diversificadas.
- 15 Proceso de selección y cuidado de los voluntarios orientado a prevenir el agotamiento y saturación de las personas involucradas.
- 16 Convocatoria a profesionales en base a la identificación de necesidades y sectores.
- 17 Proceso de recepción y selección de voluntarios para organizaciones articuladas en red.
- 18 Proceso pautado de vinculación y desvinculación de voluntarios.
- 19 Proceso de convocatoria, selección e incorporación de voluntarios a través de talleres de trabajo.
- 20 Pautas de incorporación y proceso de renovación del acuerdo de trabajo.
- 21 Mecanismos de convocatoria y selección de personal voluntario.
- 22 Procesos de captación y selección de voluntarios a partir de necesidades específicas.
- 23 Jornadas de incorporación para la integración de voluntarios calificados.
- 24 Protocolo de incorporación e Inducción de Voluntarios.
- 25 Convocatoria de voluntarios a través de la web y proceso de selección en base a ficha de pedido.

Incorporación de voluntarios a través de redes de afinidad personal.

Modalidad de incorporación de nuevos voluntarios, basada en los contactos de las personas que se postulan para trabajar en la entidad, que permite conformar en poco tiempo grupos compatibles y consolidados.

ENTIDAD

Amnesty International- Argentina, Asociación Civil
administracion@amnesty.org.ar / www.amnesty.org.ar

OPERATORIA Y GESTION DE LA PRACTICA

1. Modalidad de Ingreso:

Habitualmente no existe convocatoria formal y los contactos se realizan a través de amistades, espacios profesionales o de pertenencia de los voluntarios actuales o potenciales, así como también por contacto a través de la página Web.

Las personas pueden participar como voluntarios asociados a través de la página Web y/o acercarse a la organización e incorporarse como voluntarios, a través de dos modalidades que pueden no ser excluyentes: individual o grupal. Si es una sola la persona que se acerca, se le ofrece incorporarse a un grupo ya constituido o iniciar un nuevo grupo. En este último caso, el candidato convoca a otras personas dentro de su núcleo de relaciones y conforma un nuevo grupo de voluntarios.

Si son más de una persona que se conocen previamente y se acercan para colaborar en forma voluntaria con la organización, también se les propone que conformen un grupo. La constitución de grupos para el trabajo voluntario es un mecanismo que se apoya en las redes de contacto personales.

2. Capacitación Inicial:

Hay un periodo de capacitación inicial en el que se entregan materiales de apoyo diseñados por Amnesty. Uno de los más importantes es el "Manual de acción". (Para mayor información contactar con la organización). Éste consta de dos secciones: la primera aborda el contexto de acción institucional, la segunda muestra como llevar adelante las tareas y campañas de la organización, con qué recursos, estrategias y destaca la importancia de la evaluación y los resultados.

3. Incorporación:

Todo grupo elige un coordinador, debe reunirse con una periodicidad pre -establecida y tener una relación fluida con el staff.

Se establece un periodo de 6 meses de conocimiento entre el grupo y la organización, durante el cual el grupo realiza tareas acotadas.

Pasado este periodo el Consejo Directivo (CD) realiza una evaluación de su desempeño, se revisa el cumplimiento de los objetivos en función de las tareas establecidas. En esa instancia se decide la continuidad del grupo de trabajo. Si la decisión de incorporación es negativa el grupo se disuelve. En cambio si es satisfactoria, el grupo presenta su plan de trabajo en base a las tareas y responsabilidades previamente asignadas por Amnesty. El plan debe incorporar objetivos susceptibles de ser evaluados. Los grupos, además de llevar adelante sus actividades específicas (envíos de cartas para sensibilizar sobre las temáticas, giras de conferencias, actos y manifestaciones, contactos con embajadas y apoyo de personalidades), operan como representantes locales en diferentes provin-

Incorporación de voluntarios a través de redes de afinidad personal.

cias ya que la organización tiene grupos funcionando en varias capitales provinciales.

EFFECTO Y RESULTADO

Los principales resultados de la práctica son:

- Aumento en la incorporación de nuevos voluntarios, gracias a las redes de grupos que ya tienen información e interés genuino en la entidad.
- Autorregulación en los procesos de incorporación y organización de los voluntarios.

ANTECEDENTES

Amnesty International se reconoce como un "movimiento de activistas" que basa la totalidad de sus acciones en el trabajo voluntario de asociados y otros particulares no miembros. La popularidad que logró la organización hizo que muchas personas se acercaran a la organización por lo cual era fundamental tener un procedimiento eficaz para convocarlos. Amnesty International se planteó buscar una solución a este desafío.

DISEÑO DE LA PRACTICA

Amnesty International se guía por documentos estratégicos (documento rector hasta el año 2010), además en cada país hay un plan operativo vinculado a la realidad local en consonancia con el plan rector. Por otra parte, desde sus comienzos el estatuto de la organización contempló la incorporación y organización del trabajo de los voluntarios con una modalidad grupal. Por lo tanto este mecanismo de incorporación grupal se constituyó una estrategia de la organización en todos los países. Sin embargo sufrió ajustes y adaptaciones según las características y las necesidades del contexto argentino cuyo resultado es el modelo que funciona actualmente.

MISION DE LA ENTIDAD

En el marco de la promoción de los derechos humanos, su misión es llevar adelante investigaciones y acciones para prevenir y detener los graves abusos de los derechos a la integridad física y mental, la libertad de expresión y conciencia y el derecho a no ser discriminado.

BREVE DESCRIPCION DE LA ORGANIZACION

Amnistía internacional es el capítulo argentino de la organización que a nivel global lleva 40 años de funcionamiento. En nuestro país trabaja desde 1992 y se ocupa de la defensa de los derechos humanos según el plan estratégico internacional pero también responde a la problemática nacional en esta materia. Sus principales actividades son: realizar campañas para prevenir violaciones a los derechos humanos, montar programas educativos sobre derechos humanos en escuelas o procurar que su gobierno ratifique las normas internacionales de derechos humanos. La Campaña a la que la organización le está dando más relevancia en el año 2005 -con una proyección por 6 años-, es la que se dirige a la Violencia Hacia la Mujer.

La filial argentina también traduce y distribuye informes de Amnesty International sobre derechos humanos de cualquier país del mundo, incluso el propio. El trabajo de investigación se realiza desde la sede en Londres.

Incorporación de voluntarios a través de la articulación con organizaciones de la localidad.

Proceso clave de integración gradual y modalidad de convocatoria a través de entidades localizadas en la misma área geográfica en la que la organización desarrolla sus actividades.

ENTIDAD

Damas Rosadas, Asociación Civil
damasrosadas@obispado-si.org.ar / www.damasrosadas.org.ar

OPERATORIA Y GESTION DE LA PRACTICA

1. Convocatoria:

Se sumó a la modalidad del "boca en boca" que caracteriza a las Damas Rosadas, la articulación con organizaciones locales. En este sentido, la estrategia aplicada incorporó los siguientes pasos:

- 1.1. Identificación de las organizaciones clave en los alrededores de la Maternidad en la que se trabaja
- 1.2. Presentación de la propuesta a la autoridades de las organizaciones identificadas (Parroquias, escuelas, organizaciones de base, entre otras).
- 1.3. Distribución de afiches e invitaciones en los lugares seleccionados.
- 1.4. Realización de reuniones grupales donde se presenta la organización, se explica en qué consiste la tarea, se distribuye material de apoyo y fundamentalmente se transmite la experiencia personal al respecto.
- 1.5. Solicitud de entrevista personal según horario fijo semanal previamente pautado e informado por la filial

2. Incorporación:

2.1. La persona que en carácter voluntario coordina al personal voluntario llamada- "voluntaria de los voluntarios" - realiza la primera entrevista, según los horarios y días de rutina. La selección se basa en el conocimiento de la misión, la experiencia de la acción voluntaria y la "percepción agudizada" por el hecho de estar ejerciendo el rol hace muchos años.

Al momento de la entrevista se explicitan los deberes y derechos de las voluntarias reglamentados por las Damas Rosadas.

Deberes:

- El mínimo de horas semanales de actividad voluntarias estipuladas son 4.
- Al ingresar y al retirarse de la institución se firma un libro de presentismo.
- Si alguna voluntaria debe ausentarse en su horario, tiene que hacerse cargo de buscar a una reemplazante.
- Ninguna voluntaria puede utilizar la sala de enfermería o médicos por ningún motivo.
- No se puede hacer acuerdos personales ni dar respaldo a un grupo en desmedro de otros.

Derechos:

- A ser tratadas con respeto.
- A no realizar tareas que excedan el rol de apoyo a la familia y al enfermo.

2.2. Una vez que la postulante recibe la información, se le sugiere que se tome una semana para elegir y tomar una decisión.

2.3. Si la persona decide asumir el compromiso voluntario, completa una planilla con sus datos personales

Incorporación de voluntarios a través de la articulación con organizaciones de la localidad.

y se incorpora en carácter de aspirante.

2.4. Las aspirantes reciben una formación en terreno durante 2 meses a cargo de la coordinadora. La capacitación permite que la voluntaria rote por todas las áreas del Hospital, se familiarice con las tareas y el personal de la institución la reconozca. Durante ese periodo utilizan un delantal diferente al de las Damas Rosadas, con el objetivo de que el personal hospitalario sepa que es "una aspirante".

2.5. Finalizada la formación, la aspirante recibe el delantal rosado, símbolo de su pertenencia a las Damas Rosadas. En ese momento se define su lugar de trabajo. Esta definición se basa en las necesidades del servicio. En el caso de que la necesidad institucional no coincida con las expectativas de la voluntaria se solicita el cambio con otra voluntaria.

EFFECTO Y RESULTADO

La estrategia tuvo el efecto deseado, pues permitió:

- Duplicar el número de voluntarias iniciales.
- Ganar en diversidad y heterogeneidad entre las personas que conforman la filial.
- Incorporar personas más cercanas a la población hospitalaria.
- Mejorar la comprensión acerca de las necesidades de los beneficiarios de sus acciones.
- Disminuir los conflictos entre el personal del hospital y las Damas Rosadas.

ANTECEDENTES

Cada filial de las Damas Rosadas se conforma con un equipo compuesto por una persona que se ocupa de la administración, la coordinadora que tiene la visión organizativa y general de la filial y las voluntarias que tienen tareas específicas en el hospital.

La sede de las Damas Rosadas de la Maternidad Sarda tomó como estrategia inicial la convocatoria boca a boca entre las amistades más cercanas a la coordinadora y fundadora. Fue muy útil en la etapa fundacional, pero debió ser modificada a partir de que se propusieran incluir voluntarias que generaran una composición grupal de mayor heterogeneidad.

Asimismo, el tipo de tarea a cargo de la organización requirió una serie de pasos que permitiera la incorporación y formación gradual de las voluntarias, de manera tal de cualificar la tarea y aminorar los conflictos entre las voluntarias de Damas Rosadas y el personal del hospital.

DISEÑO DE LA PRACTICA

La entidad decidió ampliar la focalización territorial donde se realizaba la convocatoria -ligado a las redes de contacto de la coordinadora y lejano a la Maternidad donde se presta el servicio voluntario-, de forma de obtener un grupo de voluntario más heterogéneo y cercano a las necesidades de las personas internadas en la Maternidad. La Coordinadora asumió e identificó la necesidad de incorporar nuevas estrategias para la convocatoria e incorporación de voluntarias.

Informó a la Sede Central y trabajó con el equipo de la Filial, se logró un plan de convocatoria e incorporación que fue motorizado y está en plena vigencia.

Incorporación de voluntarios a través de la articulación con organizaciones de la localidad.**MISION DE LA ENTIDAD**

Ayudar material y espiritualmente a los enfermos que se encuentran en los hospitales y a sus familias, prestar colaboración al personal técnico y medico de las instituciones sin diferenciaciones de nacionalidad, religión, razas o convicciones políticas.

BREVE DESCRIPCION DE LA ORGANIZACION

La obra de las Damas Rosadas surgió en el año 1958 inspirada en el modelo estadounidense (Pink Ladies). La primera experiencia, a cargo de su fundadora - Sra. Eloisa de Casal- se inició en el Hospital de San Isidro, con el objeto de brindar apoyo a las personas enfermas y sus familiares en situación de desventaja social. El grupo inicial de doce mujeres creció a cuatrocientas cincuenta distribuidas en 4 filiales - Hospital Central y Hospital Materno Infantil de San Isidro, Hospital B. Rivadavia y Maternidad R. Sardá, de la Ciudad de Buenos Aires- y el Jardín Maternal Nuestra Señora de los Niños.

Pares convocan pares: proceso de convocatoria a médicos voluntarios "itinerantes" para períodos limitados de tiempo.

Modalidad de reclutamiento que facilita el buen desempeño de voluntarios altamente calificados. La organización se apoya en los profesionales voluntarios que ya han participado en los viajes del tren, para convocar a nuevos voluntarios.

ENTIDAD

Fundación Alma
fundacionalma@hotmail.com / www.fundacionalma.org.ar

OPERATORIA Y GESTION DE LA PRACTICA

1. Convocatoria: la entidad requiere especialistas del área salud para prestar servicios en las provincias. Deben ser profesionales capacitados y brindar atención médica y social por un período acotado de tiempo (15 días). La convocatoria de personas voluntarias se basa en la transmisión oral de la experiencia entre profesionales vinculados a las distintas disciplinas y en la diseminación que los involucrados realizan al regreso de cada viaje. Las motivaciones detectadas que, son la base de la convocatoria entre pares, podrían agruparse de la siguiente manera:

- Búsqueda de repetición de una experiencia profesional previa satisfactoria.
- Acreditación y antecedentes profesionales.
- Convicción personal y deseo de devolver a la comunidad.
- Trabajo en equipo.

2. Coordinación de Voluntarios: para cumplir esta función hay 5 coordinadores de voluntarios, -que también son voluntarios y han realizado la experiencia del viaje en el tren-, cuya tarea es detectar las impresiones de los que viajan y ampliar el listado de expectativas y motivaciones de los voluntarios, actualizar el listado de candidatos con nuevas nombres y comprometer a los profesionales que pasaron por la experiencia a convocar potenciales candidatos para el próximo viaje. Al mismo tiempo, sugieren a la entidad dispositivos para el mejor funcionamiento del siguiente viaje.

Para que pares convoquen pares la experiencia tiene que ser muy satisfactoria para todos los participantes. Por lo tanto se presta especial atención a las formas de satisfacer las motivaciones de los voluntarios y se realizan otras dos tareas, que son:

3. Tarea de cuidado y atención de los participantes: por ejemplo, se ocupan de que los participantes tengan los elementos de trabajo, se encuentren muy cómodos, que los vagones estén correctamente acondicionados, se contrata a un profesional de la cocina para que prepare comida sustanciosa de modo de compensar las intensas jornadas laborales, etc.

4. Tarea de promoción de camaradería: a lo largo del viaje se proponen espacios de intercambio y comunicación en los cuales se afianza la relación entre el grupo de colegas.

Se promueve que los voluntarios al volver a sus lugares de trabajo estén ansiosos por compartir la experiencia con sus compañeros los que así se ven estimulados a ponerse en contacto con la fundación.

Pares convocan Pares: proceso de convocatoria a médicos voluntarios "itinerantes" para periodos limitados de tiempo.

EFFECTO Y RESULTADO

- Lograr que los voluntarios sean los principales difusores y convocantes para la tarea y que dentro de un equipo de salud de una misma institución varios profesionales y técnicos se sientan interesados en participar de la experiencia.
- Lograr armonía y ausencia de conflicto entre los participantes en una experiencia tan particular como es un viaje de varios días y bajo la presión de un exigente trabajo.

ANTECEDENTES

Anualmente se realizaba un viaje por 9 provincias. El modelo de funcionamiento determinaba que cada equipo se tenía que renovar en cada uno de los viajes. Por lo tanto, el principal desafío de la fundación era cómo convocar y reunir todos los años un equipo de profesionales capacitados para trabajar en la salud infantil y que además, participaran voluntariamente del viaje.

DISEÑO DE LA PRACTICA

Con el liderazgo del fundador -médico también-, el Consejo de Administración y los sucesivos presidentes, se fueron promoviendo diferentes prácticas para convocar y hacer funcionar en cada viaje a un eficaz equipo de profesionales.

Primero se definió la composición del equipo requerido que quedó integrado por los siguientes profesionales: 2 médicos pediatras, 2 enfermeras, 2 laboratoristas, 2 odontólogos, 1 trabajador social y 2 radiólogos. Por ser muy específico el perfil requerido era fundamental que la selección fuera realizada por expertos. De allí la importancia de la idea que se adoptó como estrategia: la transmisión y convocatoria entre pares profesionales que fueran referenciadores adecuados.

La identificación de incentivos y motivaciones para la participación permitió incluirlos en la estrategia de convocatoria y gestión de voluntarios. En estos últimos años este sistema de convocatoria fue reforzado a partir de la difusión mediática de las actividades de la fundación.

En forma más reciente se incorporó la función de coordinadores de voluntarios, que refuerzan las redes informales de comunicación y ofician de facilitadores en todo el proceso de convocatoria, reclutamiento y desarrollo de las actividades voluntarias.

MISION DE LA ENTIDAD

Contribuir al cuidado de la salud de la niñez

BREVE DESCRIPCION DE LA ORGANIZACION

Es una organización que se dedica, desde 1973, a la atención de la salud de niños de zonas rurales del norte del país. Una vez al año realiza un viaje a un total de 9 provincias en un tren especialmente acondicionado para atender en diferentes áreas: enfermería radiología, odontología, laboratorio y quirófano. Entre el año 1980 y el 2002 ha atendido 70.000 consultas registradas en historias clínicas que se llevan en cada viaje. Los viajes duran aproximadamente 15 días y la labor de los profesionales que participan en cada visita no percibe ningún tipo de remuneración o viático.

Utilización de medios masivos de comunicación para la convocatoria a voluntarios.

Proceso de planificación que permite aprovechar estratégicamente las oportunidades institucionales de difundir, en medios gráficos, radiales y televisivos sus necesidades de voluntarios.

ENTIDAD

Fundación Emmanuel
emmanuel@emmanuel.org.ar / www.emmanuel.org.ar

OPERATORIA Y GESTION DE LA PRACTICA

Para aprovechar las continuas apariciones institucionales en distintos medios y realizar la convocatoria a voluntarios a través de medios masivos, particularmente TV-, se definió un plan institucional que requiere una rigurosa implementación. Frente a cada invitación a participar en un medio de comunicación se toma en cuenta el siguiente proceso que se va modificando y se adecua a las distintas circunstancias:

1. Aspectos previos

- 1.1. Se acuerda hacia adentro de la organización y con cada equipo de producción del medio contactado quién será el/los vocero/s en representación de la institución, la modalidad de presentación, manera, tiempo, mensaje a transmitir
- 1.2. Se actualizan los materiales de presentación institucionales para ser entregados a quienes los soliciten
- 1.3. Se habilitan dos líneas telefónicas para la recepción de los llamados.
- 1.4. Se designa personal voluntario y/o rentado (dos por turno) a cargo de recepcionar los llamados.
- 1.5. Se los capacita y se define por escrito el mensaje unificado en formato de guión telefónico (secuencia de preguntas que el operador debe realizar y menú de respuestas ante las posibles preguntas a recibir).
- 1.6. Se entrega información útil sobre la organización: lugar de atención, dirección postal y electrónica, horarios de atención, persona de referencia, breve descripción de la organización (qué y cómo lleva adelante su misión), día y hora de las próximas reuniones de orientación para nuevos voluntarios.
- 1.7. Planilla donde cada operador telefónico vuelca los datos producto de cada llamado telefónico: datos personales, horas y días disponibles y áreas de interés de los candidatos.

2. Recepción y derivación de postulantes

- 2.1. Los operadores telefónicos reciben las llamadas y de acuerdo a las instrucciones previas derivan a los voluntarios según grupos de interés: ser voluntarios, donantes, recibir más información, etc.
- 2.2. A partir de esta derivación se convoca a reuniones diferenciadas en las cuales se brinda información sobre la misión y la tarea de la organización, y se solicita que los participantes constaten sus datos.
- 2.3. Cuando las personas confirman su interés en incorporarse como voluntarias, se las convoca a una entrevista en la cual se profundizan las expectativas y motivaciones del potencial voluntario y se delimitan tareas posibles a desarrollar.
- 2.4. Una vez formalizada su incorporación se deriva a la persona al área seleccionada, donde el voluntario queda bajo la responsabilidad de quien la conduce.

Utilización de medios masivos de comunicación para la convocatoria a voluntarios.**EFFECTO Y RESULTADO**

El plan para organizar la convocatoria a través de medios de comunicación masiva permitió:

- Ampliar el alcance geográfico de la convocatoria.
- Aumentar cuantitativamente el ingreso de voluntarios.
- Diversificar el perfil de los voluntarios.

ANTECEDENTES

Si bien la organización siempre se apoyó en los medios de difusión para convocar familias dispuestas a recibir a los niños y niñas con los que trabajan, la posibilidad sostenida de participar en programas de televisión con importante rating fue una instancia distinta para la Fundación Emmanuel que provocó mayor afluencia de postulantes.

En ese momento se dieron cuenta que necesitaban fortalecer el mecanismo de incorporación de voluntarios. La entidad decidió que tenía que evitar las improvisaciones y estar siempre preparada cuando sus miembros aparecieran en televisión.

DISEÑO DE LA PRACTICA

Todos los miembros del Consejo de Administración (CA), y los coordinadores de áreas, participaron en los distintos pasos. Cada miembro aportó ideas y se logró la capacidad institucional necesaria para la planificar la recepción masiva de interesados en colaborar con la Fundación.

Se requirió mucho compromiso para implementar este proyecto de incorporación de voluntarios y sobre todo mucha disciplina interna para implementarlo.

MISION DE LA ENTIDAD

Posibilitar que todos los niños, niñas y adolescentes, sin distinción alguna, puedan ejercer el derecho de vivir en familia, desde el respeto por su historia e identidad.

BREVE DESCRIPCION DE LA ORGANIZACION

Organización conformada por familias, niños, niñas y adolescentes, profesionales y colaboradores que instala el Acogimiento Familiar en la Argentina con el fin de que más chicos puedan ejercer su derecho a vivir en familia.

Selección e incorporación de voluntarios con estrategias diversificadas.

Existe un proceso planificado de inclusión de las personas voluntarias que permite su incorporación en áreas definidas de acuerdo a sus habilidades y a las necesidades institucionales.

ENTIDAD

Fundación Escolares

fescolares@arnet.com.ar / secretaria@fundacionescolares.org.ar / www.fundacionescolares.org.ar

OPERATORIA Y GESTION DE LA PRACTICA

Los voluntarios que forman parte de Fundación Escolares acceden a la organización a través de diversos canales:

- Comunicaciones en diarios de alcance masivo.
- Campañas anuales en colegios.
- Contactos personales.
- Presentación espontánea.

1. Selección: para ingresar como voluntario en la Fundación, toda persona interesada deberá ser entrevistada por el responsable del área de Recursos Humanos y completar un formulario de solicitud de admisión que releva datos formales, expectativas, antecedentes, habilidades y disponibilidad de la persona entrevistada.

2. Cuestionario de Admisión (Documento disponible en www.gestionsocial.org): la persona entrevistada completa los siguientes datos:

- Datos personales: nombre y apellido del voluntario, fecha de nacimiento, nacionalidad, domicilio, localidad, código postal, documento de identidad, estado civil, teléfono, etc.
- Modalidad de contacto: fuente de información sobre la organización, motivos para incorporarse, razones de la elección de Fundación Escolares.
- Educación, Experiencia, Pertenencia: estudios cursados, experiencia laboral, experiencia en trabajo social, actuación en la comunidad, pertenencia a algún club u otra institución, contactos con colegios
- Varios: grado conocimientos de PC, si cuenta con disponibilidad de movilidad propia, tareas para las que se ofrece, días y horarios disponibles para el trabajo voluntario.

3. Información complementaria: se entrega información que explica las expectativas de la organización vinculadas a la responsabilidad del voluntario/a junto con el nombre y los datos de la personas de contacto en la organización.

En el caso en que los resultados de la entrevista hayan sido positivos, se procede a su incorporación.

4. Admisión: para la incorporación de los postulantes a un área específica, le entidad tiene en cuenta las aptitudes y afinidades de la persona, y los requerimientos informados por parte de las distintas áreas o talleres. Los voluntarios realizan tareas de recepción, clasificación y envío de las donaciones para las escuelas, organizan eventos de recaudación de fondos, trabajan en los distintos talleres (tejido, pintura, etc.) elaborando regalos para vender en la feria de Navidad, organizan la feria americana y colaboran con diversos trabajos administrativos y técnicos. Si el postulante está interesado en desarrollar su tarea en el lugar ofrecido, debe mantener una entrevista con el responsable del área elegida o taller de trabajo.

Selección e Incorporación de voluntarios con estrategias diversificadas.

Luego de la entrevista con el responsable de área o taller, el responsable de Recursos Humanos invita al postulante a incorporarse como voluntario de Fundación Escolares.

5. Firma Acuerdo: es requisito para la admisión del Voluntario, la firma de un acuerdo en el que se detallan los compromisos que se asumen, descripción de la tarea, horarios etc., donde queda claro la conformidad del voluntario con la tarea que se le asigna y los derechos y responsabilidades mutuas.

EFFECTO Y RESULTADO

La modalidad de incorporación dio por resultado mejoras significativas como:

- Mayor adecuación del perfil del voluntario con las tareas asignadas.
- Clarificación de las expectativas mutuas.
- Mejora en la actitud y compromiso de las personas voluntarias.
- Mayor sentido de pertenencia y motivación.
- Valoración del rol del voluntario.

ANTECEDENTES

Hace aproximadamente seis años el Consejo de Administración (CA) comenzó un proceso de transformación para mejorar la calidad de sus servicios a las escuelas.

Dado que las personas voluntarias representaban el 90% del personal de la organización, se hizo evidente la necesidad de incorporar mecanismos que organizaran la tarea y funciones de los voluntarios desde el momento de su ingreso a la entidad. Esta nueva perspectiva institucional dio origen a un nuevo procedimiento de incorporación de voluntarios.

DISEÑO DE LA PRACTICA

El Consejo de Administración de Escolares realizó la identificación de los cambios a realizar y la incorporación de estos nuevos mecanismos fue impulsado por ellos.

Durante el diseño de la re-ingeniería en el proceso de gestión de voluntarios el CA se encontró con importantes resistencias por parte del personal. Aquellos integrantes del personal que fueron aceptando paulatinamente y comprometiéndose con la nueva propuesta se convirtieron en eficaces promotores de la misma.

MISION DE LA ENTIDAD

Su misión es contribuir al desarrollo integral de los alumnos de las escuelas rurales aisladas del país y colaborar en la erradicación de la deserción escolar.

BREVE DESCRIPCION DE LA ORGANIZACION

Fundación Escolares trabaja en el ámbito de la educación rural, con escuelas del EGB 1 y 2 de nueve provincias de Argentina. Se proponen contribuir al mejoramiento de las condiciones educativas a través de la movilización comunitaria.

Proceso de selección y cuidado de los voluntarios orientado a prevenir el agotamiento y saturación de las personas involucradas.

Se busca la conformación de equipos sólidos con una selección eficaz de candidatos y el cuidado adecuado de la salud mental y emocional de los integrantes.

ENTIDAD

Fundación Huésped
info@huesped.org.ar / fhuesped@huesped.org.ar / www.huesped.org.ar

OPERATORIA Y GESTION DE LA PRACTICA

La Fundación realiza una pre-selección de candidatos a incorporarse al equipo de voluntarios de hospitales por medio de 2 entrevistas, una con la Coordinadora de Voluntarios y otra con una psicóloga de la institución.

A su vez, existen políticas institucionales que establecen claramente normas respecto de quiénes pueden realizar determinadas tareas y quiénes no. Por ejemplo, personas que viven con HIV no visitan a otros pacientes internados.

1. Convocatoria: generalmente la presentación de voluntarios es espontánea, la mayoría se comunica por mail y lo hacen ya conociendo algún aspecto de la Fundación. También hay voluntarios que han sido ellos mismos beneficiarios de los programas de la Fundación, ya sea por tener HIV o por ser familiares de personas con HIV.

2. Selección: en primera instancia se lleva a cabo una entrevista de alrededor de 30 minutos con la Coordinadora de Voluntarios. En dicha entrevista la Coordinadora brinda información al interesado acerca de la Fundación y su funcionamiento, indaga sobre la motivación interna del voluntario, sus antecedentes y formación. Como último paso de la entrevista, el candidato llena una solicitud en la que consigna todos sus datos personales, antecedentes educacionales, intereses, experiencia como voluntario, días y horarios disponibles, antecedentes laborales (si lo desea) y manifiesta por escrito el por qué de su interés en la problemática del HIV y en trabajar como voluntario en F. Huésped. (Para mayor información contactar con la organización).

La segunda entrevista la realiza el candidato con una psicóloga de la institución, quien compone un perfil del interesado, prestando especial atención a su fortaleza emocional para trabajar en el equipo de hospitales. Se intenta que ambas entrevistas se realicen el mismo día, una a continuación de la otra, para que sea más conveniente para el interesado.

Luego de las entrevistas, cada profesional prepara un informe por separado sobre la persona entrevistada, los cuales se cotejan para encontrar un lugar acorde con la capacidad e intereses de la persona y de la Fundación. Si, en ese momento, no hay vacantes para el área definida, se le informa e incorpora a la lista de espera.

3. Capacitación básica: los voluntarios nuevos de todas las áreas reciben una capacitación que consta de 5 encuentros de alrededor de 3 horas cada uno, en los cuales se abordan distintos temas (descripción de la Fundación, características, prevención, aspectos médicos y legales del HIV, entre otros).

En estos encuentros también suelen participar voluntarios antiguos que comparten su experiencia con los nuevos.

4. Organización del equipo de voluntarios en hospitales: cada hospital tiene su equipo de voluntarios, estos son asignados a un hospital en particular de acuerdo con sus posibilidades horarias, ya que a cada día de

Proceso de selección y cuidado de los voluntarios orientado a prevenir el agotamiento y saturación de las personas involucradas.

la semana corresponde un hospital. Los voluntarios sólo pueden ir una vez por semana en visitas de 3 horas como máximo. La razón fundamental de esta norma es evitar el agotamiento y la saturación (burnt out).

Los voluntarios nuevos sólo entregan a los enfermos y sus familias artículos de primera necesidad para los internados (artículos de higiene personal, ropa, etc.). A medida que va pasando el tiempo y van adquiriendo experiencia se les va permitiendo interactuar más con los pacientes.

Dentro de la metodología establecida por la organización está pautado que los voluntarios llegan a la entidad y regresan después de su jornada a la sede. El transporte realizado por Huésped logra puntualidad, orden, identificación, que los voluntarios se conozcan, intercambien experiencias, etc. y ha demostrado ser un método muy eficaz.

EFECTO Y RESULTADO

La práctica ha sido sumamente exitosa para:

- Conformar equipos de trabajo en hospitales compuestos por voluntarios comprometidos, motivados y con la suficiente solidez emocional como para hacer frente a las realidades difíciles que se deben enfrenar al interactuar con los enfermos hospitalizados y sus familias.
- Minimizar las posibilidades de agotamiento de los voluntarios, ya que existe una selección inicial y reglas firmes y claras de voluntariado en hospitales.
- Contar con voluntarios formados en la temática abordada por la institución.

ANTECEDENTES

La Fundación atiende siete hospitales en total. De estos hospitales cuatro se visitan una vez por semana, dos cada 15 días, uno es visitado una vez por mes, y el Hospital Fernández tiene un trabajo más intenso y autónomo.

Para cumplir con esta demanda el número de voluntarios de la Fundación creció considerablemente y se necesitó coordinar el trabajo de los voluntarios de cada área. Además, en el caso particular de los voluntarios que asistían a los hospitales, la crudeza de las situaciones enfrentadas requería una selección rigurosa de los interesados, de forma tal de cuidar la tarea y a los voluntarios involucrados.

DISEÑO DE LA PRACTICA

Si bien la Fundación trabajó desde su comienzo con voluntarios, hasta hace unos 7 años, la cantidad de voluntarios era 10 personas. Existía una persona con el doble carácter de responsable de la coordinación de voluntarios y de las actividades de prevención. La organización fue creciendo y se hizo necesario dividir las funciones. Nació así hace 7 años la función de coordinación específica para voluntarios, que en la actualidad cuenta con 90 voluntarios que realizan diversas tareas además de las vinculadas a los hospitales. Lo primero que hizo la nueva Coordinadora (quien había sido previamente voluntaria) fue introducir la práctica de la entrevista con la psicóloga para los interesados en ser voluntarios, prestando particular atención a la aptitud de los candidatos a trabajar en hospitales. Luego, observando el efecto que la visita a pacientes internados tenía en los voluntarios con HIV, se estableció que aquellos no podían ser voluntarios en esta área por un tema de cuidado y protección.

Proceso de selección y cuidado de los voluntarios orientado a prevenir el agotamiento y saturación de las personas involucradas.**MISION DE LA ENTIDAD**

Luchar contra el SIDA, no sólo como enfermedad biológica de transmisión entre las personas, sino como una importante problemática social que requiere de la existencia de un entorno comunitario adecuado para las personas que viven con el virus HIV.

BREVE DESCRIPCION DE LA ORGANIZACION

La Fundación Huésped es una organización que desde 1989 trabaja intensamente en la lucha contra el SIDA por medio de la información y capacitación de las personas. Sus objetivos son:

- Lograr un adecuado acceso a la información y la educación para la prevención para conformar una conciencia social comprometida y solidaria.
- Favorecer la investigación y la actualización continua de los profesionales vinculados al área de la salud.
- Mejorar la disponibilidad de servicios sociales y de salud para quienes los necesiten, incluyendo protección social y política contra el prejuicio y la discriminación.

Convocatoria a profesionales en base a la identificación de necesidades y sectores.

Se basa a una clara definición de objetivos y tareas a realizar que son identificados por los coordinadores de programas, quienes diseñan los perfiles de los voluntarios a incorporar de acuerdo con las aptitudes requeridas.

ENTIDAD

Fundación Par
maria@fundacionpar.org.ar / www.fundacionpar.org.ar

OPERATORIA Y GESTION DE LA PRACTICA

El proceso de esta práctica es el siguiente:

1. Los coordinadores de programas y sus equipos técnicos estudian las necesidades de personal y definen las capacidades requeridas para cada uno de los puestos en los proyectos a su cargo.
2. En base al estudio antedicho, el coordinador y su equipo deciden si será necesario incorporar voluntarios, y de ser así, establecen el número de plazas a cubrir y el tiempo estimado de duración de la prestación de servicios.
3. El equipo prepara el perfil del voluntario que se necesita y redacta el documento con la descripción de tareas a realizar. Este documento establece claramente el perfil buscado, incluyendo la profesión del voluntario, la experiencia requerida, el plazo de la colaboración y la dedicación de tiempo mensual, semanal o diario (según el caso) que se espera que cada voluntario dedique a la Fundación. Cabe resaltar que los voluntarios a incorporar son siempre profesionales con experiencia en el área en la que se van a desempeñar.
4. Se realiza la búsqueda de los voluntarios en lugares donde haya profesionales con las características y experiencia que la Fundación necesita, es decir, donde sea probable encontrar personas con el perfil requerido.

Como ejemplo de la aplicación de esta práctica, se puede citar el programa "Apoyo a Emprendedores". Este programa consiste en la realización anual de un concurso llamado "Capacitados para emprender", cuyo premio consiste en el otorgamiento a los ganadores - personas con discapacidad- de fondos para transformar sus ideas de negocios en proyectos concretos y sustentables.

En la operatoria de dicho programa, el equipo técnico se dio cuenta de que los ganadores del concurso no contaban con la experiencia suficiente como para maximizar los resultados positivos de la inversión. Así, se pensó en asignarles a dichos emprendedores "mentores voluntarios" que los orientaran y apoyaran en sus proyectos.

Pensando que quienes mejor podrían desarrollar esta tarea serían directivos de empresas, se redactaron los perfiles requeridos y la Fundación los envió a empresas con las que ya estaba en contacto para que realizaran búsquedas entre sus equipos. De este modo se incorporaron al proyecto de apoyo a emprendedores 5 mentores voluntarios pertenecientes a niveles gerenciales de destacadas empresas.

EFFECTO Y RESULTADO

Esta práctica ha permitido a la Fundación:

- Contar con un mecanismo para convocar equipos de voluntarios profesionales cuyas capacidades responden adecuadamente a las necesidades de la organización, lo cual significa un ahorro importante de tiempo

Convocatoria a profesionales en base a la identificación de necesidades y sectores.

y recursos organizacionales.

- Afianzar la relación con el mundo empresario mediante la integración de voluntarios provenientes de este sector
- Profesionalizar las tareas de la organización.
- Crecer en el número y la calidad de sus servicios.

ANTECEDENTES

Fundación Par tenía una política de incorporación abierta de voluntarios sin perfiles determinados ni acordes con las necesidades de la Fundación. Esto daba como resultado que un número elevado de voluntarios se incorporaban, pero fundamentalmente no tenían las características indicadas para cumplir con las tareas que la Fundación necesitaba asignarles. Esta situación representaba una pérdida de tiempo y recursos tanto para la organización como para los voluntarios.

DISEÑO DE LA PRACTICA

La Fundación nombró profesionales para que asumieran la coordinación de las distintas áreas de trabajo y sus programas. Estos coordinadores, junto con la dirección de la organización se dieron cuenta de que debían modificar su política de reclutamiento de voluntarios, de forma tal que las personas incorporadas tuvieran los perfiles adecuados a las necesidades de Par. El diseño de la práctica demandó una evaluación basada en un profundo análisis de la situación, decisión de cambio, y el compromiso de los cuadros directivos de la Fundación con la profesionalización de todos y cada uno de los niveles de trabajo.

MISION DE LA ENTIDAD

Promover la integración de personas con discapacidad y fortalecer en la sociedad el derecho de igualdad de oportunidades

BREVE DESCRIPCION DE LA ORGANIZACION

Bajo el lema "A igual capacidad, igual oportunidad", la Fundación Par enfoca su acción en la promoción y formación laboral de personas con discapacidad motora y sensorial, sin compromiso mental, para que puedan integrarse al mundo laboral como trabajadores competitivos.

La Fundación desarrolla siete programas totalmente gratuitos: Servicio de integración laboral, Educación para el trabajo, Apoyo a emprendedores, Par en el interior, Por la igualdad de derechos y oportunidades, Transformando las escuelas y www.empleospar.org.ar.

Desde 1988, son más de 2500 los trabajadores con discapacidad que accedieron a un empleo a través de la gestión de Par, 4500 se formaron en los cursos de capacitación y 9000 accedieron a una entrevista de trabajo.

Proceso de recepción y selección de voluntarios para organizaciones articuladas en red.

Modalidad de incorporación y sistematización de información sobre personas ofrecidas para actividades voluntarias de modo que puedan ser requeridas y seleccionadas por una o varias organizaciones de la red.

ENTIDAD

Fundación Tzedaká
promover@tzedaka.org.ar / www.tzedaka.org.ar

OPERATORIA Y GESTION DE LA PRACTICA

El proceso de selección e incorporación de voluntarios está organizado de la siguiente manera:

1. Recepción de ofrecimientos: la organización desarrolla diversos programas que requieren voluntarios y trabaja en red con otras entidades.

Las organizaciones que requieren voluntarios, completan una ficha con el perfil buscado. Al mismo tiempo se da respuesta a todo llamado o mail recibido con el ofrecimiento de un nuevo voluntario que es respondido en el día. Se exploran intereses y motivaciones y se convoca a los candidatos a una reunión informativa mensual de manera de satisfacer las necesidades de voluntarios de las organizaciones solicitantes.

2. Reunión informativa mensual: esta reunión se realiza en diferentes horarios cada mes, de forma tal de facilitar la asistencia. La reunión es de carácter informativo: se presenta a la Fundación y sus programas, se explica los proyectos en los cuales trabajan los voluntarios. La facilitación de este espacio está a cargo de la Coordinación del Programa de Apoyo a Voluntarios en Red Coordinadora de PromoVER, el Programa de Promoción y Fortalecimiento de Voluntarios en Red junto a una voluntaria que realiza la convocatoria y será responsable del seguimiento de los voluntarios. La presencia de esta figura resulta relevante pues funciona como referente tanto para los postulantes como para las organizaciones que los incorporarán.

Al finalizar la reunión los postulantes completan una ficha con sus datos, e intereses, y esta información es incorporada luego al "Banco de Voluntarios" de la organización.

3. Base de datos: el "Banco de Voluntarios" contiene una ficha individual por cada voluntario con sus datos personales, profesionales e institucionales, gustos y motivaciones, reuniones en las que participó, tareas que realizó, situación actual, etc.

El programa informático utilizado para la base de datos del Banco de Voluntarios permite seleccionar información según grupos de pertenencia de los voluntarios, eventos en los que participó, características y habilidades, entre otros atributos.

Contar con información sistematizada permite dar una respuesta rápida a las demandas de los programas de la organización o Centros adheridos a la red, de acuerdo al perfil solicitado.

Proceso de recepción y selección de voluntarios para organizaciones articuladas en red.**EFFECTO Y RESULTADO**

Esta práctica ha permitido:

- Generar una actitud positiva al dar respuesta en tiempo y forma a una mayor cantidad de postulantes.
- Ordenar y tener acceso a los datos básicos relacionados con los voluntarios.
- Posibilitar el seguimiento de las actividades y el registro de las tareas asumidas por los voluntarios.
- Mejorar la respuesta a los Programas de la Fundación que requieren voluntarios.
- Facilitar voluntarios a otras organizaciones de la red.

ANTECEDENTES

La práctica surgió por la necesidad de revertir las siguientes dificultades:

- Malestar de gente que se había ofrecido como voluntaria y no había tenido una respuesta atinada.
- Necesidad de sistematizar la información relacionada con los voluntarios debido al incremento de ofrecimiento de voluntarios.
- Poco seguimiento de los postulantes.
- Necesidad de acceso más directo a los voluntarios.

DISEÑO DE LA PRACTICA

Ante la necesidad de sistematizar y agilizar la relación con los voluntarios el Programa de Voluntariado de la Fundación Tzedaká realizó un relevamiento para conocer qué recursos existían para archivar este tipo de información, consultó especialistas y se informó sobre cómo organizan este trabajo otros grupos.

Una vez detectadas las necesidades y los recursos disponibles, una voluntaria especialista en temas informáticos confeccionó el "Banco de Voluntarios" utilizando como soporte el programa informático Access.

MISION DE LA ENTIDAD

Proteger a los miembros más necesitados de la comunidad judía apoyando, promoviendo y asistiendo iniciativas sociales y educativas.

BREVE DESCRIPCION DE LA ORGANIZACION

La Fundación Tzedaká, a través de sus diversos programas sociales, brinda asistencia a cerca de 7,000 personas en forma directa y 3,000 a través de subsidios a otras instituciones comunitarias. El compromiso de la Fundación está concentrado en asistir a familias desprotegidas, personas sin trabajo, enfermos sin cobertura médica, a ancianos solos en completa vulnerabilidad. Los programas de la Fundación Tzedaká se desarrollan a través de un modelo de gestión descentralizado, trabajando en red con otras entidades de modo de generar sinergia con sus programas.

Proceso pautado de vinculación y desvinculación de voluntarios.

Sistema de incorporación gradual y personalizada de voluntarios que contempla su desvinculación permanente o temporaria e involucra en su operatoria a todo el personal rentado.

ENTIDAD

Hogar de Tránsito del Niño Jesús, Fundación
info@elhogar.org.ar / www.elhogar.org.ar

OPERATORIA Y GESTION DE LA PRACTICA

El sistema actual de incorporación de voluntarios se desarrolla en base al siguiente proceso:

- 1. Contacto inicial:** el interesado, frecuentemente referido por la red de contactos de la Fundación, llama por teléfono para solicitar información o se presenta espontáneamente en la Casa Villa Adelina. Se acuerda con él candidato una entrevista personal.
- 2. Entrevista personal con el candidato:** la Coordinadora de la Casa le describe las distintas tareas a realizar por los voluntarios, las normas de la institución, sus valores, principios, visión y misión. A su vez, le provee material escrito informativo y formativo sobre temas relativos a la niñez. Por su parte, el interesado explica el por qué de su interés en colaborar con la Fundación, sus capacidades, experiencia y áreas en las que le gustaría trabajar. Luego se le muestra al interesado toda la casa y se acuerdan con él los días y horarios en podría realizar su actividad voluntaria.
- 3. Período de conocimiento preliminar:** durante las tres primeras semanas el voluntario asiste a la Casa sin asignación de tareas específicas, simplemente está a disposición del personal para lo que se necesite. A su vez, la Coordinadora y el personal hacen una supervisión constante del voluntario para facilitarle la adaptación.
- 4. Período de prueba en la tarea:** pasadas las tres primeras semanas, una vez que la persona ha adquirido un conocimiento más acabado de las distintas tareas a realizar, se reúne nuevamente con la Coordinadora para definir las actividades concretas que realizará en adelante. Una vez definidas las tareas y hasta el tercer mes desde su incorporación, el voluntario se encuentra en el período de prueba, en el cual se lo sigue supervisando intensamente.
- 5. Incorporación definitiva:** se da cuando la persona ha superado satisfactoriamente los tres meses de prueba. En este momento se lo incorpora definitivamente como voluntario de la Fundación.
- 6. Desvinculación permanente o temporaria:** si el voluntario, en cualquier instancia del proceso de incorporación o una vez incorporado, decidiera no concurrir más a la Casa por cualquier motivo que fuera, debe explicar claramente los motivos de su alejamiento a los niños. Esto se hace durante la hora de la merienda, a la cual el voluntario lleva algo para compartir con los niños y expone los motivos de su desvinculación. Esta explicación, en un clima distendido se considera muy importante para los niños, quienes en su mayoría vienen de experiencias de abandono y a quienes dañaría el alejamiento súbito de aquellos que han pasado con ellos un tiempo considerable, habiéndose desarrollado vínculos afectivos estrechos.

EFFECTO Y RESULTADO

Este nuevo sistema de incorporación y desvinculación de voluntarios ha permitido:

- Incorporar mayor cantidad de personas interesadas en trabajar como voluntarias, ya que sus inquietudes

Proceso pautado de vinculación y desvinculación de voluntarios.

reciben respuesta y atención inmediatas.

- Supervisar adecuadamente a los voluntarios.
- Asignar tareas acordes a los intereses y capacidades de los voluntarios.
- Disminuir considerablemente la tensión entre los grupos de personal voluntario y rentado.
- Contar con pautas claras de desvinculación.

ANTECEDENTES

En el año 2000 la Fundación realizó una reestructuración profunda, modificando el sistema de coordinación de las tres Casas-hogares. Así, se reemplazó la Dirección General por una Coordinadora en cada Casa. En Villa Adelina, la nueva Coordinadora conjuntamente con los empleados de la Casa, se dieron cuenta que el sistema de incorporación de voluntarios debía ser mejorado, por lo que se comenzó a intentar implementar nuevas estrategias.

DISEÑO DE LA PRACTICA

La Fundación hacía un seminario anual para informar acerca de su programa de voluntariado. La convocatoria para este evento se hacía por medio de volantes distribuidos en distintas zonas cercanas al Hogar. Durante el seminario cada responsable de área explicaba acerca de las tareas a realizar dentro de la misma, se distribuía material informativo sobre la Fundación y temas de niñez en general, luego de lo cual los interesados en postularse como voluntarios llenaban una ficha con sus datos, áreas de interés y horarios disponibles. Posteriormente, la Fundación estudiaba las fichas y, conforme se producían vacantes, convocaba a los interesados para proponerles su incorporación efectiva. Si bien esta forma de trabajo era sistemática y planeada, no se producían los resultados esperados. Generalmente pasaba mucho tiempo entre el seminario y la propuesta concreta de incorporación, por lo que al producirse la convocatoria, la persona ya estaba ocupada en otra tarea (rentada o voluntaria) o había perdido interés en sumarse al Hogar.

Dado que esta práctica no era eficiente para incorporar voluntarios en forma sostenida y sistemática, la Fundación comenzó a implementar, en forma conjunta y participativa, un sistema más focalizado. Así, el plantel completo de la Casa desarrolló y adoptó paulatinamente el nuevo sistema, que tiene una modalidad flexible y abierta a futuros cambios.

MISION DE LA ENTIDAD

Dar a los niños al cuidado de la Fundación una oportunidad de convertirse en hombres y mujeres adultos, útiles a su comunidad, con capacidad de dar y recibir amor.

BREVE DESCRIPCION DE LA ORGANIZACION

La Fundación del Hogar de Tránsito del Niño Jesús recibe chicos y jóvenes judicializados de 2 a 21 años, dándoles afecto y contención, un hogar, estímulo y educación, intentando que puedan transformarse en seres felices y preparados para enfrentar el mundo actual. La Fundación brinda albergue temporario de niños y jóvenes de ambos sexos, puestos bajo su custodia por disposición de Jueces de Menores de San Isidro, San Martín y Morón previa aprobación del Consejo de Administración, proveyendo a su manutención con el límite de tiempo que se establezca, contribuyendo con su educación, asistencia cultural y religiosa. La Fundación trabaja con las familias para lograr que los niños regresen a ellas o, si esto no fuera posible, que mantengan un vínculo sano con las mismas.

Proceso de convocatoria, selección e incorporación de voluntarios a través de talleres de trabajo.

Sistema que ha permitido canalizar toda la información relacionada con los voluntarios, sistematizar procedimientos, optimizar el tiempo de convocatoria e incorporación.

ENTIDAD

Interrupción, Asociación Civil
info@interrupcion.net / www.interrupcion.net

OPERATORIA Y GESTION DE LA PRACTICA

El proceso en el que se implementa el plan de convocatoria, selección, incorporación y primeras capacitaciones a los voluntarios, está a cargo de la coordinadora de voluntarios, que trabaja conjuntamente con las distintas áreas de la organización (el área de comunicaciones, la directora de sustentabilidad, etc.). Este proceso está dividido en distintos pasos, que incluyen la elaboración de talleres interactivos, reportes electrónicos, y entrevistas pre-establecidas.

1. Convocatoria

- 1.1. La página web de la organización: es una de las plataformas principales a través de la cual las personas se involucran con la organización.
- 1.2. La presentación institucional en eventos públicos: la organización realiza dos eventos públicos anualmente y participa en aproximadamente 10 eventos públicos por año.
- 1.3. El "boca-en-boca": los voluntarios de la organización transmiten su experiencia a otras personas interesadas.
- 1.4. Organizaciones que suministran voluntarios: Interrupción tiene convenios con 3 organizaciones que suministran voluntarios en diferentes épocas del año, dependiendo de los requerimientos de la organización.
- 1.5. Realización de actividades donde se requieren personas: existen muchas actividades en la organización que necesitan de personas jóvenes con ganas de hacer demostraciones impactantes en la sociedad, entre estas el programa de educación democrática para jóvenes, días específicos en el calendario donde se reparten revistas y se tiene contacto con la sociedad, investigaciones, otros.

2. Invitación a integrar la comunidad de Interrupción

Aquellas personas que están interesadas en participar en la organización reciben una publicación electrónica anual de interrupción y una calcomanía. En esta calcomanía se le otorga a la persona un código impreso que, de registrarlo en interrupcion.net, lo hará parte de la comunidad de Interrupción. Estas personas luego son invitadas a participar de los talleres interactivos organizados por Interrupción.

3. Taller interactivo (workshop)

La organización realiza dos talleres por año, en los meses de Marzo y Agosto (meses en los cuales comienzan los cuatrimestres universitarios). El objetivo de éstos es convocar a futuros voluntarios, transmitir la misión de la organización, sus herramientas, y el camino que se les propone a las personas para que se incorporen a ella. El taller interactivo a su vez actúa como una primera instancia de formación para los futuros voluntarios, y como un espacio para que ellos se conozcan con el personal rentado de la organización. Un tiempo antes de realizar el taller, la coordinadora de voluntarios envía a las personas interesadas una invi-

Proceso de convocatoria, selección e incorporación de voluntarios a través de talleres de trabajo.

tación por e-mail para asistir al encuentro. Los invitados deben confirmar su asistencia, y una vez que lo hacen reciben por mail un formulario que debe ser completado antes del taller y reenviado por esta misma vía.

En el formulario se piden los datos personales del interesado, información sobre sus estudios, experiencia laboral, y sus preferencias laborales. En caso de que sea extranjero, se le pregunta si permanecerá en el país por un tiempo mayor a tres meses (salvo en casos excepcionales, no se toma a voluntarios por menos de este tiempo).

El taller se realiza un día de semana por la tarde, tiene una duración de cuatro horas y finaliza con un asado a la noche. Asisten aproximadamente 20 personas interesadas en participar en la organización, y la mayoría de los miembros de la organización. Luego de la acreditación y bienvenida a los participantes se realiza una presentación institucional de Interrupción (misión/visión, historia, etc.), se muestran videos institucionales, se describen las herramientas utilizadas por la organización y su modalidad de trabajo ("camino de las organizaciones" y "camino de las personas"). Al cierre de las actividades los participantes completan una encuesta en la cual vuelcan su evaluación. El propósito de la encuesta consiste en medir el impacto que el taller ha tenido sobre los participantes, para mejorar los próximos encuentros. La encuesta consiste en 17 preguntas, que incluyen aspectos generales sobre el taller (lo que más gusto, lo que se mejoraría, etc.), aspectos específicos sobre cada una de las herramientas presentadas (la opinión sobre cada presentación específica, y lo que se podría mejorar), y preguntas sobre el futuro involucramiento del participante (si le gusta lo que hace la organización, si estaría dispuesto a donar su tiempo como voluntario).

4. De la invitación a la información

Las personas que han sido invitadas a participar y hayan registrado su código en interrupción.net y/o asistido al taller Interactivo, forman parte de una lista electrónica a través de la que recibirán el reporte mensual de interrupción vía mail, información con actividades propuestas en las cuales participar y la suscripción gratuita a la revista "Interrupción".

A partir de todas las actividades de convocatoria que se van realizando, la coordinadora de voluntarios incorpora a los interesados en una base de datos. Si bien las búsquedas inespecíficas se realizan a través de los mencionados talleres interactivos, la base de datos es utilizada para búsquedas más específicas a lo largo del año. Asimismo, la coordinadora de voluntarios arma una matriz con información resumida sobre el perfil de los voluntarios requeridos (la disponibilidad horaria, la experiencia, las herramientas, etc.). Este perfil es elaborado conjuntamente con los directores específicos de cada programa, y modificado periódicamente, en base a la caducidad y/o incorporación de necesidades.

5. De la información a la participación

Una vez realizado el taller y ya contando con la información sistematizada, la coordinadora de voluntarios envía un mail a los interesados informando sobre las posibles formas de involucrarse en la organización y cada uno responde con sus intereses específicos. Luego se organiza con anticipación una entrevista formal con el director del área en la cual la persona se encuentra interesado, el voluntario, y la coordinadora de voluntarios. Si hay más de un voluntario para una misma área se arma un equipo de trabajo y se realiza una entrevista grupal. En la entrevista se le pregunta al potencial voluntario sobre sus intereses, experiencias y estudios previos, y su disponibilidad horaria, para ver en qué medida las posibilidades del voluntario se adecuan con las necesidades de la organización (los requisitos mínimos para ser voluntario consisten en saber leer y escribir, hablar castellano, y tener conocimientos básicos de computación). Luego se establecen, a través de un plan escrito, los objetivos del trabajo a realizar, las responsabilidades, el seguimiento, las fechas de inicio y terminación del trabajo, y la cantidad de horas a trabajar. En el caso de las entrevistas grupales, un voluntario es asignado como el responsable del equipo de trabajo. La entrevista dura aproximadamente una hora, y es la modalidad de selección por la cual los voluntarios deben pasar. Una vez finalizada (y aprobada) la entrevista, el interesado queda incorporado a la organización como voluntario.

Proceso de convocatoria, selección e incorporación de voluntarios a través de talleres de trabajo.

Cada voluntario (o equipo de voluntarios) establece con su director la modalidad de trabajo (reuniones semanales o quincenales, entrega de reportes sobre los avances logrados, etc.). Asimismo, en este paso los voluntarios reciben una capacitación específica enfocada al trabajo que realizarán. Esta capacitación se realiza a través de la entrega de todo el material institucional de la organización (vía mail), la información específica sobre el trabajo a realizar, etc.

EFFECTO Y RESULTADO

La formalización del proceso de convocatoria e incorporación de los voluntarios, produjo los siguientes efectos:

- Mejoras en la organización de la información sobre los recursos humanos voluntarios.
- Mejoras en la convocatoria e incorporación de recursos humanos voluntarios.
- Mayor confianza del personal rentado hacia los voluntarios, al saber que previamente a su incorporación en la organización han pasado por una instancia de formación general.

ANTECEDENTES

Esta organización pasó sus primeros años de funcionamiento sin poder canalizar las demandas de las personas que querían donar su tiempo como voluntarios. Las actividades de difusión permitían que muchas personas se acercaran a la organización para participar.

DISEÑO DE LA PRACTICA

Ante la necesidad de canalizar las inquietudes de las personas interesadas se comenzaron a organizar reuniones semanales y un asado mensual, abiertos a todos los miembros de la organización y a todas las personas que se quisieran sumar como voluntarios.

Sin embargo, esto no dio buenos resultados, ya que con el tiempo los voluntarios que se sumaban a una actividad específica de la organización, dejaban de venir a las reuniones semanales.

Ante este problema, la coordinadora de voluntarios, en conjunto con una voluntaria de la organización y otra persona perteneciente a una organización de suministro de voluntarios, decidieron hacer un taller para convocar a voluntarios, y a partir de esta iniciativa se empezó a formalizar el proceso de convocatoria e incorporación de los voluntarios a la organización. Este proceso se insertó en uno más extenso, que formalizó los pasos por los cuales deben pasar todas las personas que quieren involucrarse en la organización. (Documentos disponibles en www.interrupcion.net)

MISION DE LA ENTIDAD

Desarrollo y gestión de procesos y herramientas de cambio social.

BREVE DESCRIPCION DE LA ORGANIZACION

Interrupción busca lograr un cambio social a través del desarrollo y la gestión de procesos y herramientas que les permita a las organizaciones y a las personas trabajar, consumir, invertir y participar de manera socialmente responsable. Para esto, Interrupción propone, tanto a las organizaciones como a los individuos, distintos caminos para recorrer en pos del cambio social positivo. En el camino con las personas, se incluye la gestión de los recursos humanos voluntarios, llamados "participantes" por su participación activa en el

Proceso de convocatoria, selección e incorporación de voluntarios a través de talleres de trabajo.

logro de un cambio social. Actualmente, aproximadamente el 70% de los voluntarios de la organización son jóvenes extranjeros, que vienen a la Argentina a realizar pasantías o a estudiar, y son derivados a Interrupción a través de organizaciones internacionales.

Pautas de incorporación y proceso de renovación del acuerdo de trabajo.

Mecanismo de sistematización del ingreso y la evaluación de los voluntarios que, durante el desarrollo de la tarea, permite sostener o suspender el compromiso con la entidad.

ENTIDAD

Jabad Lubavitch, Fundación
fundacionjabad@fibertel.com.ar / www.jabad.org.ar

OPERATORIA Y GESTION DE LA PRACTICA

1. Pautas de Admisión: cuando un voluntario se acerca a un centro de la organización se realiza una entrevista para ver en qué área podría desempeñarse. Se da a conocer el Decálogo, que consta de los principios para la acción que deben seguir los voluntarios en relación a las personas con las que trabajan y el equipo de la organización. (Para mayor información contactar con la organización)

Los principios del Decálogo se basan en la intención de promover las capacidades para el trabajo con otros. Algunos de estos principios son:

- Ser emprendedores.
- Ponerse en el lugar del otro para comprender en lugar de juzgar.
- Escuchar lo que el otro necesita y buscar repuestas posibles.
- Ocuparse del alma, de lo espiritual.
- Brindar alegría y contención.
- Tener capacidad de entrega.
- Facilitar la tarea profesional.

2. La inscripción y el acuerdo de trabajo: una vez que el voluntario es aceptado firma una ficha de inscripción y se estipula un plazo de trabajo determinado en el que la persona se compromete a colaborar. Esta ficha contiene datos de contacto, personales y de formación. También identifica las áreas de interés del voluntario, características del Centro donde participará y la cantidad de horas que compromete dedicar al trabajo voluntario. (Para mayor información contactar con la organización)

3. Evaluación y renovación del acuerdo: se prevé que el tiempo de actividad acordado con el voluntario sea limitado para que la renovación de lugar a una evaluación periódica a cargo de la coordinadora. El objetivo es que esta evaluación sea sistemática.

El período de tiempo en que se realizará la evaluación y su continuidad se fija, de común acuerdo, entre la coordinación y el voluntario y puede variar de caso en caso. Sin embargo, como norma general se trata de que el primer plazo no sea mayor a 2-3 meses, para ir prolongándose luego a un periodo mayor (4-6 meses). En todos los casos, al caducar el acuerdo la coordinación mantiene una reunión con el voluntario para evaluar aspectos tales como resultados obtenidos a través de la tarea, grado de cumplimiento de las responsabilidades asumidas (horas y tareas), grado de ajuste entre las expectativas mutuas y también se explora si la persona se siente cómoda con la tarea asignada o si desea cambiar de área.

Si el resultado de la evaluación es satisfactorio para ambas partes, se establece un nuevo acuerdo.

Pautas de Incorporación y proceso de renovación del acuerdo de trabajo.

Además de las instancias individuales de evaluación, las personas responsables de la coordinación se reúnen semanalmente con el conjunto de voluntarios. Las reuniones tienen como fin motivar al equipo y realizar ajustes en la modalidad organizativa. Esta modalidad se utiliza en los veinte centros de la fundación.

EFFECTO Y RESULTADO

La modalidad de incorporación con renovación del compromiso permitió obtener los siguientes resultados:

- Homogeneizar el sistema de incorporación.
- Comprometer a los nuevos miembros.
- Dar a conocer el espíritu de la actividad.
- Crear un dispositivo periódico de evaluación al vencimiento del plazo comprometido para el trabajo voluntario.
- Asimismo, la sistematización de las evaluaciones individuales y grupales periódicas permite conocer los recursos voluntarios con los que cuenta la organización y aprovecharlos en mayor medida.

ANTECEDENTES

El trabajo con voluntarios es el eje central de la organización. El hecho de que cada Centro tuviera un modo diferente de trabajar con ellos sin tener en cuenta perfil, experiencia de la persona voluntaria y necesidades de los programas daba por resultado el desaprovechamiento de los recursos humanos y la confusión respecto de expectativas y responsabilidades por la falta de un acuerdo de trabajo claro con las personas voluntarias. Se decidió que esto tenía que ser mejorado.

DISEÑO DE LA PRACTICA

El equipo de coordinadoras de Centros estableció un dispositivo de incorporación de las personas voluntarias -la ficha de inscripción y seguimiento y distribución del Decálogo- con el objetivo de formalizar algunos procesos que pudieran ser replicados en los diversos Centros, respetando las particularidades de cada uno de ellos. La elaboración del decálogo estuvo a cargo de la coordinación del área social y del equipo de voluntarios. Aunque hubo un cambio en la coordinación del área social que trabajaba con voluntarios, la nueva gestión sostuvo la práctica.

MISION DE LA ENTIDAD

Brindar asistencia espiritual y material a personas de la comunidad judía.

BREVE DESCRIPCION DE LA ORGANIZACION

Desde 1989 brindan asistencia espiritual y material a personas de la comunidad judía. Tienen tres líneas de trabajo: niñez en riesgo, educación no formal y asistencia social. Sólo en esta última trabajan con voluntarios.

Mecanismos de convocatoria y selección de personal voluntario.

Se define la modalidad de convocatoria según la cantidad y tipo de voluntarios que la tarea requiere y se cuenta con un procedimiento que permite ajustar el perfil de las personas aceptadas a las necesidades institucionales.

ENTIDAD

La Casa Ronald Mc Donald, Asociación Argentina de Ayuda a la Infancia
casaronald@ar.mcd.com

OPERATORIA Y GESTION DE LA PRACTICA

El proceso a partir del cual se selecciona e incorpora una persona voluntaria es el siguiente:

1. Diversificación de fuentes de convocatoria: los canales de convocatoria habitual son los diarios de mayor tirada en Argentina y los locales de la empresa, pues se estableció que ésta también debía comprometerse con la búsqueda de voluntarios para la Casa de Ronald Mc Donald.

2. Selección de la cantidad de voluntarios según necesidades: la experiencia transitada por la gerencia general desde hace seis años indica que al momento de la convocatoria se debe hacer énfasis en reclutar sólo la cantidad de voluntarios que hacen falta en función de las actividades de la Organización o del Evento a organizar.

3. Reunión informativa: realizada la convocatoria, se brinda una reunión informativa general para las personas que han respondido al llamado. La reunión dura aproximadamente una hora y se les informa sobre la misión institucional, la reseña histórica, la modalidad de trabajo de la Casa. Se brinda información específica sobre la perspectiva y tareas a cargo del voluntariado y se da un espacio para las preguntas.

4. Entrevista con una profesional: si la persona, una vez informada, decide postularse para el trabajo voluntario, retira una ficha que deberá completar en su casa y devolver en el horario fijado para la entrevista con una profesional -psicóloga-.

Se establece un plazo de tres días como máximo entre la fecha que se retira la Ficha y la pauta para la entrevista.

La Ficha es la guía en la que se basa la entrevista personal. (Para mayor información contactar con la organización) Una vez realizada la entrevista, una profesional en psicología decide si la persona coincide con el perfil buscado por la organización o no. De ser adecuado empieza el curso de capacitación. Es fundamental la aplicación de la lección aprendida: nadie toma el curso sin haber realizado la entrevista psicológica.

5. Curso de capacitación: el curso introductorio es de tres días con una carga horaria total de 6 horas.

Este curso tiene como objetivo que la persona se familiarice con el esquema organizativo del trabajo voluntario.

EFFECTO Y RESULTADO

Entre los resultados se destacan los siguientes:

- Aumento en la cantidad de ofertas de voluntarios potenciales a través de la convocatoria realizada.
- Mayor coincidencia entre el perfil de voluntario requerido y el incorporado.
- Mejora del grado de satisfacción de los clientes.

Mecanismos de convocatoria y selección de personal voluntario.**ANTECEDENTES**

La experiencia transitada a lo largo de los 6 años de trabajo de la gerente general indicó que la convocatoria no debía ser abierta ni desvinculada de las necesidades específicas de la tarea a asignar como se hacía previamente. Por otra parte, había necesidad de delegar la tarea de selección. Por eso, se buscó un procedimiento que permitiera realizar estas mejoras.

DISEÑO DE LA PRACTICA

El diseño del esquema de convocatoria e incorporación, se basó en los 6 años de continua práctica con aciertos y errores. Lo impulsó la gerente de la Casa, en conjunto con el personal de apoyo a los voluntarios - una psicóloga- y un profesional que acompañó a la gerente en los tres primeros años de gestión. Este equipo desarrolló el modelo de convocatoria que se utiliza en este momento.

MISION DE LA ENTIDAD

Albergar a familias que tienen hijos con una patología oncológica y necesitan alojamiento mientras hacen sus tratamiento médico en el Hospital Italiano.

BREVE DESCRIPCION DE LA ORGANIZACION

Alberga las familias que tienen un hijo/s (hasta la mayoría de edad), que se atienden en el Hospital Italiano, viven a más de 100km de distancia y tengan una patología oncológica, sea transplantado o prematuro con dificultades. Las familias son derivadas por los asistentes sociales del Hospital Italiano y deben cumplir estrictamente con las normas de la Casa (la Casa se reserva el derecho de admisión).

Procesos de captación y selección de voluntarios a partir de necesidades específicas.

Esta herramienta sistematiza y clarifica los pasos que se deben cumplir para solicitar, convocar y seleccionar a los voluntarios.

ENTIDAD

La Usina, Asociación Civil
info@lausina.org / www.lausina.org

OPERATORIA Y GESTION DE LA PRACTICA

La organización cuenta con un procedimiento que es aplicado por la Coordinación del Programa de Voluntarios quien realiza el seguimiento integral. Y permite efectivizar la convocatoria y selección de voluntarios. Es un proceso que incluye los siguientes pasos:

1. Detección por parte de cualquier área de la necesidad de un voluntario para una tarea que debe ser lo más específica posible y acotada en el tiempo de modo que la experiencia sea efectiva y estimulante para ambas partes.
2. Elaboración de un perfil y la descripción de las competencias necesarias para el puesto realizadas por la persona responsable del pedido y la coordinadora de voluntariado.
3. Selección de la forma de difusión para el reclutamiento (esta forma varía según el perfil); la organización dispone de diferentes mecanismos de difusión. Los que más utiliza son los avisos solidarios de La Nación, su propia base de datos y la página web institucional.

Posteriormente, la coordinadora del programa de voluntariado realiza el proceso de selección que varía acuerdo a las características del perfil buscado y la masividad de la respuesta (análisis de antecedentes personales, entrevistas grupales y, posteriormente, individuales, test psicométricos y grafológicos, etc. A las personas, que por algún motivo no son incorporadas, se les agradece de todas maneras, se las incluye en la base de datos y comienzan a recibir el boletín mensual de la entidad.

La verificación de la efectiva implementación de cada paso es realizada por la coordinación del programa de voluntariado. Además la coordinación realiza un acompañamiento integral de la persona incorporada, para verificar su desempeño, involucramiento organizacional y detectar sus necesidades de capacitación.

EFFECTO Y RESULTADO

Los principales resultados han sido:

- La precisión al momento de realizar la solicitud de un voluntario ya que se desarrolla un perfil acotado y una solicitud muy específica.
- Un importante ahorro de recursos -de todo tipo pero especialmente tiempo- que benefician a la organización y a la persona involucrada.
- Aumento de efectividad en la tarea a ser realizada por el voluntario, al ajustarse su perfil a la necesidad institucional.

Procesos de captación y selección de voluntarios a partir de necesidades específicas.

- Mayor conformidad del voluntario, al ser claro el marco de su participación y sentir un acompañamiento específico e integral ("los voluntarios no quieren hacer algo que no saben o estar sin saber qué hacer").

ANTECEDENTES

La Usina comenzó a crecer aceleradamente como organización y esto provocó dos situaciones combinadas que fueron problemáticas y requirieron del desarrollo de la estrategia y la herramienta de voluntariado: a) necesidad de mayor cantidad de voluntarios; b) aumento de la visibilidad y personas que se ofrecían como voluntarios pero fuera del marco y de las necesidades específicas de la organización. Había un grave defasaje entre la utilización de los recursos humanos existentes y la necesidad de contestar los ofrecimientos de voluntarios (muchas veces demandaba días enteros de dedicación de la misma Directora Ejecutiva) ya que se considera esencial como política responder, agradecer y generar una base de datos de las personas interesadas.

DISEÑO DE LA PRACTICA

Ante esta necesidad y situación problemática se realizó una búsqueda a través de un aviso solidario de La Nación de una persona voluntaria que fuera profesional del área de recursos humanos. La voluntaria que se presentó se desempeñaba dentro del ámbito empresarial y detectó que tenía que desarrollar una estrategia similar a la utilizada en ese ámbito, adaptada a la realidad del sector social. De este modo, se comenzó el diseño del procedimiento de convocatoria de voluntarios. Un obstáculo superado fue que la primera persona a cargo no pudo continuar en su rol por lo cual también se realizó un proceso de traspaso de información y responsabilidades a la actual coordinadora del programa de voluntariado. Este traspaso de información se vio facilitado por la modalidad de archivo según una lógica establecida previamente y las reuniones de trabajo previstas para tal fin.

La Usina está estimulando a otras ONG's (principalmente a su red nacional de asociados) a comenzar a aplicar esta herramienta y a profesionalizar la estrategia de trabajo con el voluntariado. Para esto se están organizando capacitaciones a tal fin, en las cuáles, cuatro horas se dedican especialmente a la transferencia del procedimiento de convocatoria y selección diseñado.

MISION DE LA ENTIDAD

Promover un mayor grado de calidad de vida, autonomía y participación de las personas con discapacidad para construir una sociedad entre todos y para todos.

BREVE DESCRIPCION DE LA ORGANIZACION

La Usina es una Asociación Civil conformada con el ánimo de colaborar en un cambio cultural de la sociedad argentina en relación a la percepción, aceptación y respeto de las personas con discapacidad. Uno de los lemas principales es que se trabaja "para promover la libertad de las personas con discapacidad" que son 2.2 millones de argentinos, con un impacto indirecto sobre 8.8 millones. La búsqueda del disfrute de la diversidad por parte de toda la sociedad y del ejercicio de una ciudadanía plena por parte de las personas con discapacidad se promueve a partir de la implementación de cuatro estrategias fundamentales: responsabilidad ciudadana, autonomía personal, sustentabilidad de ONG's y liderazgo de jóvenes.

Jornadas de incorporación para la integración de voluntarios calificados.

Reuniones que son utilizadas como medio para la incorporación y selección de los voluntarios. Son instancias de sensibilización vinculadas a los aspectos generales de la organización que se completa con información específica de los programas.

ENTIDAD

Médicos del mundo, Asociación Civil
mdmargentina@arnet.com.ar / www.mdm.org.ar

OPERATORIA Y GESTION DE LA PRACTICA

Los voluntarios son profesionales de diversas disciplinas, médicos, odontólogos, especialistas en ciencias sociales, entre otros. La modalidad de incorporación requiere que los voluntarios participen en instancias informativas diferenciadas:

1. Jornadas de Incorporación: son reuniones de información general. Habitualmente cuando se presentan voluntarios se los entrevista y para ser efectivamente incluidos participan de las jornadas de incorporación.

La capacitación inicial dura unas 2-3 horas y se desarrollan diversos

temas, tales como: el enfoque de derechos humanos, las características de la institución y su misión, su modalidad organizativa, qué tipo de población eligen para trabajar y cuáles son los proyectos actuales.

Para brindar este servicio de capacitación se conforma un equipo de docentes integrado por miembros de la organización quienes planifican, desarrollan los contenidos y asumen la facilitación integral de las jornadas.

Aquellas personas que consolidan su decisión de colaborar como voluntarios y de acuerdo con su perfil e intereses, son invitadas a sumarse a los distintos programas.

2. Información específica sobre programas: una vez asignada la tarea dentro de un programa, los voluntarios reciben una capacitación propia de la función a desempeñar para que puedan conocer los objetivos, modalidad de gestión y tener claridad sobre el trabajo específico y los resultados esperados. Esta instancia es muy importante porque los voluntarios tienen activa participación en el desarrollo de los programas. En este caso, el dictado del curso está a cargo del equipo del programa al que se incorpora el voluntario.

EFFECTO Y RESULTADO

La capacitación de los voluntarios organizada en dos tramos ha permitido:

- Evaluar el perfil de los voluntarios en forma eficiente.
- Brindar capacitación complementaria a la formación de base de las personas incorporadas.
- Crear espacios de formación acordes a los requerimientos de cada actividad asignada.
- Promover la conformación de equipos voluntarios según programa de pertenencia.
- Jerarquizar el rol del voluntario.
- Unir y fortalecer a toda la organización para el ingreso y aceptación de cada voluntario.

Jornadas de incorporación para la integración de voluntarios calificados.**ANTECEDENTES**

La institución requería personas comprometidas con la tarea y afines a la metodología de trabajo desde la perspectiva de los derechos humanos.

Se necesitaba un esquema que permitiera la formación de voluntarios con herramientas prácticas y ajustadas a la realidad institucional.

Se definieron dos instancias diferenciadas para la inclusión de los voluntarios que se fundamentaron en un diagnóstico. Esa descripción dio la pauta que las personas voluntarias cuando se acercaban no conocían la misión de la organización y que convenía diferenciar este tipo de información de la que cada profesional voluntario necesitaba para llevar adelante la tarea. La solución fue planificar dos momentos con distintos tipos de objetivos:

- a) La reunión inicial se basó en que las personas que se acercaban a la institución mayormente no conocían la entidad y tenían un enfoque netamente asistencialista, y/o deseaban hacer "turismo humanitario".
- b) La segunda instancia - más específica - fue diseñada para conectar a los voluntarios con los fines de los programas en los que trabajarían.

DISEÑO DE LA PRACTICA

El diseño de la preparación de los voluntarios fue un proceso de creación colectiva. Se realizó con los coordinadores de programas y el aporte de antiguos voluntarios de la organización. En conjunto se delinearon sus contenidos y se determinó qué bibliografía se consultaría en general y qué capacitación específica requeriría cada voluntario de acuerdo a su formación de base.

MISION DE LA ENTIDAD

Médicos del Mundo es una asociación de solidaridad internacional, independiente, regida por el derecho fundamental a la salud y a una vida digna para cualquier persona.

BREVE DESCRIPCION DE LA ORGANIZACION

Médicos del Mundo es una organización se dedica a la defensa de los derechos humanos y de la dignidad humana. Trabajan en especial en el área de salud, atendiendo emergencias, denunciando injusticias y tratando de influir en las políticas de salud. Médicos del Mundo es una red internacional que tiene filiales en distintos países.

En Argentina, en la actualidad poseen dos áreas permanentes con trabajo netamente voluntario: comunicación y atención primaria de la salud. Además desarrollan dos proyectos con personal rentado en el Chaco y Jujuy.

Protocolo de Incorporación e Inducción de Voluntarios.

Documentos que describen en forma clara los pasos necesarios para la inclusión de personas voluntarias de manera de generar aprendizajes e ir mejorando los procesos institucionales.

ENTIDAD

Res non Verba - Acción sin Fronteras/Idealistas.org, Asociación Civil
info@idealistas.org; info@resnonverba.org / www.resnonverba.org; www.idealistas.org

OPERATORIA Y GESTION DE LA PRACTICA

Cuando un voluntario es seleccionado hay un determinado proceso a seguir, según el protocolo establecido: (Para mayor información contactar con la organización).

1. Coordinar internamente la fecha de comienzo, horario de trabajo y descripción de las funciones que se le entregarán en el acuerdo y servirán de base para completar el acuerdo.
2. Preparar todo el material que tendrá que completar el voluntario y el que se le entregará al ser incorporado. Por ejemplo: ficha de inscripción, acuerdo, carpeta, credenciales, información complementaria. (Para mayor información contactar con la organización).
3. Asignar un tutor para realizar el seguimiento de ese voluntario. Este debe definir y planificar el tiempo de atención que se dedicará a ese voluntario para que sienta que su trabajo es valorado, pero a la vez no consume horas que se deben dedicar a otra tarea.
4. Llamar por teléfono para comunicarle la decisión y pautar la reunión inicial en las que tendrán que participar las personas que serán referentes internos para el voluntario: tutor y supervisor.
5. Concretar la reunión donde se completa la ficha de ingreso y se fija la fecha de comienzo, horario de trabajo y descripción de las funciones. Se le entrega, con anticipación, el acuerdo que luego tendrá que firmar.
6. Al momento de firmar el acuerdo el voluntario debe haberlo analizado previamente con detenimiento. Antes de la firma se puede hablar con más detalle sobre lo que significa este acto y contestar las preguntas que surjan. Se debe explicar al voluntario: qué es lo que puede esperar de la organización y de su tutor, cuáles son las funciones del tutor y del supervisor, qué se espera de él como voluntario.
7. Se procede a abrir el legajo. Esto implica completar una ficha de datos personales que contiene una sección con intereses, capacitación o nuevas habilidades que le gustaría adquirir. En un futuro la organización puede hacerse cargo de esta capacitación.
8. Entregar identificación de voluntario.
9. Entregar Manual del Voluntario que incluye:
 - Historia de la organización.
 - Organigrama de la sede en Argentina y Estados Unidos.
 - Reglas básicas de convivencia.
 - Fuente de financiamiento de Idealistas.org (Para mayor información contactar con la organización).
10. Entregar copia de la Ley de Voluntariado.
11. Contarle la historia de Idealistas.org y en detalle cuál es su misión.
12. Entregar documento de inducción en el que se describe el mapa del sitio Web y se da la información para conocerlo con más profundidad y cómo se trabaja con él (orientación.doc). Es muy importante que el volunta-

Protocolo de Incorporación e Inducción de Voluntarios.

rio conozca en detalle el sitio Web, para esto debería recorrerlo y visitarlo según el documento de inducción.

13. Planificar y realizar una pequeña entrevista con los integrantes de la organización para que todos cuenten cuáles son sus funciones dentro de Idealistas.org.

14. Contratar seguro contra los riesgos de accidentes y enfermedades derivados directamente del ejercicio de la actividad voluntaria: este seguro tiene costo y antes de contratarlo se debe tener la precaución de que el voluntario va a trabajar por un tiempo determinado en la organización.

EFFECTO Y RESULTADO

Los resultados de la práctica descrita son los siguientes:

- Se lograron procesos claros y ordenados que determinan roles y funciones del staff y los voluntarios en el momento del ingreso.
- Se posibilitó una mejor planificación y un mejor uso del tiempo de las personas responsables de los voluntarios.
- Se mejoró la inserción de los voluntarios y la relación con el staff evitando roces en el uso de los recursos.
- Se generó un mayor compromiso de toda la organización con el cuidado y facilitación de la tarea a las personas que ingresan como voluntarios.

ANTECEDENTES

La falta de claridad en el acuerdo con los voluntarios y la modalidad de seguimiento de su tarea dificultaban la relación con el staff e hizo evidente la necesidad de ordenar el ingreso de los voluntarios de manera de evitar inconvenientes y organizar la tarea.

DISEÑO DE LA PRACTICA

Se tomó como base el material de la institución internacional. Hubo distintas reuniones entre los responsables y miembros de la entidad para adecuar los contenidos y el material a las necesidades locales.

MISION DE LA ENTIDAD

Promover la cooperación y colaboración, virtual y cara a cara, entre personas y organizaciones para que juntos ayuden a construir un mundo mejor, en el que todos podamos vivir libre y dignamente.

BREVE DESCRIPCION DE LA ORGANIZACION

Acción sin Fronteras (Action Without Borders) se fundó en Estados Unidos en 1995 para crear una red de Centros Vecinales de Contacto que proporcionara un lugar donde comunidades en todo el mundo pudieran encontrar oportunidades para desarrollar el voluntariado y los servicios sin fines de lucro. A finales del 2001 se lanzó Idealistas.org, la versión en español del sitio en inglés, que nació para servir a todas aquellas personas y organizaciones interesadas en el sector social/sin fines de lucro del mundo hispano hablante. En octubre de 2003, Acción Sin Fronteras firmó un acuerdo de colaboración con la Asociación Civil Res Non Verba, una organización sin fines de lucro fundada en Argentina en 1999 que manejaba el sitio Daunamano.org. Por medio de este acuerdo Daunamano.org se fusiona con www.idealistas.org y Action Without Borders, con el objetivo de administrar el sitio en castellano y dar una mejor respuesta a las necesidades del Tercer Sector en Argentina y en todos los países del mundo de habla hispana.

Protocolo de Incorporación e Inducción de Voluntarios.

El sitio www.idealistas.org tiene como fin juntar al que quiere ayudar con el que quiere recibir ayuda, que brinda entre otros los siguientes servicios:

- Servicios a las Organizaciones sin fines de lucro: les da la posibilidad de tener un espacio en la Web, buscar voluntarios, registrar actividades, promocionar recursos de la organización (materiales, trabajos, productos, etc.), postular búsquedas de empleo, buscar consultores, etc.
- Servicios a los Voluntarios: los voluntarios pueden registrarse para recibir alertas sobre oportunidades de voluntariado, empleos, pasantías, eventos, recursos, actividades e información de las Organizaciones. Además tienen la posibilidad de conectarse con otros voluntarios que compartan sus mismos intereses.
- Servicio a las Consultoras: a través de la página las consultoras y consultores pueden ofrecer sus servicios a las Organizaciones sin fines de lucro.

Convocatoria de voluntarios a través de la web y proceso de selección en base a ficha de pedido.

Se incorpora a los voluntarios, luego de un proceso interno donde se determina el tipo de perfil requerido para la actividad, y cuyos resultados se registran en una base de datos.

ENTIDAD

Res non Verba - Acción sin Fronteras/Idealistas.org, Asociación Civil
 info@idealistas.org; info@resnonverba.org / www.resnonverba.org; www.idealistas.org

OPERATORIA Y GESTION DE LA PRACTICA

1. La incorporación

Cualquier empleado o voluntario activo puede sugerir la incorporación de otro voluntario. Para esto debe canalizar la sugerencia a través de su supervisor y de una ficha de pedido.

Esta ficha de pedido de incorporación de un nuevo voluntario debe contener los siguientes datos:

- Descripción de los trabajos a realizar.
- Perfil del voluntario.
- Dedicación horaria.
- Dedicación que debería darle el supervisor al voluntario.

Antes de comenzar una búsqueda hay que analizar:

1.1. La necesidad concreta de contar con un nuevo voluntario. Es muy importante no incorporar a un voluntario si no hace falta, si no hay una actividad concreta para asignarle. Se debe evaluar la disponibilidad de espacio físico, PC si es que se necesita.

1.2. La posibilidad de que sea coordinado por alguien. En este punto se debe considerar y analizar cuantas personas se pueden coordinar a la vez, y qué capacidad existe de incorporar nuevos voluntarios.

2. La búsqueda

Una vez que se acepta el pedido y se decide realizar la búsqueda desde la Web se siguen los siguientes pasos:

2.1. Redactar detalladamente la descripción de tareas a realizar por el voluntario: título, responsabilidad, capacidades necesarias, referencia al proyecto o departamento donde se va a realizar la tarea, tiempo estimado del proyecto. Se debe solicitar también el envío de antecedentes personales. Es muy importante ser específicos en la descripción de la oportunidad de voluntariado y las tareas que el voluntario va a realizar.

2.2. Anunciar la oportunidad en la Web de la organización.

2.3. Registrar postulantes y seleccionarlos.

3. La entrevista

Cuando el perfil de la persona que se postula se adapta a las necesidades establecidas, se realiza el contacto para coordinar una entrevista. De lo contrario, se envía una carta de agradecimiento y se registra en la base según se explica más adelante.

La entrevista puede ser individual o grupal y debe ser realizada por dos miembros de la organización: el futuro supervisor del voluntario y otra persona a designar.

De ser necesario se puede realizar una segunda entrevista por otros miembros de la organización para evaluar cuestiones actitudinales.

Convocatoria de voluntarios a través de la Web y proceso de selección en base a ficha de pedido.

Para seleccionar a la persona los criterios básicos son: si esta persona es apropiada para la actividad a llevar a cabo y si está identificada con la misión y la cultura de la organización.

Es muy importante explicar en la entrevista por qué la organización trabaja con voluntarios y que el trabajo requiere regularidad, para poder distribuir de manera eficiente los recursos (espacios y PC especialmente) y compromiso. Algunas preguntas adicionales que se pueden hacer durante la entrevista para identificar las motivaciones del voluntario y ver si realmente entiende lo que es y hace la entidad son:

- Por qué querés ser voluntario de nuestra entidad
- Te identificas con nuestra misión
- Qué te parece interesante de lo que hacemos
- Qué te parece que te va a aportar ser voluntario de nuestra entidad
- Qué te parece que vas a aportar como voluntario a nuestra entidad

4. Fin del proceso de selección

Si una persona no es seleccionada, se le comunica y agradece el interés por haberse ofrecido como voluntario. Esto puede ser personalmente, por teléfono o mail. Se lo registra en la base de datos.

Si el voluntario no es seleccionado para esa búsqueda pero se identifica que puede realizar otra tarea específica se le comunica y registra en la base de datos.

Si el voluntario es seleccionado, se lo llama por teléfono para comunicarle la decisión y se realiza una reunión donde se completa la ficha de ingreso y se fija la fecha de comienzo, horario de trabajo y descripción de las funciones. Se le entrega, con anticipación, el acuerdo que luego tendrá que firmar.

5. La base de datos

Deberá contener, como mínimo, los siguientes campos:

- Nombre y apellido.
- País.
- Datos de contacto: e-mail, teléfono y dirección.
- Disponibilidad.
- Habilidades o tareas preferidas a realizar.
- Tareas ya realizada para la entidad.
- Tipo de relación establecida, compromiso.

EFFECTO Y RESULTADO

Los resultados obtenidos son los siguientes:

- Mejoró la capacidad de la organización para definir sus necesidades de trabajo voluntario y especificarlas claramente.
- Se sistematizaron los pasos y los circuitos para incorporar voluntarios.
- Se logró una buena adecuación entre el perfil requerido y las personas finalmente seleccionadas.
- Se posibilitó una mejor planificación y un mejor uso de los recursos disponibles.
- La sistematización de procesos permitió su evaluación.

ANTECEDENTES

La incorporación de personal voluntario innecesario generó dificultades y dio por resultado el desgaste de las personas involucradas.

Se decidió mejorar los procesos y explicitar claramente las consignas para convocar nuevos voluntarios.

Convocatoria de voluntarios a través de la Web y proceso de selección en base a ficha de pedido.**DISEÑO DE LA PRACTICA**

Se tomó como base el material de la institución internacional con la que Res non Verba se asoció. Hubo distintas reuniones entre los responsables y miembros de la entidad para adecuar los contenidos y el material a las necesidades locales, luego de lo cual se tomaron algunas decisiones, tales como "Determinar claramente las necesidades y hacerlo por escrito", "No aceptar a todas las personas que quieren trabajar como voluntarios", si esto no concuerda con las necesidades institucionales, "Planificar la incorporación de manera de poder ordenar la tarea, los espacios y las responsabilidades".

Poco a poco se logró ordenar todo el material y se fue perfilando el plan actual.

MISION DE LA ENTIDAD

Promover la cooperación y colaboración, virtual y cara a cara, entre personas y organizaciones para que juntos ayuden a construir un mundo mejor, en el que todos podamos vivir libre y dignamente.

BREVE DESCRIPCION DE LA ORGANIZACION

Acción sin Fronteras (Action Without Borders) se fundó en Estados Unidos en 1995 para crear una red de Centros Vecinales de Contacto que proporcionara un lugar donde comunidades en todo el mundo pudieran encontrar oportunidades para desarrollar el voluntariado y los servicios sin fines de lucro. A finales del 2001 se lanzó Idealistas.org, la versión en español del sitio en inglés, que nació para servir a todas aquellas personas y organizaciones interesadas en el sector social/sin fines de lucro del mundo hispano hablante. En octubre de 2003, Acción Sin Fronteras firmó un acuerdo de colaboración con la Asociación Civil Res Non Verba, una organización sin fines de lucro fundada en Argentina en 1999 que manejaba el sitio Daunamano.org. Por medio de este acuerdo Daunamano.org se fusiona con www.idealistas.org y Action Without Borders, con el objetivo de administrar el sitio en castellano y dar una mejor respuesta a las necesidades del Tercer Sector en Argentina y en todos los países del mundo de habla hispana.

www.idealistas.org es un sitio que tiene como fin juntar al que quiere ayudar con el que quiere dar ayuda, que brinda entre otros los siguientes servicios:

- Servicios a las Organizaciones sin fines de lucro: les da la posibilidad de tener un espacio en la Web, buscar voluntarios, registrar actividades, promocionar recursos de la organización (materiales, trabajos, productos, etc.), postular búsquedas de empleo, buscar consultores, etc.
- Servicios a los Voluntarios: los voluntarios pueden registrarse para recibir alertas sobre oportunidades de voluntariado, empleos, pasantías, eventos, recursos, actividades e información de las Organizaciones. Además tienen la posibilidad de conectarse con otros voluntarios que compartan sus mismos intereses.
- Servicio a las Consultoras: A través de la página las consultoras y consultores pueden ofrecer sus servicios a las Organizaciones sin fines de lucro.

3

Area Temática:

Desarrollo y Capacitación de los Recursos Humanos Voluntarios.

El concepto de desarrollo está ligado a la capacidad de la organización de generar un recorrido, carrera o trayecto para que el voluntario pueda participar en distintas tareas en función de nuevos intereses y crecer en responsabilidad y compromiso, siendo la modificación de su rol o función, el hito que lo evidencia. Las prácticas reflejan las instancias y herramientas que permitieron transferir conocimientos a los voluntarios de forma tal de optimizar su tarea desde la perspectiva e identidad organizacional.

Casos de Buenas Prácticas Relevadas:

- 26** Programa de formación de líderes como trayecto y carrera del voluntario.
- 27** Formación de voluntarios con herramientas que permiten homogeneizar procedimientos.
- 28** Procedimientos planificados de capacitación, motivación y reconocimiento de los voluntarios.
- 29** Plan para la capacitación inicial y para el fortalecimiento de la tarea cotidiana.
- 30** Escuela de Formación de Militantes Sociales.
- 31** Estrategias de formación de voluntarios jóvenes.
- 32** Fortalecimiento y capacitación de las personas que realizan tareas voluntarias en base al modelo de autoayuda.

Programa de formación de líderes como trayecto y carrera del voluntario.

Conformada por ex miembros de la Comisión Directiva su función es colaborar con la Comisión Directiva en las tareas de buscar nuevos socios, realizar su inducción, contactar y sugerir miembros para la Comisión Directiva, y actuar como asesores en el caso que el Presidente, durante su gestión, lo solicite.

ENTIDAD

Asociación Cristiana de Jóvenes (YMCA)
ymca@ymaca.org.ar /www.ymca.org.ar

OPERATORIA Y GESTION DE LA PRACTICA

La formación de voluntarios llamada -Programa de Liderato- tiene por objetivos brindar herramientas para el desarrollo de actividades con y para los otros, así como también reconocer actitudes y aptitudes a través de la promoción de los miembros a grupos voluntarios de mayor jerarquía y responsabilidad.

La Asociación organiza a sus voluntarios de acuerdo a cinco categorías. Las categorías se corresponden con segmentos etáreos que abarcan desde los 11 años hasta mayores de 60. Cada categoría tiene responsabilidades diferenciadas.

Las categorías se dividen de acuerdo a la edad de los miembros en:

Dieguito: 11 a 14 años.

Juveniles: 14 a 17 años.

Programa Desarrollo Sustentable (P.DeHuS): 29 hasta 60.

YMCA Plus: mayores de 60 años.

A excepción de la categoría YMCA Plus, que son los mismos miembros quienes seleccionan los contenidos y actividades; los restantes grupos cuentan con un programa formativo establecido por la organización. La secuencia pedagógica de la formación para el liderazgo está orientada a la asunción progresiva de responsabilidades. En los casos de las edades menores, éstos son formados a través de talleres teóricos, convivencias -campamentos- y acciones concretas de intervención solidaria en la comunidad.

Para que el pasaje de una categoría a otra pueda darse se deben cumplir con dos requisitos: la edad correspondiente y la evaluación que realiza el animador responsable de cada grupo de voluntarios.

La evaluación de cada uno de los voluntarios tiene en cuenta el porcentaje de asistencia a las actividades formativas y el desempeño en los talleres.

La importancia de esta evaluación está basada en que la instrucción teórico - práctica tiene objetivos propios que deben ser cumplidos, pues están relacionados con las actividades de mayor responsabilidad en la jerarquía inmediata superior. Tal es así, que los miembros de las jerarquías superiores participan en la formación de los voluntarios de menor edad, coordinan actividades, programas y distintos servicios de la organización. Es importante resaltar que las personas de más edad participan de la formación de las personas más jóvenes con un modelo de formación de formadores.

Programa de formación de líderes como trayecto y carrera del voluntario.

Al reconocimiento que significa el "ascenso" de una categoría de voluntarios a otra, se suma la entrega de un certificado y un escudo identificatorio durante la cena de reconocimiento que organiza la institución en el día internacional del voluntariado.

EFFECTO Y RESULTADO

La formación progresiva de los voluntarios según tramos de edad, permitió obtener los siguientes resultados:

- Permanencia de los voluntarios a lo largo de sus etapas vitales.
- Transmitir a sus miembros la cultura de la organización desde muy corta edad.
- Conformar equipo de formación de formadores.
- Generar un proceso de aprendizaje compartido entre los voluntarios y la organización permitiendo revisiones y ajustes permanentes en los programas.
- Formar voluntarios según las necesidades de la organización.
- Reconocer el compromiso y las habilidades adquiridas.

ANTECEDENTES

El programa de capacitación y de evaluación de los objetivos que fue propuesto para cada tramo formativo, tuvo su origen en la observación de la importante influencia que ejercían los socios entre sí y en las comunidades donde desarrollaban sus actividades.

Resultaba fundamental buscar la manera de asegurar la correcta implementación de los conocimientos y experiencias para transferirlas a toda la organización.

DISEÑO DE LA PRACTICA

Se organizó la coordinación general de los voluntarios que quedó a cargo del Secretario General de la Asociación. Así mismo se planteó que cada grupo voluntario cuente con un animador responsable de modo de realizar el pasaje de un nivel a otro con una evaluación eficaz.

A través de la detección temprana de habilidades de los integrantes de los grupos, la organización comenzó a formarlos en valores y construir la imagen del liderazgo ideal, comprometido e involucrado desde muy joven.

MISION DE LA ENTIDAD

Unir a aquellos jóvenes que, considerando a Jesucristo como su Dios y Salvador, de acuerdo a las sagradas Escrituras desean en su fe y en su vida, ser discípulos de El y trabajar juntos para extender entre los jóvenes el Reino del Maestro.

BREVE DESCRIPCION DE LA ORGANIZACION

La YMCA es una organización civil, ecuménica, abierta y participativa, que orienta su accionar en base a los principios cristianos. Promueve valores humanos esenciales y trabaja en función de la solidaridad para ayudar a superar situaciones de injusticia que afectan al pleno desarrollo de las personas y sus comunidades.

Programa de formación de líderes como trayecto y carrera del voluntario.

Sus ejes temáticos son:

- Niñez y adolescencia.
- Ambiente y calidad de vida.
- Organización comunitaria y autogestión.
- Educación popular y DDHH.
- Género.
- Salud.

La organización cuenta con una sede social que ofrece una variedad de servicios -Actividades deportivas, charlas, seminarios y conferencias, exposiciones artísticas, escuela de buceo, de guardavidas y servicios de medicina deportiva-. La YMCA es operadora de turismo infantil, posee dos complejos turísticos, dos escuelas primarias y un centro de formación profesional, un hogar de niñas y un hogar de tránsito. Mantiene distintos proyectos sociales de capacitación y asistencia básica en sectores vulnerables de distintos puntos de Argentina. La organización se define como una organización política porque promueve el pensamiento crítico y promueve acciones concretas, pero no es una organización partidaria.

Formación de voluntarios con herramientas que permiten homogeneizar procedimientos.

Modelo institucional que sistematiza la capacitación de voluntarios, genera dispositivos escritos y multiplica los espacios de asesoramiento y contención de sus beneficiarios.

ENTIDAD

Asociación de Lucha contra la Bulimia y la Anorexia (ALUBA)

OPERATORIA Y GESTION DE LA PRACTICA

Utilizan dos herramientas - Manual de Capacitación y Reglamento del Equipo de Coordinación y Entrenamiento Familiar - comunes a todas sus filiales, que le permitió homogeneizar procedimientos. (Para mayor información contactar con la organización)

Los voluntarios de ALUBA son padres que integran grupos organizados jerárquicamente y tienen como referente a la Directora General del sistema.

A su vez la estructura interna de cada grupo de voluntarios consta de:

- Un representante.
- Un Secretario Titular.
- Secretarios Suplentes.
- Vocero.
- Moderador de las reuniones.
- Secretarios de actas.

La organización basa su trabajo en el modelo de ayuda entre pares, de forma tal que la selección y formación de los padres voluntarios que coordinan grupos de autoayuda es fundamental.

Los aspirantes a coordinadores de las reuniones semanales multifamiliares de contención (padres que ya han superado la crisis propia) deben completar un cuestionario de evaluación que permite verificar si cuentan con los requisitos mínimos para coordinar grupos. Una vez seleccionados pueden inscribirse en el curso de formación.

La capacitación se basa en lineamientos comunes a todas las filiales de ALUBA.

El programa de formación está conformado por 8 unidades que se dictan a lo largo de cuatro meses con una frecuencia semanal e incluyen contenidos conceptuales, procedimentales y actitudinales, tales como: modalidad de coordinación grupal y acompañamiento las familias y aquellos que hacen a la enfermedad específica - bulimia y anorexia-, filosofía de ALUBA, las fases del tratamiento, esquema de tratamiento según etapas, entrenamiento familiar de acuerdo a cada grupo de contención.

Al término de cada unidad y al finalizar el curso los participantes realizan un ejercicio de auto evaluación a través de un cuestionario que les permite observar críticamente su proceso formativo y las herramientas adquiridas. Así mismo, la información compilada permite decidir si la persona está en condiciones de ser incorpo-

Formación de voluntarios con herramientas que permiten homogeneizar procedimientos.

rada como coordinador de grupos.

La inserción de los coordinadores está a cargo de la directora general del sistema que se ocupa de presentarlos al equipo de coordinadores de ALUBA y transmitir la modalidad de funcionamiento de la organización.

ALUBA cuenta con un Reglamento del Equipo de Coordinación y Entrenamiento Familiar que establece la filosofía del tratamiento, los procedimientos, perfil del coordinador, funciones según ámbitos de incumbencia, derechos y deberes de cada coordinador, modalidad de desvinculación.

Con el objetivo de coordinar la tarea, el sistema prevé las siguientes instancias:

1. Contacto permanente de los coordinadores de las reuniones semanales multifamiliares con la Directora General del sistema.
2. Reuniones de voluntarios una vez por semana.
3. Talleres de formación continua con especialistas en el tema de la coordinación de grupos y de patología de alimentación.

EFECTO Y RESULTADO

Los resultados de la práctica son los siguientes:

- Constante incorporación de nuevos coordinadores.
- Procedimientos de formación homogeneizados.
- Multiplicación del servicio entre pares.
- Enriquecimiento de los distintos miembros del sistema a través de la transmisión de experiencias.
- Adaptación del sistema a los cambios y necesidades de la entidad y el contexto.

ANTECEDENTES

El modelo surgió de las necesidades de los pacientes en tratamiento y de sus familias.

En los inicios del tratamiento se observó que la colaboración de los responsables, del propio paciente, era fundamental para el tratamiento y que a la participación activa de la familia va produciendo cambios que favorecen el estado de salud. Para lo cual se comenzó a planificar una modalidad de participación voluntaria en el armado y coordinación de los grupos.

DISEÑO DE LA PRACTICA

De la unión de los propios pacientes con responsables y con el equipo médico en el mismo nivel, nació la metodología que se implementa en ALUBA, incorporando a los voluntarios como pilares del tratamiento.

La contención solidaria surgió de las familias, que mostraron interés en apoyarse mutuamente, lo que generó necesidad de capacitarse para canalizar mejor los esfuerzos de todos con el objetivo común de fortalecer la salud.

Los responsables de pacientes, aportaron su experiencia en la resolución de los conflictos cotidianos, actuaron en conjunto con los psicólogos y psiquiatras favoreciendo una mejor calidad de vida, un mejor entendimiento, una mejor integración social y salud para todos.

De esta forma trabajaron positivamente en lograr una modalidad de funcionamiento que incluyera a todos los miembros involucrados en el sistema: el paciente, la familia y el equipo médico.

Formación de voluntarios con herramientas que permiten homogeneizar procedimientos.**MISION DE LA ENTIDAD**

Prevenir, atender y educar en el campo de las patologías alimentarias.

BREVE DESCRIPCION DE LA ORGANIZACION

ALUBA nació en el área de psiquiatría del Hospital de Gastroenterología en 1985, dónde se comenzó a atender a aquellos pacientes que presentaban desórdenes alimentarios. Actualmente brinda atención en su Centro de Día a pacientes de bulimia y anorexia, en su mayoría adolescentes y jóvenes. La demanda de personas del interior generó lazos solidarios con familias de la Ciudad de Buenos Aires, quienes ofrecían alojamiento en sus casas a aquellos pacientes de bajos recursos. Institucionalmente se llegó a la creación de Centros en diversas ciudades del país y el exterior.

Procedimientos planificados de capacitación, motivación y reconocimiento de los voluntarios.

La existencia de procedimientos definidos, constantes y pautados de los vínculos les permiten elevar continuamente el nivel del voluntariado y el compromiso de éste con la organización.

ENTIDAD

Asociación para el Futuro del Niño (FUNI)
funi.pediatria@hospitalitaliano.org.ar / www.funi.org.ar

OPERATORIA Y GESTION DE LA PRACTICA

FUNI lleva a cabo una política de capacitación constante y planeada de sus voluntarios. A su vez, esta política se entrelaza con las estrategias de motivación y reconocimiento de los voluntarios. Es importante destacar que FUNI no acepta como voluntarios a persona en duelo, ni a las que estén buscando trabajo.

1. Capacitación inicial: una vez pasado exitosamente el proceso de selección (que consiste en una charla informativa preliminar, test de técnicas gráficas, y el cumplimiento de criterios selectivos, recorrida por todos los equipos de trabajo, etc.), la Coordinadora General junto con el voluntario deciden a qué área de trabajo se incorporará. (Las áreas o equipos de trabajo son: Internación/ Piso, Terapia Intensiva, Hemodiálisis, Rincón de Lectura y Hospital de Día). El voluntario inicia entonces el proceso de capacitación inicial, que lleva aproximadamente un mes, con sesiones semanales de alrededor de 3 horas cada una. En ese período, el voluntario es entrenado por un voluntario del grupo designado por la Coordinadora del sector. Esta persona es identificada como capaz, dedicada y lo suficientemente comprometida como para enseñar el trabajo al nuevo colaborador. La forma de trabajo establecida cumple dos funciones: garantizar la capacitación inicial del voluntario nuevo, y reconocer el trabajo y valorar la dedicación del voluntario designado como entrenador.

2. Capacitación mensual: una de las obligaciones de los voluntarios es la de asistir a la reunión mensual de capacitación. (Para mayor información contactar con la organización). Esta reunión se realiza el segundo miércoles de cada mes, de 10 a 12 horas, en dependencias adecuadas provistas por el Hospital Italiano. En la primera hora de la reunión se abordan temas formativos, que al principio giraban en torno a la problemática hospitalaria pero que con el correr del tiempo fueron abarcando otras áreas de interés de los voluntarios. Así se han abordado temas como el contacto de los voluntarios con la muerte, visión estratégica del voluntariado, etc. (hay voluntarios trabajando en el Departamento de Oncología Pediátrica y otras áreas en las que los voluntarios deben hacer frente al fallecimiento de algunos de los niños a los que asisten). En este momento, a pedido de los mismos voluntarios, se ha puesto el acento en desarrollar lazos con otras organizaciones que realizan tareas similares, para intercambiar experiencias y aprender unos de otros.

La segunda hora de la reunión general está destinada a la reflexión conjunta de diversos temas tendientes a la contención de los voluntarios. Esta parte de la reunión no está estructurada ya que depende de las inquietudes puntuales que planteen los voluntarios que asisten a la reunión.

Al principio, la agenda de la primera parte de la reunión mensual era decidida por las coordinadoras, pero actualmente la definen los mismos voluntarios en la reunión anterior. De esta forma, todo el contenido de la reunión mensual de capacitación es decidido por los mismos voluntarios.

Procedimientos planificados de capacitación, motivación y reconocimiento de los voluntarios.

3. Prácticas específicas de reconocimiento: el 5 de diciembre de cada año se realiza una fiesta por el día nacional del voluntario. En esta fiesta, además de homenajearse a los voluntarios, se les entrega a cada uno un diploma que certifica su trabajo durante el año, incluyendo en él las tareas realizadas y la cantidad de horas trabajadas ad-honorem. Este diploma se entrega todos los años, por lo tanto, los voluntarios que han trabajado varios años tienen más de un certificado-diploma y los valoran mucho. Por otra parte, las Coordinadoras de Equipo/área también reciben un diploma en reconocimiento de su trabajo como tales.

EFFECTO Y RESULTADO

Esta práctica ha permitido a FUNI:

- Aumentar el número de voluntarios (en el año 1998 contaban con 4 voluntarios, en el año 2005 ascienden a aproximadamente 70).
- Cuidar a sus voluntarios.
- Obtener el reconocimiento del cuerpo profesional del Hospital.
- Aumentar el número y la calidad de los servicios prestados.
- Cumplir mejor con la misión institucional.
- Sistematizar la capacitación de los voluntarios.
- Sistematizar el reconocimiento público de los voluntarios.
- Contar con un equipo de voluntarios capacitados, que se sienten reconocidos y valorados por la Asociación.

ANTECEDENTES

Si bien FUNI comenzó a trabajar en 1979, en 1998 contaba con muy pocos servicios y con sólo 4 voluntarios, que eran los miembros de la Comisión Directiva (CD). En consecuencia con esto, se hacía necesario impulsar el desarrollo institucional y contar con más voluntarios capacitados para llevar adelante la misión institucional.

Más tarde, ya con la cantidad de voluntarios incrementada se identificó la necesidad de capacitarlos y reconocer su esfuerzo y dedicación adecuadamente. Esto motivó el inicio de las reuniones de capacitación y el reconocimiento del trabajo en forma sistemática.

DISEÑO DE LA PRACTICA

En el año 1998 se decidió aumentar la calidad y cantidad de servicios prestados por la Asociación. Así, se contrató a una Coordinadora General que se hizo cargo de la reformulación del modo de trabajar con el personal voluntario en la organización, poniendo el acento en los procesos de convocatoria, selección, inducción, capacitación y reconocimiento. La función de coordinación fue asumida por un profesional de la psicología hospitalaria que conocía el manejo y las necesidades de los voluntarios de hospitales. Se hizo una convocatoria en el diario Clarín a la que respondieron 100 personas, de las cuales se admitieron 25. Contando ya con un número significativo de voluntarios comprometidos, al ir trabajando se definieron con ellos los procesos de capacitación inicial, capacitación permanente y reconocimiento.

MISION DE LA ENTIDAD

Colaborar con médicos pediatras y especialistas en la prevención y el tratamiento de enfermedades de la niñez y apoyar la educación médica y la investigación.

Procedimientos planificados de capacitación, motivación y reconocimiento de los voluntarios.**BREVE DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN**

FUNI es una asociación sin fines de lucro que trabaja para y por los niños en el campo de la Salud, se fundó el 22 de mayo de 1979. Tiene una misión que incluye no sólo la atención de los niños y sus familias, sino también la investigación pediátrica y la formación profesional con otorgamientos de becas anuales. FUNI apoya a médicos y especialistas del Departamento de Pediatría del Hospital Italiano en la tarea de diagnóstico y tratamiento de las enfermedades más complejas de la niñez y en especial modo en el área de transplantes. A su vez, brinda oportunidades a jóvenes médicos a través de becas de perfeccionamiento, implementa un programa de Trabajo Social, organiza simposios, cursos para Voluntarios y desarrolla otras actividades en el marco de su estatuto.

Plan para la capacitación inicial y para el fortalecimiento de la tarea cotidiana.

Existen diversas instancias formativas que consisten en un entrenamiento cuando ingresa el nuevo candidato y otros momentos orientados al fortalecimiento de la tarea voluntaria que son desarrollados a lo largo del año.

ENTIDAD

Casa Garrahan - proyecto de la Fundación Garrahan
casa@fundaciongarrahan.org.ar

OPERATORIA Y GESTION DE LA PRACTICA

Hay dos momentos planificados de capacitación.

1. Capacitación al momento de la incorporación

Capacitación con la coordinación: cuando la persona ingresa a la Casa Garrahan es acompañado por la persona responsable de la coordinación de voluntarios que transfiere la metodología de trabajo y realiza el seguimiento del nuevo voluntario.

La extensión de esta capacitación es de un mes aproximadamente.

Consiste en un entrenamiento in situ, donde el voluntario aprende la tarea observando las acciones que realiza la persona a cargo de la coordinación y cuando el voluntario las realiza por su propia cuenta es acompañado por ella. Durante ese período se rotan los horarios del voluntario de modo que conozca las diversas necesidades y los servicios que en los distintos momentos del día se le brindan a las personas alojadas.

2. Capacitación para fortalecer la tarea

2.1. Capacitación entre pares: en forma simultánea a la capacitación relatada en el punto anterior, se identifican antiguos voluntarios para que puedan transmitir su experiencia en relación a las tareas previstas y acompañen al nuevo voluntario en su integración al equipo. Los voluntarios con mayor experiencia asumen el rol de Tutores, cuando realizan el acompañamiento y facilitación informal.

2.2. Capacitación anual para el trabajo con los beneficiarios:

El objetivo de estas capacitaciones es brindar herramientas para que los voluntarios puedan fortalecer su trabajo de atención y contención a los pacientes y sus familias.

- Las actividades formativas se prevén en la planificación anual. Los docentes a cargo de la tarea de capacitación también son voluntarios.
- Se fijan como máximo 6 actividades de capacitación que se dictan los días sábados. La extensión es de 4 hs. u 8 hs., según los requerimientos de la temática o la situación particular del grupo de voluntarios.
- Los contenidos son acordados con los participantes y la metodología de trabajo es amigable y accesible para cualquier nivel educativo.
- Se brindan contenidos vinculados a la salud para orientar a las madres con el abordaje de las enfermedades desde el punto de vista psicológico, enfermería, cuidados paliativos, salud reproductiva, entre otros.
- La metodología de las clases permite y alienta el intercambio entre los voluntarios de distintos turnos y genera espacios de reflexión respecto de cómo aplicar los nuevos conocimientos para mejorar la tarea y la comunicación entre todos.

Plan de capacitación inicial y para el fortalecimiento de la tarea cotidiana.**EFFECTO Y RESULTADO**

Contar con un plan de capacitación que tiene en cuenta las distintas instancias del trabajo de los voluntarios permitió obtener los siguientes resultados:

- Mejora del proceso de adaptación del nuevo voluntario a través de la incorporación del rol del Tutor y la capacitación brindada por la Coordinación.
- Mejora en el rendimiento de los voluntarios.
- Voluntarios con más herramientas para realizar las tareas.
- Estándares de calidad de atención homogeneizado en todos los servicios/ horarios de atención.
- Aprovechamiento de los espacios de capacitación para el debate reflexivo y la consolidación de los vínculos entre los voluntarios.

ANTECEDENTES

Las experiencias con voluntarios que tenían dificultades para llevar adelante la tarea con calidad, seguridad y eficacia o que la modalidad no se adecuaban a los requerimientos de la Casa Garrahan generó la necesidad de crear una instancia de entrenamiento / capacitación tanto inicial como permanente de modo de homogeneizar la atención.

DISEÑO DE LA PRACTICA

La organización cuenta con dos tipos de voluntarios: a) voluntarios de servicio director (para el apoyo de los residentes) -son los que trabajan con las madres y sus hijos mientras están alojados-; b) voluntarios docentes, que dan los talleres y las clases de capacitación que se dictan durante el año. La práctica relatada sólo incluyó al primer grupo de voluntarios. La Fundación necesitaba contar con un plan de Capacitación para este grupo de personas, dada la naturaleza del servicio brindado, diseñándose un plan que contempló los requisitos de formación en las diferentes instancias por las que atraviesa el personal voluntario.

Todo ese material se sistematizó de modo que anualmente pudiera actualizarse y ser elevado a las autoridades para su aprobación.

La implementación del Plan de Capacitación quedó a cargo de la coordinación general de casa Garrahan y es actualizado anualmente en base a los requerimientos de todas las áreas, de manera tal que junto con la inclusión de los aportes de las áreas se consideran también las propuestas de los voluntarios.

MISION DE LA ENTIDAD

Albergue y contención de niños con sus madres en tratamiento ambulatorio de los tres Hospitales de Pediatría Pedro de Elizalde, Dr. Juan P. Garrahan y Ricardo Gutiérrez que viven a más de 100km de distancia y carezcan de recursos para permanecer en Bs As.

BREVE DESCRIPCION DE LA ORGANIZACION

Atención a niños del interior del país en situación de vulnerabilidad, que necesitan recibir tratamiento que no requiere internación hospitalaria. La Casa Garrahan cuenta con 30 habitaciones, con baño privado, higiene y alimentación en donde pueden alojarse sin cargo junto a sus madres durante el período que dura el tratamiento.

Escuela de Formación de Militantes Sociales.

La práctica se centra en la formación sistemática de trabajadores comunitarios, jóvenes, dirigentes sociales, estudiantes y profesionales que desarrollan tareas en barrios del Gran Buenos Aires.

ENTIDAD

Defensores Del Chaco, Asociación Civil
info@defensoresdelchaco.org.ar / www.defensoresdelchaco.org.ar

OPERATORIA Y GESTION DE LA PRACTICA

La organización en conjunto con otras entidades del barrio, busca brindar un espacio de formación con herramientas alternativas de superación personal, que les permitan realizar prácticas voluntarias para la incidencia política.

La entidad no habla de voluntarios sino de militantes sociales y la metodología de formación está basada en los criterios de educación popular (aprendizajes de acción-reflexión, el trabajo en equipo, la participación activa en la producción de conocimiento).

El curso de formación de Promotores Culturales y Deportivos está dirigido a trabajadores comunitarios, jóvenes, dirigentes y militantes sociales, estudiantes y profesionales, que desarrollen tareas en los barrios con el objetivo de lograr una formación que fortalezca los ámbitos comunitarios y genere una fuerte incidencia política.

Asimismo, contribuye a que los participantes se formen y visibilicen alternativas de superación personal y una mayor participación comunitaria.

El diseño del curso está planteado en 3 etapas, en función de la profundización de contenidos según criterios de territorialidad y geografía: la primera a nivel barrial, la segunda en lo distrital y la tercera en lo regional.

Los objetivos son:

- Consolidar redes institucionales
- Desarrollar proyectos barriales en temáticas específicas
- Relevar experiencias comunitarias en relación a las áreas de salud, educación, transporte, cultura, deportes, entre otras.

A partir de la tarea de formación se fomentan los siguientes procesos:

- La promoción del protagonismo juvenil
- La participación activa en los proyectos de la organización/comunidad
- El desarrollo de la capacidad de los participantes para producir cambios y ser constructores de su propia historia
- La elevación de la autoestima y el reconocimiento de los propios valores y orígenes.

Escuela de Formación de Militantes Sociales.**EFECTO Y RESULTADO**

En función de los objetivos pautados los resultados obtenidos fueron:

- Aumento de la participación en las organizaciones del barrio.
- Mejora en la articulación de instituciones del barrio.
- Incorporación de más jóvenes a la organización.
- Desarrollo de nuevos proyectos barriales.

ANTECEDENTES

La entidad se basó en la necesidad de superar la desarticulación existente entre las organizaciones sociales de la zona en la que opera. En el marco de una situación social de paulatino empobrecimiento y marginalización, que afectó directamente en las condiciones de vida de los habitantes de la zona (Gran Buenos Aires) surgió la alternativa y la necesidad de brindar una estructura de formación pensada desde la identidad de las organizaciones populares. Esto se fundamentó en una visión integral del conocimiento que permitiera crear proyectos de desarrollo.

DISEÑO DE LA PRACTICA

Como todo el trabajo de la institución esta atravesado por el concepto de "Formación" se puede decir que siempre se trabajó en la capacitación de los participantes. Pero no se consideran un fin en si mismo, sino un medio para un objetivo mucho más ambicioso que es transformar la realidad social y comunitaria. Por todo lo cual el proceso de aprendizaje y la educación popular siempre fueron fundamentales.

La Escuela de Formación para Promotores Culturales y Deportivos, surgió como una respuesta a esta necesidad y partió de la experiencia previa de la organización con el Programa de Promotores Culturales y Deportivos.

Fue organizada con un carácter interinstitucional aunque comenzó su funcionamiento en Defensores del Chaco, y desde allí se desarrolla incorpora elementos de otras entidades.

De esta manera se encontró la forma de sistematizar los aprendizajes y transmitir los valores y motivaciones que promueve Defensores que son: la solidaridad activa, la recuperación del barrio como espacio público, el trabajo en equipo, la posibilidad de lograr una transformación social en manos de sus protagonistas, la articulación con otras organizaciones de la zona y la promoción del respeto mutuo.

MISION DE LA ENTIDAD

Generar espacios de encuentro entre los diferentes integrantes de la comunidad con el objetivo de recuperar la trama barrial. Promover el surgimiento de nuevos líderes que con el aporte de toda la comunidad, motricen cambios en la sociedad.

BREVE DESCRIPCION DE LA ORGANIZACION

La Fundación se aboca a la formación de líderes juveniles, a la promoción de Ligas callejeras de Fútbol y al fomento de la educación popular. Los miembros son personas mayores de 30 años. La asociación civil, en cambio le proporciona un marco institucional al "Club Defensores del Chaco", que promueve la realización de activi-

Escuela de Formación de Militantes Sociales.

dades deportivas y artísticas. Sus miembros son menores de 30 años.

Algunas de las actividades que se llevan adelante son:

- Promotores Deportivos y Culturales.
- Escuela de Formación para Promotores Culturales y Deportivos.
- Programa de Salud.
- Centro Cultural "Mensajes del Alma".
- Liga de Fútbol por la Tolerancia.
- Primer Mundial de Fútbol Callejero.
- Centro de Apoyo Legal Comunitario.

Estrategias de formación de voluntarios jóvenes.

Son diferentes instancias de capacitación que permiten transferir a los jóvenes voluntarios herramientas de gestión y filosofía institucional, garantizando así un constante aumento de miembros comprometidos con los valores fundantes.

ENTIDAD

Ecoclubes, Fundación
secretaria@ecoclubes.org / www.ecoclubes.org.ar

OPERATORIA Y GESTION DE LA PRACTICA

La formación de los voluntarios jóvenes contempla las siguiente instancias:

1. Escuelas de Ecoclubes: en encuentros de cuatro días, a los que se invita a participar a unos 60 jóvenes de una zona geográfica determinada del país propicia el intercambio de experiencias que fortalecen el vínculo regional, y fundamentalmente aseguran que todos los participantes conozcan en profundidad la metodología característica de los Ecoclubes y perciban la mística sobre la que están construyendo la propuesta institucional. Las actividades de las Escuelas persiguen capacitar a los participantes y proyectarlos a la comunidad, a través de actividades en las cuales tienen que interactuar con ésta. Algunos de los contenidos tratados son: a) organización y sentido de los Ecoclubes, b) diagnóstico ambiental participativo, c) manejo de medios de comunicación; etc.

2. Equipo de Convivencias: este equipo desarrolla actividades que buscan profundizar los lazos de amistad, cooperación y compañerismo entre los integrantes de Ecoclubes, como así también, aumentar el entusiasmo y su sentimiento de pertenencia a la Organización. Para lograr este objetivo, se invita a 2 o 3 integrantes de cada Ecoclub a pasar un fin de semana (en total unos 25 a 30 jóvenes), en lugares espaciosos, rodeados de naturaleza, y se trabaja con ellos, a partir de diferentes disparadores lúdicos. El Equipo de Convivencias, trabaja además capacitando a sus propios integrantes al regreso a sus respectivos grupos.

3. Seminarios específicos: son invitados los miembros de los Ecoclubes para aprender y discutir sobre cuestiones especiales como: desarrollo de recursos, comunicación, etc. La versión 2004 de los seminarios incluyó una feria de proyectos de Ecoclubes en donde se difundió el accionar de gran cantidad de grupos de todo el país. Existen espacios y herramientas específicos para los adultos:

4. Capacitación de adultos: existen dos espacios durante el año en que los facilitadores se reúnen para compartir experiencias y fortalecerse a través del intercambio de necesidades, demandas, prácticas específicas.

5. Guía de Facilitadores: la organización cuenta con una herramienta de formación destinada a los adultos que acompañan los Ecoclubes. Esta Guía de los facilitadores desarrolla los siguientes ejes a través de cada uno de sus capítulos: a) Qué son los Ecoclubes, b) Cómo se organizan, c) Cómo se financian, d) Expectativas en relación a los adultos facilitadores de los Ecoclubes, e) desafíos para los integrantes de un Ecoclub (tolerancia, espíritu emprendedor, paciencia, humildad, buen humor, etc.), f) Funcionamiento interno, g) evolución y criterios de efectividad para un Ecoclub, etc.

Esta guía es distribuida entre los nuevos facilitadores de Ecoclubes en los encuentros presenciales.

EFFECTO Y RESULTADO

Los resultados obtenidos a partir de la aplicación de las distintas estrategias de capacitación son los siguientes:

Estrategias de formación de voluntarios jóvenes.

- 150 facilitadores formados que garantizan la continuidad de los procesos formativos.
- Jóvenes y niños voluntarios capacitados en temáticas de gestión, acción medioambiental y cooperación que integran el Ecoclub.
- Adultos comprometidos con el éxito de un Ecoclub.
- Herramientas de formación unificadas.

ANTECEDENTES

La necesidad de buscar herramientas unificadas de formación para los Ecoclubes locales surgió a partir del importante crecimiento en la cantidad de grupos a nivel nacional. Se tomó conciencia de la importancia de contar con ellas. Para lo cual se implementó una manera de sistematizar prácticas, difundirlas para mejorar la acción y sostener una convocatoria de acuerdo a los valores de la organización que, a su vez, fomenten el proceso participativo de gobierno.

DISEÑO DE LA PRACTICA

Las Escuelas de Ecoclubes surgieron como espacio en el cual los nuevos jóvenes que se sumaban a la Organización adquirirían herramientas básicas para comenzar a conformar su Ecoclub y su primer proyecto. El diseño comenzó a cargo de la Junta Nacional (máximo órgano de gobierno) y la experiencia acumulada fue perfeccionándolas.

El antecedente de las Escuelas de Ecoclubes son las Escuelas Internacionales (3 camadas de formación) que se planificaron para jóvenes provenientes de otros países.

A partir de uno de los encuentros de facilitadores surgió la necesidad de redactar un reglamento interno para el mejor funcionamiento de los facilitadores de grupo.

La primera guía de facilitadores es producto de un trabajo participativo con facilitadores y promotores de varios países de Latinoamérica, que volcaron sus experiencias allí.

MISION DE LA ENTIDAD

Mejorar la calidad de vida de la población a través de la formación de voluntarios jóvenes.

BREVE DESCRIPCION DE LA ORGANIZACION

Ecoclubes es una organización no gubernamental que promueve la participación de niños y jóvenes en el cuidado del medioambiente y valores relacionados con la responsabilidad social en la construcción de un mundo más justo. Desde un trabajo local se busca la creación de redes y representatividad a nivel nacional e internacional para el logro más profundo de los objetivos propuestos. El primer Ecoclub se formó hace 12 años en la provincia de Santa Fe a instancias de una iniciativa convocada por su fundador (Ricardo Bertolino) para atender la problemática de los residuos. Poco a poco, se fue contagiando de ciudad en ciudad - primero en la región y luego hacia otras provincias- como una iniciativa sencilla y profunda que podía ser replicada en pos de favorecer procesos participativos para el trabajo a favor de la estabilidad del ecosistema. A la fecha hay 150 Ecoclubes en 16 provincias de Argentina que nuclean a 2500 jóvenes y existen en total 480 grupos organizados en 24 países.

Fortalecimiento y capacitación de las personas que realizan tareas voluntarias en base al modelo de autoayuda.

Permanente formación de los voluntarios y promoción del intercambio de experiencias entre grupos de pares de distintas localidades en las que la organización trabaja.

ENTIDAD

RENACER Buenos Aires, Asociación Civil. Grupos de autoayuda para padres que han perdido hijos.
info@renacerbuenosaires.com / www.renacerbuenosaires.com

OPERATORIA Y GESTION DE LA PRACTICA

A partir de la necesidad de capacitar a sus voluntarios, la organización previó dos instancias formativas:

1. Talleres: a los cuales concurren en forma gratuita las personas con intención de coordinar los encuentros semanales de padres.

El objetivo de la creación de los talleres es sistematizar la forma de trabajo para dar unidad e identidad a la organización, así como también homologar la información de manera que todos compartieran los mismos saberes. A lo largo de los cuatro años de implementación se han desarrollado temas tales como resiliencia (cualidad que permite a personas, organizaciones y comunidades sobrellevar situaciones de adversidad y salir fortalecidos de ellas), técnicas para el desarrollo de la escucha atenta, de autoayuda, proceso de duelo, de comunicación. Estos talleres son organizados y dictados por integrantes de la Asamblea Intergrupos y en algunas ocasiones han participado profesionales invitados especialmente en carácter ad honorem.

La unidad temática de cada Taller se dicta a lo largo de 4 jornadas de 4 horas de duración cada una, para dar continuidad al proceso de aprendizaje. Siempre transcurren los días sábados, pues facilita la presencia de todos los interesados.

2. Jornadas: las "Jornadas para Conocernos" son anuales y hace 11 años que se realizan. Responden al objetivo de promover el intercambio entre los 20 grupos de voluntarios que pertenecen a distintas localidades de Ciudad de Buenos Aires y Gran Buenos Aires. En esas jornadas cada grupo coordina un taller y presenta un tema que tiene que ver con la misión de la entidad. La preparación del taller permite el fortalecimiento grupal, pues la tarea en común genera unidad, pertenencia, compromiso y responsabilidad.

EFEECTO Y RESULTADO

Los resultados observados por la organización son los siguientes:

- Coordinadores de grupos de auto ayuda capacitados en su rol.
- Incremento de la participación y el compromiso.
- Reafirmación de la motivación a participar basada en la ayuda al prójimo.

ANTECEDENTES

La organización se basa en el modelo de ayuda entre pares, motivo por el cual sus voluntarios se encuentran entre sus beneficiarios y les facilita que la organización les brinde las herramientas adecuadas para

Fortalecimiento y capacitación de las personas que realizan tareas voluntarias en base al modelo de autoayuda.

coordinar los grupos de nuevos padres que acuden buscando ayuda.

La capacitación es muy valorada para RENACER por eso se ocupó desde el primer momento de planificar instancias que la posibiliten.

DISEÑO DE LA PRACTICA

Los espacios de formación e intercambio fueron promovidos por integrantes comprometidos de RENACER. Luego se pensó en las temáticas de formación que fueron seleccionadas a partir de las propuestas de los padres y la identificación de las necesidades por parte de los coordinadores con más experiencia.

MISION DE LA ENTIDAD

La Misión de RENACER Buenos Aires es brindar contención a todos aquellos padres que han pasado por la experiencia dolorosa de perder uno o más hijos y que deseen buscar una ayuda para trascender el dolor, sin tener en cuenta la religión o la forma en que se produjo la muerte.

BREVE DESCRIPCION DE LA ORGANIZACION

La entidad ayuda a los padres cuyos hijos fallecieron a recuperarse del dolor, superarlo y encontrarle un sentido a sus vidas. RENACER Bs. As se inició en la Ciudad de Buenos Aires, para ayudar a todos los padres que estuvieran solos con su dolor, a partir del primer grupo que comenzó en la ciudad de Río Cuarto, provincia de Córdoba. Está formada por 20 grupos autónomos asentados en Bs. As. y en el conurbano, los que mensualmente se reúnen para coordinar acciones comunes a través de sus representantes.

4

Area Temática:

Coordinación de Voluntarios.

Existencia de al menos una persona encargada de facilitar el trabajo del grupo voluntario y, en función del cumplimiento de objetivos, de ayudar al voluntario a interactuar de un modo más efectivo con la institución y su entorno.

Casos de Buenas Prácticas Relevadas:

- 33** Tarea de coordinación y facilitación del trabajo voluntario.
- 34** Coordinación interna del trabajo de voluntarios en hospitales.
- 35** Formalización del rol de coordinador de voluntarios.
- 36** Coordinación de voluntarios a través de un equipo conformado por tres personas con funciones diferenciadas.

Tarea de coordinación y facilitación del trabajo voluntario.

Existe el rol de coordinación con funciones que contemplan facetas de apoyo, monitoreo y evaluación de la tarea.

ENTIDAD

Asociación AMAR Desarrollamos Capacidades, Asociación Civil
 info@asociacionamar.org.ar / www.asociacionamar.org.ar

OPERATORIA Y GESTION DE LA PRACTICA

La persona a cargo de la Coordinación de Voluntarios de la Asociación AMAR, organizó el trabajo según el siguiente proceso:

1. Relación inicial con los candidatos: contacta a los candidatos que se acercan a la entidad través de la información que brinda la página web, páginas Webs de otras entidades y por derivación de otras organizaciones y/o conferencias que la organización brinda.

El postulante acuerda una entrevista con la Coordinación donde se intercambia información sobre necesidades y expectativas mutuas. En caso de producirse el ingreso de la persona voluntaria, se completa un formulario con datos personales, horarios, disponibilidad y se formaliza el ingreso a través de un pacto de compromiso que define los derechos y las obligaciones de ambas partes.

2. Organización de la tarea: planifica y distribuye el trabajo por proyectos. Ordena los equipos de trabajo voluntario según el tipo de tarea asignada: eventos y tareas permanentes - recreación y acompañamiento de jóvenes residentes durante el fin de semana. Tiempo Libre y Ocio, Feria Americana, Ropería, Costurero, etc. La tarea, hora y día acordados son consignados en un calendario, de forma tal que la coordinación pueda realizar un seguimiento diario y controlar el presentismo.

3. Monitoreo y evaluación: además del control diario mencionado más arriba, la persona a cargo de la Coordinación se reúne con cada voluntario para realizar una evaluación que les permita reflexionar sobre la práctica individual. Se conversa en base a las dificultades, logros y aprendizajes que resultan de las tareas. Esto se realiza con una frecuencia regular de acuerdo a los proyectos.

Así mismo, se estableció la implementación de dos cortes evaluativos anuales, donde a partir de criterios establecidos se hace un balance que permite visualizar los logros obtenidos y los aspectos a fortalecer.

Para poder instrumentar esta evaluación, la organización diseñó una encuesta, que en forma anónima completan los voluntarios.

Los voluntarios de menor edad, coordinan actividades, programas y distintos servicios de la organización. Es importante resaltar que las personas de más edad participan de la formación de las personas más jóvenes con un modelo de formación de formadores.

Al reconocimiento que significa el "ascenso" de una categoría de voluntarios a otra, se suma la entrega de un certificado y un escudo identificatorio durante la cena de reconocimiento que organiza la institución en el día internacional del voluntariado.

EFFECTO Y RESULTADO

Los resultados de la práctica son los siguientes:

- Aumento en la retención y permanencia de voluntarios.

Tarea de coordinación y facilitación del trabajo voluntario.

- Jerarquización de la práctica voluntaria.
- Mayor rendimiento de la tarea.

ANTECEDENTES

Debido a la necesidad de cambios se consensuó entre los diferentes niveles de la organización un plan estratégico, que contempló la modificación de la misión y la inclusión de familiares y voluntarios en la estructura de la entidad.

DISEÑO DE LA PRACTICA

Se efectuó un proceso de autoevaluación, donde se llegó a la conclusión que la sustentabilidad de la institución dependía de una nueva reformulación de la misión, de la visión y los estatutos. Se acordó responder operativamente y planificar un proyecto a futuro con ideas más "empresariales".

Se pasó de intereses institucionales cerrados a su ampliación, contemplando servicios de orientación a las familias con personas discapacitadas.

La misión original contaba sólo con dos programas, el hogar y el centro de día, a partir de la renovación se crearon dos más, orientación y apoyo a familias y la escuela integral de tango-danza.

Dentro del plan estratégico se planteó la necesidad de mejorar la inclusión de voluntarios. Como AMAR necesitaba personas solidarias que colaboraran con los profesionales en tareas de ocio y recreación los fines de semana, eventos, etc., se organizó este nuevo modelo de trabajo con voluntarios a partir de la tarea de un responsable de la coordinación de voluntarios.

MISION DE LA ENTIDAD

Brindar atención y vivienda a personas con discapacidad, así como apoyo y orientación a sus familias.

BREVE DESCRIPCION DE LA ORGANIZACION

Esta organización nació en octubre de 1974 cuando se unieron los padres de niños discapacitados mentales profundos ante el quiebre de ICAR, la entidad a la cual los niños concurrían. Ellos decidieron fundar una asociación de padres que brindara a sus hijos un servicio de calidad. Lograron la personería en 1975 y desde entonces brindan atención profesional en el hogar y en el centro de día que posee la institución.

Coordinación interna del trabajo de voluntarios en hospitales.

La función se inicia en el momento mismo de la presentación de los interesados en ser voluntarios hospitalarios e incorpora instancias de capacitación y acompañamiento.

ENTIDAD

Fundación Huésped
info@huesped.org.ar / fhuesped@huesped.org.ar / www.huesped.org.ar

OPERATORIA Y GESTION DE LA PRACTICA

La coordinación de todos los voluntarios y la organización del trabajo de los voluntarios hospitalarios son responsabilidades y funciones diferenciadas, que la organización delega en distintas personas.

La Coordinación y organización del trabajo en los hospitales es una función que tiene tareas prefijadas y sus responsabilidades son las siguientes:

1. Organizar las visitas y distribuir los voluntarios: la Fundación atiende 7 hospitales en total.

Cada voluntario puede hacer sólo una visita de 3 horas como máximo por semana. Excepcionalmente se autoriza a voluntarios experimentados a realizar 2 visitas semanales. La razón fundamental de esta norma es evitar el desgaste (burn out) de los voluntarios.

Los voluntarios nuevos acompañan al grupo y sólo se contactan con los enfermos y sus familias cuando les entregan artículos de primera necesidad para los internados (artículos de higiene personal, ropa, etc.). A medida que va pasando el tiempo y van adquiriendo experiencia se les va permitiendo interactuar más con los pacientes.

2. Disponer y facilitar el trabajo en hospitales: desde el punto de vista operativo la Coordinación tiene trato cotidiano con los voluntarios. Se encarga de llevar y traer a los equipos voluntarios en una camioneta desde la Fundación hasta los hospitales y los regresa al mismo lugar luego de la visita. Esta práctica permite que el Coordinador supervise personalmente el trabajo diario de los voluntarios. A su vez, el momento de viaje conjunto, permite el diálogo informal en un clima distendido, el intercambio de experiencias y emociones vividas en la visita. Esto ha demostrado ser muy efectivo como mecanismo de unión del grupo y liberación de tensión, contribuyendo así a evitar el desgaste psíquico y emocional (burn out).

3. Fortalecer a los voluntarios: la Coordinación se ocupa de que todos los voluntarios de la entidad tengan una capacitación compuesta de 5 encuentros donde se profundizan temas vinculados a la entidad, salud y las relaciones personales. También está dentro de las funciones del Coordinador, organizar una reunión cada 4 meses donde los voluntarios cuentan con el apoyo de una licenciada en psicología, miembro de la Fundación. Esta reunión tiene como finalidad brindar un espacio de contención de los voluntarios y permitirles comentar sus experiencias, plantear dificultades y sugerir cambios en las tareas específicas que ellos realizan.

EFFECTO Y RESULTADO

La práctica ha sido sumamente exitosa para:

- Coordinar eficazmente el trabajo de voluntarios en los hospitales.
- Valorizar el trabajo de los voluntarios, de forma tal que éstos y la Fundación en su conjunto, fueran ganan-

Coordinación interna del trabajo de voluntarios en hospitales.

do espacio y respeto dentro de los hospitales.

- Evitar el desgaste de los voluntarios.
- Poner en práctica reglas claras de voluntariado y actividades que, a la vez que coordinan el trabajo de los voluntarios, sirven como espacios de contención y distensión de los mismos.

ANTECEDENTES

El número de voluntarios de la Fundación había crecido considerablemente y se necesitaba coordinar el trabajo de los voluntarios de cada área. Además las tareas a cargo de los voluntarios también se vieron modificadas. En sus comienzos, el trabajo de los voluntarios en los hospitales se limitaba a la entrega de artículos de primera necesidad para los enfermos, luego, la Fundación y sus voluntarios fueron ganando espacio e interactuando cada vez más con los internados y sus familiares. Este nuevo rol de los voluntarios requería de una organización del trabajo que se adaptara a las nuevas tareas sin exponer a los voluntarios a situaciones de desgaste psíquico y emocional.

DISEÑO DE LA PRACTICA

Hace 7 años se creó la Coordinación para Voluntarios de la Fundación. La nueva función fue desempeñada por quien en sus comienzos era voluntaria. A su vez, el sistema de coordinación de visitas se fue puliendo y adaptando al creciente número de voluntarios y al aumento de intervenciones de la Fundación en los hospitales. El resto de los componentes de esta práctica se fueron consolidando en base a la experiencia adquirida (ensayo-error), con espíritu flexible y de apertura a nuevas realidades. También se tomó como modelo prácticas de organizaciones del exterior que utilizan metodologías parecidas, las cuales se adaptaron a la realidad de la Fundación, los diferentes hospitales que atiende y la cantidad y adecuación de los voluntarios para la tarea.

MISION DE LA ENTIDAD

Lucha contra el SIDA, no sólo como enfermedad biológica de transmisión entre las personas, sino como una importante problemática social que requiere de la existencia de un entorno comunitario adecuado para las personas que viven con el virus HIV.

BREVE DESCRIPCION DE LA ORGANIZACION

La Fundación Huésped es una organización que desde 1989 trabaja intensamente en la lucha contra el SIDA por medio de la información y capacitación de las personas. Sus objetivos son:

- Lograr un adecuado acceso a la información y la educación para la prevención, para conformar una conciencia social comprometida y solidaria.
- Favorecer la investigación y la actualización continua de los profesionales vinculados al área de la salud.
- Mejorar la disponibilidad de servicios sociales y de salud para quienes los necesiten, incluyendo protección social y política contra el prejuicio y la discriminación.

Formalización del rol de coordinador de voluntarios.

La persona que ocupa este puesto cumple con un perfil pre- establecido y tiene una detallada descripción de tareas y responsabilidades.

ENTIDAD

Interrupción, Asociación Civil
info@interrupcion.net / www.interrupcion.net

OPERATORIA Y GESTION DE LA PRACTICA

1. La función de coordinación de la entidad requiere cumplir con el siguiente perfil profesional y personal

- 1.1. Estudios universitarios vinculados al área de recursos humanos.
- 1.2. Preferentemente con experiencia en coordinación de grupos.
- 1.3. Facilidad para las relaciones interpersonales.
- 1.4. Actitud pro activa y disponible para las personas.
- 1.5. Excelente manejo del inglés porque la mayoría de los voluntarios son extranjeros.
- 1.6. Excelente manejo de Office (internet, power point, excell, word).

2. Las tareas a su cargo, enunciadas a continuación, demandan una carga horaria semanal estimada en 20 hs.

- 2.1. Distribuir la información sobre la oferta de voluntarios.
- 2.2. Recibir a las personas interesadas en involucrarse en la organización.
- 2.3. Recolectar las necesidades que surgen dentro de la organización para ser cubiertas por los Recursos humanos voluntarios.
- 2.4. Trabajar con el área de comunicación para difundir las necesidades de la organización.
- 2.5. Realizar búsquedas inespecíficas (dos veces por año) y específicas (a lo largo del año) de Recursos humanos voluntarios.
- 2.6. Sistematizar información vinculada a los voluntarios (número de voluntarios convocados, incorporados a la organización y capacitados).
- 2.7. Organizar los talleres interactivos y las capacitaciones de los voluntarios.
- 2.8. Crear las herramientas de capacitación y actualizarlas constantemente.
- 2.9. Elaborar y realizar una encuesta sobre los talleres de articulación entre el personal rentado y voluntario, y procesar los datos obtenidos de la misma.
- 2.10. Organizar las tareas de los voluntarios en conjunto con los directores con los cuales los voluntarios trabajarán
- 2.11. Realizar el seguimiento de los voluntarios en conjunto con los directores con los cuales estén trabajando los voluntarios.
- 2.12. Elaborar una planilla de datos para cada voluntario, que incluya los datos personales del voluntario (datos de contacto, estudios, experiencia laboral, intereses personales y laborales), su cargo específico en la organización, las tareas a realizar, y su seguimiento (los pasos por los cuales el voluntario va pasando en la organización).

3. Las responsabilidades de la coordinación de voluntarios están por escritas en el Manual de Funcionamiento de la organización

(Para mayor información contactar con la organización) En algunas ocasiones la coordinación de voluntarios delega tareas operativas en los voluntarios ya incorporados a la organización.

Formalización del rol de coordinador de voluntarios**4. Evaluación del desempeño de la coordinación**

La persona responsable de la dirección del camino de las personas de la organización supervisa el desempeño de la coordinación de voluntarios en forma diaria, semanal y mensual:

- 4.1. Un seguimiento diario por medio de una grilla en la que se describen los objetivos y se actualizan los resultados esperados de cada actividad. La grilla actualizada se entrega por vía electrónica a la persona encargada de la coordinación al finalizar la jornada.
- 4.2. Una reunión semanal donde la persona a cargo de la dirección del camino de las personas se reúne con el equipo para evaluar el grado de cumplimiento de los resultados previstos en base a la grilla entregada previamente por la coordinación de voluntarios. Esta instancia también permite evaluar el desempeño de la coordinación.
- 4.3. Una evaluación mensual donde se reúnen todos los miembros de la organización para realizar una evaluación más general (y no específicamente de cada persona).

EFFECTO Y RESULTADO

La creación e institucionalización del puesto de coordinación de voluntarios, produjo los siguientes efectos:

- Tareas de coordinación e información sobre voluntarios delegadas en una sola persona.
- Organización integrada del trabajo voluntario.
- Sistematización de información sobre los voluntarios (registro y contabilización de todos los pasos por los cuales pasan los voluntarios en la organización).
- Mayor valoración del trabajo voluntario por parte de la organización.
- Aumento en la cantidad y calidad de voluntarios incorporados a la organización.

ANTECEDENTES

Esta organización pasó sus primeros años de funcionamiento sin poder canalizar las demandas de las personas que querían donar su tiempo como voluntarios. Las actividades de consumo responsable, realizadas a través de la radio, presentaciones públicas, y la revista y página Web de la organización, llevaban a que muchas personas se acercaran a la organización para participar. Los correos electrónicos enviados por los candidatos eran recibidos por el área de comunicaciones de la organización, que por lo general no alcanzaba a dar respuesta a todas las inquietudes de los interesados, generándose así un "derrame de información". Esta falta de respuesta desalentaba la participación de los voluntarios y repercutía sobre la imagen de la organización. Se definió que era necesario resolver estas dificultades.

DISEÑO DE LA PRACTICA

Ante esta situación, en una primera instancia se intentó canalizar las ofertas voluntarias a través de implementación de reuniones semanales con los interesados. Estas reuniones no tuvieron éxito, ya que no solucionaron el problema de desarticulación de la comunicación, pues una gran cantidad de personas seguían sin obtener respuesta a sus inquietudes y ofrecimientos para participar. En este contexto, en febrero del 2005 se reformuló la estrategia global de comunicación de la organización, y se dividió en dos: la comunicación que apuntaba a las personas, y la dirigida a las organizaciones. En este marco se creó el puesto de Dirección del Camino de las Personas, a cargo del trabajo relacionado con las personas de la institución, y se definió que de esta área dependa la Coordinación de Voluntarios. Este puesto es de carácter voluntario y está a cargo de una persona que ya realizaba actividades voluntarias en la organización.

Formalización del rol de coordinador de voluntarios.**MISION DE LA ENTIDAD**

Desarrollar y gestionar procesos y herramientas de cambio social.

BREVE DESCRIPCION DE LA ORGANIZACION

Interrupción busca lograr un cambio social a través del desarrollo y la gestión de procesos y herramientas que les permita a las organizaciones y a las personas trabajar, consumir, invertir y participar de manera socialmente responsable. Para esto, Interrupción propone, tanto a las organizaciones como a los individuos, distintos caminos para recorrer en pos del cambio social positivo. En el camino con las personas, se incluye la gestión de los recursos humanos voluntarios, llamados "participantes" por su participación activa en el logro de un cambio social. Actualmente, aproximadamente el 70% de los voluntarios de la organización son jóvenes extranjeros, que vienen a la Argentina a realizar pasantías o a estudiar, y son derivados a Interrupción a través de organizaciones internacionales.

Coordinación de voluntarios a través de un equipo conformado por tres personas con funciones diferenciadas.

Se facilita el trabajo de los voluntarios a través de un equipo que cumple con roles diferenciados de orientador, administrador y de apoyo. Así mismo estos roles están organizados en forma de red, de manera de fortalecer y potenciar cada función específica.

ENTIDAD

La Comunidad (para el desarrollo humano), Asociación Civil
info@lacomunidad.org.ar / www.lacomunidad.org.ar/www.argentinanoviola.org

OPERATORIA Y GESTION DE LA PRACTICA

Todos los miembros de La Comunidad son voluntarios y están organizados en grupos de trabajo, coordinados por un equipo que tiene tres roles claves: de orientación, administrativo y de apoyo. Cada grupo voluntario trabaja en tres niveles: a. la formación y fortalecimiento interno de cada una de las personas, b. la integración del grupo y c. el desarrollo de un proyecto social formulado en función de los principios y objetivos institucionales. Los grupos de trabajo se conforman por aproximadamente 10 personas y cada equipo coordina una cantidad variable de grupos, según su grado de crecimiento cuantitativo y el alcance geográfico de la tarea.

1. El rol de Orientador

Para la organización, un orientador es un referente. Orientar es sinónimo de "acción válida" y como tal implica una acción que termina en otros. El orientar implica un continuo aprendizaje y crecimiento interno que se va transmitiendo a los orientados/voluntarios.

Las tareas del Orientador son:

- Convocar a los voluntarios.
 - Informar a los voluntarios sobre los objetivos y principios de la organización.
 - Definir el proyecto voluntario a desarrollar en conjunto con el grupo de voluntarios (estos pueden estar orientados a cualquier campo de acción que defina el grupo).
 - Organizar y coordinar la reunión de trabajo - puede ser semanal o quincenal-, en función de tres aspectos: la formación personal de los voluntarios en base a la doctrina de la institución, la organización de las actividades previstas en el proyecto de voluntariado y la distribución de información.
- Para que la función de orientación sea efectiva, el orientador tiene que tener en cuenta los siguientes aspectos:
- Trabajar en equipo en función del objetivo conjunto.
 - Destacar las virtudes de cada uno de los participantes.
 - Aprender a diferenciar lo primario de lo secundario, de forma de ordenar la tarea en función de los objetivos y principios sustantivos.
 - Diferenciar las situaciones anecdóticas del proceso, para no tomar decisiones erróneas o coyunturales
 - Integrar medios y fines en las acciones, evitando que la búsqueda de resultados implique la ausencia de principios.
 - Reflexionar con neutralidad antes de tomar decisiones que sean importantes.
 - Fortalecerse internamente para que sus proyectos y la ayuda que da a otros no dependa de sus "ciclos personales".
 - Diferenciar las dificultades de las contradicciones, implica reconocer los obstáculos que se dan a lo largo

Coordinación de voluntarios a través de un equipo conformado por tres personas con funciones diferenciadas.

de la implementación de un proyecto y diferenciarlos de las situaciones de incoherencia entre lo que se siente, se piensa y se hace.

2. El rol de responsable del Sector Administrativo

El eje de esta función es distribuir información. En este sentido, sus tareas son las siguientes:

- Sistematizar la información y distribuirla: informes semestrales, boletín de actividades.
- Diseñar el sistema y las herramientas de comunicación interna (hacia adentro del grupo) y la comunicación externa (hacia los otros grupos y la comunidad en general): páginas web, listas electrónicas, foros de intercambio, boletines electrónicos e impresos, CDs con materiales teóricos y herramientas de trabajo, entre otros
- Compilar información sobre las actividades que el grupo de voluntarios lleva adelante - agenda y cronograma - y distribuirla.
- Actualizar los datos de los voluntarios que participan en el equipo.
- Convocar a las reuniones de trabajo.
- Realizar y distribuir la minuta/acta de las reuniones de trabajo.
- Confeccionar el presupuesto e informar sobre el estado financiero.
- Diseñar e implementar actividades de desarrollo de fondos en conjunto con los integrantes del grupo.

3. El rol del Sector Apoyo

Esta función está vinculada al acompañamiento e integración de los voluntarios que participan en el grupo, de allí que sus tareas sean las siguientes:

- Organizar talleres y seminarios de formación.
- Acompañar a los miembros del grupo en momentos de dificultad personal o de desmotivación.
- Actualizar materiales formativos.
- Mantenerse informado sobre la existencia de nuevos materiales de trabajo desarrollados por otros equipos voluntarios.
- Sostener el contacto con los voluntarios que se mostraron interesados en participar, pero que aún no lo han hecho o lo hacen esporádicamente.

La organización prevé que cada uno de los miembros del equipo coordinador participe de una red (red de administrativos, red de apoyos, asamblea de coordinadores generales) donde se intercambia entre pares que realizan la misma función, se fijan objetivos conjuntos y se construyen espacios virtuales donde cada miembro puede acceder a materiales (ver www.sectorapoyo.net), favoreciendo así la construcción de identidad institucional y la operatoria organizativa.

Un equipo de coordinación central coordina el conjunto de grupos voluntarios (Consejos), de forma tal de contar con instancias presenciales para todos sus voluntarios o diferenciados por funciones donde se evalúa y planifican las actividades y se capacita a los miembros.

EFFECTO Y RESULTADO

La modalidad de trabajo de la organización permitió obtener los siguientes resultados a la fecha:

- Equipo de trabajo conformado en función de tareas claramente definidas.
- Tareas de los voluntarios alineadas con los objetivos y doctrina organizacional.
- Acompañamiento personalizado de los voluntarios.
- Formación integral de cada uno de los voluntarios.
- Crecimiento cuali-cuantitativo de los voluntarios y expansión geográfica del proyecto institucional.

Coordinación de voluntarios a través de un equipo conformado por tres personas con funciones diferenciadas.**ANTECEDENTES**

La organización cuenta con alrededor de un millón de voluntarios distribuidos en aproximadamente 80 países. Esta escala requirió del desarrollo de una metodología que permitiera potenciar el trabajo en equipo y cuidar que el crecimiento cuantitativo de voluntarios no fuera en desmedro del desarrollo cualitativo.

DISEÑO DE LA PRACTICA

La metodología del trabajo con voluntarios es constitutiva de la organización. El método fue diseñado por su fundador y se actualizó en sus herramientas por los coordinadores generales que permanentemente orientan la organización en la Asamblea de Coordinadores Generales.

La capacidad organizativa se vio fortalecida por su cuerpo teórico - doctrinario basado en la filosofía humanista. Se definió que el equipo de coordinación de cada uno de los grupos de voluntarios sea conformado por tres personas (tríada) con funciones diferenciadas: (En base a Carpeta de Orientadores, mimeo, Bs. As., 2000. Para mayor información contactar con la organización).

- a. Orientador.
- b. Sector Administrativo.
- c. Sector Apoyo.

El modelo permitió que cada uno de los 400 grupos de Argentina se articule con los restantes, conformando así conjuntos de voluntarios (Consejos) que oscilan entre 2000 y 7000 personas. Como resultado de este modelo organizativo, se construyó una red de grupos voluntarios a la manera de un movimiento que crece en forma constante y con modalidad de grupos en red.

MISION DE LA ENTIDAD

Promover el cambio de los individuos y la sociedad a través de la Metodología de la No - Violencia Activa.

BREVE DESCRIPCION DE LA ORGANIZACION

La Comunidad (para el desarrollo humano) se fundó en el año 1980, en el marco del Movimiento Humanista. Basa su trabajo en el marco teórico denominado Nuevo Humanismo, desarrollado por su fundador Mario Rodríguez Cobos.

En sus 25 años de existencia la organización ha desarrollado estudios y actividades (campañas de educación, impulso a proyectos de ley en base al mecanismo de iniciativa popular, talleres de formación, actividades comunitarias, entre otras) con el objetivo de fomentar todo tipo de acciones que potencien la solidaridad humana y la lucha activa contra toda forma de violencia y discriminación.

5

Area Temática:

Organización del Trabajo de Voluntarios Ocasionales y Regulares.

El modo en que la organización estructura el trabajo de las personas voluntarias. Se reconocen en este relevamiento al menos dos modalidades - ocasional y regular- a través de las cuales se convoca y sostiene el trabajo voluntario. El voluntario ocasional es quien se relaciona para el desempeño de actividades puntuales, de corto plazo como por ejemplo, un evento. El voluntariado regular es aquél que responde a las actividades cotidianas y regulares de la organización participando de forma continua durante un período determinado.

Casos de Buenas Prácticas Relevadas:

- 37** Organización del trabajo de voluntarios ocasionales pertenecientes a organizaciones vinculadas a la Fundación.
- 38** Pautas organizativas para el trabajo con voluntarios.
- 39** Organización del trabajo voluntario a través de medios electrónicos.
- 40** Modalidad de trabajo con voluntarios internacionales.

Organización del trabajo de voluntarios ocasionales pertenecientes a organizaciones vinculadas a la Fundación.

Modalidad que permite convocar como voluntarios eventuales a aquellos que trabajan en forma permanente en organizaciones vinculadas a la entidad convocante y es doblemente eficaz, se acercan personas con experiencia que son, a su vez, fortalecidas con una cuidadosa capacitación.

ENTIDAD

Fundación Compromiso
info@compromiso.org / www.compromiso.org

OPERATORIA Y GESTION DE LA PRACTICA

Los "voluntarios eventuales" son personas voluntarias de otras organizaciones sociales vinculadas a Compromiso que son invitadas a sumarse especialmente para las jornadas anuales.

Hay un plan de trabajo y reciben capacitación teórica y práctica que les permite contar con herramientas para la tarea específica a la que fueron convocados.

1. Organización preliminar

1.1. Se establece un listado preciso de las tareas para las cuáles van a ser necesarios voluntarios. Se distinguen perfiles, horarios rotativos, etc.

1.2. Se convoca a 4/5 organizaciones aliadas a Compromiso para que, en base a las necesidades definidas, inviten a sus propios recursos voluntarios según perfil, intereses y horarios factibles.

1.3. Se realizan dos jornadas previas con los voluntarios interesados que se constituyen en una instancia de capacitación. Se produce un fortalecimiento respecto de la visión del voluntariado y de los valores de Compromiso y las organizaciones vinculadas al proceso.

1.4. Luego de esas dos jornadas, queda constituido un equipo de voluntarios eventuales que comienza a participar de instancias más específicas de capacitación en relación a la tarea de cada jornada.

1.5. Normalmente, se constituye un grupo de entre 20/ 30 voluntarios.

1.6. Las organizaciones socias a Compromiso con las que se articula para la incorporación de voluntarios eventuales son cuatro - "Cumpleaños Feliz", "Hogar Amor", "Fundación Vida Silvestre", "Banco de Alimentos" - y además se incorporan estudiantes de carreras de RRPP.

2. Desarrollo

2.1. En base a las primeras jornadas de convocatoria- sensibilización y sobre los valores y las expectativas ya trabajadas se distribuye una ficha en las que se distinguen: tareas, horarios, materiales necesarios y la definición del rol de cada uno de los voluntarios. Esta misma ficha muchas veces es utilizada por las organizaciones socias cuando necesitan organizar eventos en sus lugares de origen. Las reuniones de capacitación son muy dinámicas buscando la implicación personal de los voluntarios.

2.2. Se realizan visitas al lugar en donde se desarrollarán las jornadas para hacer un reconocimiento del espacio.

2.3. Se hacen "simulaciones" teniendo en cuenta los espacios físicos a ocupar y los roles a asumir.

2.4. Al finalizar las jornadas, se hace un reconocimiento público a cada uno de los voluntarios -cada uno de ellos sube al escenario a recibir un certificado, fotos, un regalo y el aplauso de toda la concurrencia-, a las organizaciones a las que éstos pertenecen y se hace referencia a la importancia central de su accionar.

Organización del trabajo de voluntarios ocasionales pertenecientes a organizaciones vinculadas a la Fundación.**3. Reunión de cierre**

Se realiza una reunión de evaluación para relevar ideas e impresiones de los voluntarios en relación a las jornadas, pues estos son personas claves en la observación y coordinación de todas las actividades.

EFFECTO Y RESULTADO

Resultados de la práctica:

- Mayor sinergia con las organizaciones asociadas a Fundación Compromiso.
- Incorporación de personas con experiencia para tareas puntuales.
- Fortalecimiento y motivación de los voluntarios y las organizaciones a las que pertenecen. Los voluntarios adquieren herramientas y ganan en práctica en relación a la organización de eventos que luego pueden utilizar en sus propias organizaciones.
- Fidelización de los voluntarios. Muchos voluntarios ya han participado de más de una Jornada.

ANTECEDENTES

Uno de los eventos más importantes, y ya tradicionales, que promueve Fundación Compromiso son las Jornadas Argentinas del Sector Social en las que, año a año, se ofrecen espacios de reflexión, discusión y capacitación en temáticas de fortalecimiento institucional y acción política del sector social argentino (comunicación, desarrollo de recursos, relación con las empresas, estrategias de visibilidad, etc.). Como estos eventos tienen una duración de tres días y se convocan a cientos de personas que participan en los talleres y seminarios que se ofrecen. Para su desarrollo, se requiere de una importante cantidad de recursos humanos voluntarios calificados que puedan responder a las múltiples demandas que se generan. Por esta razón, paulatinamente, se necesitó una metodología particular de convocatoria, capacitación y motivación de este grupo.

DISEÑO DE LA PRACTICA

La idea de conformar y capacitar a un grupo de voluntarios de otras organizaciones para que participen en las jornadas surgió de las mismas organizaciones socias de Compromiso que se ofrecieron a "ayudar de alguna manera tanto como Uds. nos ayudan a nosotros".

Este ofrecimiento fue escuchado con atención por Compromiso y tomado como un punto de especial importancia en la organización actual de las jornadas, pues permitió ejercer la reciprocidad entre organizaciones.

El equipo de voluntariado y la dirección de Compromiso construyeron un listado de todas las tareas que podían ser resueltas con el aporte de voluntarios. Asimismo, se distribuyó información sobre horarios, perfiles para cada actividad, de modo que la convocatoria a las organizaciones socias fuera muy clara en términos de quiénes, para qué y cuándo son necesarios sus propios voluntarios.

Para la capacitación de los voluntarios Compromiso estableció un itinerario en el cual se distinguió claramente los momentos y formas para la capacitación del equipo convocado hasta llegar a la situación de reconocimiento público al finalizar las jornadas.

Hace 7 años que se utiliza este modelo de trabajo y permitió superar la falta de conexión y sinergia de los voluntarios que una vez finalizadas las Jornadas, no podían seguir vinculados de ninguna manera a los procesos sociales a los que habían sido invitados.

Organización del trabajo de voluntarios ocasionales pertenecientes a organizaciones vinculadas a la Fundación.**MISION DE LA ENTIDAD**

Servir a las organizaciones con fines sociales, fortaleciendo su gestión

BREVE DESCRIPCION DE LA ORGANIZACION

Fundación Compromiso es una organización sin fines de lucro que nació con el objetivo de fortalecer al sector social argentino a través de brindar herramientas de evaluación, seguimiento y análisis de las prácticas institucionales, convocar a la reflexión conjunta del sector según temáticas de agenda social y fomentar la sinergia entre experiencias de distintas regiones del país. Los valores centrales son la búsqueda de eficiencia y transparencia en la acción para lograr cambios sociales más profundos y democráticos. Trabaja junto a otras organizaciones sociales y escuelas de Argentina y el mundo.

Pautas organizativas para el trabajo con voluntarios.

Esquema organizativo diseñado por la organización, que permite el buen funcionamiento cotidiano de los voluntarios regulares y también de aquellos que son convocados para eventos específicos.

ENTIDAD

La Casa Ronald Mc Donald, Asociación Argentina de Ayuda a la Infancia
casaronald@ar.mcd.com / No posee página web

OPERATORIA Y GESTION DE LA PRACTICA

El trabajo voluntario se basa en las siguientes pautas organizativas:

1. No pueden comenzar sus tareas voluntarias si no han recibido un entrenamiento obligatorio de al menos 6 hs. - 3 días de trabajo, con una carga horaria de 2 hs.
2. Existe una división clara de tareas y de distribución de responsabilidades, por lo cual el trabajo que debe realizar efectivamente el voluntario tiene que coincidir con lo pautado y planificado previamente.
3. La información que necesitan los voluntarios para cumplir con la tarea debe ser explicitada con anticipación al momento de realizarla. Por ejemplo, cantidad de horas, horario en el que deben realizar la tarea, tipo de tarea, si se cubrirán viáticos o no.
4. En el caso de tratarse de voluntarios presentes en forma permanente en la Casa, es decir regulares, los turnos no pueden estar cubiertos por menos de 2 voluntarios y no deben exceder el número de 4 personas voluntarias en el mismo horario.
5. Los voluntarios disponen de un tablero con la división de turnos de tres horas y la asignación de cada turno a una persona.
6. En caso de no poder cumplir con el turno, el voluntario pondrá en el tablero una etiqueta roja en su nombre que deberá estar acompañada por una verde de la persona que le suplantaré.
7. Cuando un voluntario falta con frecuencia o llega tarde, en primera instancia es derivado a una profesional del equipo de apoyo a los voluntarios -psicóloga- con la finalidad de resolver la problemática. En el caso en que no se encuentre solución, se procede a su desvinculación.
8. El número de voluntarios que se asigna a cada evento (cena de gala o torneo de golf) debe estar previamente estipulado, de manera tal de no recargar en exceso a las personas ni tener personas sin tarea asignada.
9. Legalizar el agradecimiento: los directivos organizan una fiesta de reconocimiento para reconocer el trabajo de los voluntarios.

EFFECTO Y RESULTADO

El esquema organizativo planteado por la Asociación, permitió obtener los siguientes resultados:

- Organizar eficazmente las tareas requeridas a los voluntarios tanto eventuales como regulares.
- Mayor presentismo y motivación en todos los voluntarios.
- Evitar el ausentismo sin informar previamente y prever la resolución de la vacante.
- Mejorar la calidad de las tareas voluntarias.
- Apoyar en forma personalizada a los voluntarios.
- Promover la responsabilidad por el compromiso asumido.

Pautas organizativas para el trabajo con voluntarios.**ANTECEDENTES**

La necesidad de descentralizar tareas por parte de la gerencia, requirió el diseño de un esquema organizativo y personal de apoyo al trabajo voluntario.

DISEÑO DE LA PRACTICA

El diseño del esquema organizativo fue impulsado por la gerente de la Casa, en conjunto con el personal de apoyo a los voluntarios - una psicóloga- y otro profesional que acompañó a la gerente en los tres primeros años de gestión.

MISION DE LA ENTIDAD

Albergar a familias que tienen un hijo menor de edad, que se atiendan en el Hospital Italiano, que vivan a más de 100km de la Capital Federal y que tenga una patología oncológica, sea transplantado o prematuro con dificultades.

BREVE DESCRIPCION DE LA ORGANIZACION

Alberga las familias que tienen un hijo/s hasta la mayoría de edad, que se atienden en el Hospital Italiano, viven a más de 100km de distancia y tengan una patología oncológica, sea transplantado o prematuro con dificultades. Las familias son derivadas por los asistentes sociales del Hospital Italiano y deben cumplir estrictamente con las normas de la Casa (la casa se reserva el derecho de admisión).

Organización del trabajo voluntario a través de medios electrónicos.

Modelo descentralizado de trabajo voluntario donde el uso del teléfono e internet permiten cumplir con los objetivos previstos para la tarea de cada uno de ellos.

ENTIDAD

Missing Children -Chicos Perdidos de Argentina-, Asociación Civil
missingchildren@fibertel.com.ar / chicosperdidos@fibertel.com.ar / www.missingchildren.org.ar

OPERATORIA Y GESTION DE LA PRACTICA

La organización del trabajo voluntario está a cargo de uno de los cuatro miembros coordinadores de la Entidad. Esta persona, además de otras tareas de gestión, se ocupa de seleccionar, capacitar y realizar el seguimiento de los voluntarios telefónicos.

1. Modalidad del trabajo

Cada uno de los voluntarios destina horas de trabajo semanal de forma tal de garantizar la recepción de denuncias de pérdida de niños y transmisión de información al respecto (aspectos legales, lugares a dónde dirigirse, etc.), que se desarrolla desde sus domicilios, a través de la derivación de la línea telefónica de Missing Children.

Dado que la organización brinda un servicio durante todo el día, fuera del horario dispuesto por los voluntarios telefónicos, la línea telefónica de Missing Children es transferida al teléfono celular de los coordinadores, que cumplen con el requerimiento de informar sobre lo sucedido al finalizar su tarea.

Este modelo de funcionamiento es posible porque todos los voluntarios tienen una base de datos con información sobre organizaciones, lo que les permite realizar la derivación que motiva cada llamado.

2. Informes y seguimiento

Dado que la acción voluntaria se desarrolla en forma descentralizada, la organización prevé que todos sus voluntarios estén conectados vía Internet para realizar el seguimiento. En este sentido, cuando la persona finaliza su tarea voluntaria debe reportar al coordinador a cargo el resumen de lo acontecido durante su periodo de actividad. La línea telefónica de Missing Children es siempre transferida al teléfono celular de alguno de los miembros coordinadores para atención de las llamadas, cuando no esta atendida por los voluntarios telefónicos.

3. Reuniones presenciales

Teniendo en cuenta la alta exposición emotiva a la que se ven sometidos los voluntarios, se realizan reuniones semanales donde se comentan las experiencias (dificultades y posibles soluciones), se socializa y actualiza información y se brindan herramientas que permitan dar contención y tomar distancia frente a los padres y/o familiares que acuden buscando ayuda ante la pérdida de niños y jóvenes.

EFFECTO Y RESULTADO

La modalidad de trabajo descentralizada permitió:

- Cumplir con la misión institucional a un costo económico muy bajo.
- Dar respuesta inmediata a los requerimientos de la población atendida.

Organización del trabajo voluntario a través de medios electrónicos.

- Tener la tarea ordenada y monitoreada en forma eficaz.
- Mantener unidos a los voluntarios y sus coordinadores a través de reuniones presenciales de alta participación.
- Sumar voluntarios con poco tiempo disponible pero muy comprometidos.

ANTECEDENTES

En Abril de 1999 se formó en los Estados Unidos el Centro Internacional para Chicos Perdidos y Explotados (ICMEC- International Centre for Missing and Exploited Children) con el fin de apoyar a todos los países que requirieran asistencia para encarar un proyecto similar.

A fines del 1999 el (ICMEC) se contactó con la Red Solidaria para proponerles organizar en la Argentina una asociación de características similares, a la cual ellos brindarían todo su apoyo, experiencia y tecnología. Como había una importante cantidad de denuncias y pedidos de ayuda para encontrar a niños y adolescentes perdidos (hasta 21 años) que llegaban a la Red Solidaria, se decidió focalizar este tema en otra organización creada ad hoc.

Así surgió Missing Children que tomó como modelo de funcionamiento el de su organización "madre" la Red Solidaria. (Para mayor información contactar con la organización)

DISEÑO DE LA PRACTICA

La CD de Missing Children tomó el modelo de funcionamiento de la Red Solidaria y lo desarrolló por escrito de forma de tener un plan organizado que les permitió fijarse objetivos y evaluar los logros.

MISION DE LA ENTIDAD

Ayudar a las familias a encontrar sus chicos perdidos.

BREVE DESCRIPCION DE LA ORGANIZACION

Missing Children se crea para cubrir deficiencias del Estado ante la pérdida de niños y jóvenes.

Cuenta con una estructura simple en base a la atención telefónica y al uso de Internet. Dan respuesta a la necesidad de contención a las familias que transitan por esta situación angustiante a través de su derivación a los organismos de gubernamentales y no gubernamentales que tengan posibilidad y/o obligación para motorizar las búsquedas. Recurren a los medios de comunicación masiva, que colaboran desinteresadamente, para difusión de la fotografía del niño/adolescente buscado.

Atiende solicitudes de búsquedas en todo el país.

Modalidad de trabajo con voluntarios internacionales.

Esquema planificado que, en alianza con ONGs europeas dedicadas a la educación y el desarrollo, permite la incorporación eficaz de voluntarios internacionales en las entidades que integran una red.

ENTIDAD

Red de Apoyo Escolar, Asociación Civil
info@rae.org.ar / www.rae.org.ar

OPERATORIA Y GESTION DE LA PRACTICA

La modalidad de trabajo con voluntarios internacionales de La Red de Apoyo Escolar (RAE) es la siguiente:

1. Preparación

El equipo coordinador de la RAE releva las necesidades de los centros que integran la red y se envían a su socio europeo. La Fundación InterRed (organización asociada a la RAE) realiza la convocatoria a voluntarios y brinda un taller de formación en el que participan ex voluntarios del programa. Remite los perfiles y antecedentes de los voluntarios a la RAE y la RAE, selecciona a los voluntarios que efectivamente arribarán al país. La selección responde a la articulación entre las necesidades de los Centros y las motivaciones de los voluntarios. Habitualmente se trata de profesionales de la educación, economistas, historiadores, profesores de educación física y estudiantes.

2. Desempeño de actividades

La experiencia de voluntariado dura entre uno y seis meses. Se fomenta el intercambio por vía electrónica entre el voluntario y el Centro antes de su llegada. Una vez que los voluntarios establecen contacto con el Centro donde trabajarán, se elabora conjuntamente un proyecto escrito donde se detallan:

1. Actividades a realizar.
2. Días y horarios.
3. Materiales y recursos necesarios.
4. Observaciones y comentarios.
5. Conformidad expresa del centro y del voluntario.

Este documento sirve como base para el monitoreo de las actividades realizadas y para facilitar la evaluación de la experiencia.

3. Proceso de evaluación

3.1. Del voluntario participante: durante la primera entrevista que el voluntario tiene con la RAE se le solicita que describa las expectativas sobre la experiencia de voluntariado. El documento se guarda en un sobre hasta la última reunión en la que vuelve a abrirse y se le pide al voluntario que lea la carta con sus expectativas y evalúe si se cumplieron.

3.2. Del Centro receptor: el Centro completa una ficha de evaluación diseñada a tal efecto. (Documento disponible en www.gestionsocial.org).

3.3. De la RAE: que cada año elabora un informe de actividades realizadas por el conjunto de los voluntarios.

4. Monitoreo

Para monitorear y facilitar el trabajo de los voluntarios la RAE les solicita que completen quincenalmente un formulario dónde describen:

1. Actividades realizadas.

Modalidad de trabajo con voluntarios internacionales.

2. Observaciones sobre el contexto barrial.
3. Observaciones sobre la dinámica institucional.
4. Observaciones sobre los niños y sus familias.
5. Interrogantes suscitados.
6. Receptividad/comunicación por parte del Centro.
7. Dificultades encontradas.
8. Estado de ánimo del voluntario.
9. Otros comentarios y sugerencias.

El equipo coordinador evalúa el formulario e interviene cuando hay situaciones que resultan insatisfactorias tanto para el Centro como para el voluntario.

EFECTO Y RESULTADO

La práctica ha permitido obtener los siguientes resultados:

- Incorporación de nuevas tecnologías aportadas por los voluntarios internacionales.
- Aumento en la motivación de los voluntarios locales.
- Personas comprometidas que promueven a la organización en sus lugares de origen.
- Incremento del personal voluntario con capacidades específicas.
- Mayor capacidad de realizar actividades fuera de la "rutina".

ANTECEDENTES

La RAE trabajó con voluntarios argentinos dentro de sus Centros (estudiantes universitarios, voluntariado corporativo) por muchos años. De hecho, algunas de las organizaciones miembro son organizaciones de voluntarios. Durante el año 2002 el Presidente de la RAE conoció en España a representantes de Fundación InterRed, que desarrollaba un proyecto de envío de voluntarios a organizaciones socias. En el marco de esta alianza estratégica con la organización española nació el programa de voluntariado internacional de la RAE.

DISEÑO DE LA PRACTICA

El programa fue propuesto por la organización española como continuidad al apoyo financiero a proyectos de la RAE. A partir de esta satisfactoria experiencia, la RAE inició las gestiones con otras organizaciones para impulsar intercambios similares.

De esa manera se comenzó la tarea de generar un programa que tuviera en cuenta las experiencias anteriores de la entidad que es el que funciona actualmente.

MISION DE LA ENTIDAD

Trabajar para mejorar la calidad educativa de los niños y jóvenes marginados desde un marco comunitario, fortaleciendo a cada grupo en capacitación, gestión de recursos e intercambio y comunicación entre los mismos. Asimismo, se propone aportar elementos al diseño de políticas públicas que garanticen a todos los niños y jóvenes el derecho a una educación integral y de calidad.

Modalidad de trabajo con voluntarios internacionales.**BREVE DESCRIPCION DE LA ORGANIZACION**

La Red de Apoyo Escolar es un espacio de participación y articulación de distintos grupos que brindan atención directa a niños. La red nuclea organizaciones que tienen el desafío común de luchar por una mejora de la calidad educativa de los niños y jóvenes carenciados y facilitarles el acceso a las habilidades básicas que les permitan insertarse económica, social y políticamente en la comunidad.

Las organizaciones que integran la red atienden aproximadamente a 2.700 niños que viven en condiciones de extrema pobreza y con altos índices de NBI.

La RAE tiene como objetivos:

1. Constituirse en espacio de educación complementaria y realizar desde allí un aporte significativo a la educación formal.
2. Organizar la capacitación específica de los maestros que se desempeñan en los espacios de educación no formal.
3. Procurar el reconocimiento de la educación no formal dentro del sistema educativo.
4. Promover, acompañar e intercambiar experiencias con las organizaciones barriales, como camino para consolidar la dinámica de la sociedad civil.
5. Desarrollar un ambiente de cordialidad y solidaridad entre sus asociados y propender al mejoramiento intelectual y cultural de los mismos.

6

Area Temática:

Evaluación y Reconocimiento.

Mecanismos e instrumentos que permiten a las organizaciones medir el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos en el trabajo voluntario, el proceso de trabajo y el grado de satisfacción de los voluntarios con respecto a la tarea.

El reconocimiento es la puesta en valor del trabajo voluntario a través de la modalidad en que cada organización lo exprese. Las prácticas describen formas variadas de reconocimiento tales como los símbolos, los premios, la visibilidad en actos públicos, la asunción de mayor jerarquía, entre otros.

Casos de Buenas Prácticas Relevadas:

- 41** Modalidad de reconocimiento según créditos y símbolos establecidos.
- 42** Plan de evaluación y mejora continua.
- 43** Plan de reconocimiento del voluntariado alineado con un proceso de evaluación.
- 44** Evaluación y acompañamiento de los voluntarios con responsables definidos.

Modalidad de reconocimiento según créditos y símbolos establecidos.

Coincidentemente con los ejes que permiten la incorporación de las personas voluntarias se realiza una valoración de la tarea del voluntariado basada en las horas brindadas y los compromisos asumidos y se les brinda un agradecimiento institucional.

ENTIDAD

Damas Rosadas, Asociación Civil
damasrosadas@obispado-si.org.ar/ www.damasrosadas.org.ar

OPERATORIA Y GESTION DE LA PRACTICA

El reconocimiento se realiza teniendo en cuenta dos dimensiones del trabajo voluntario: las horas brindadas y los compromisos asumidos. Estas dos dimensiones se encuentran explicitadas en el acuerdo que firman las voluntarias al incorporarse y hace a la concepción de voluntariado de las Damas Rosadas.

Teniendo en cuenta las horas trabajadas, hay un progreso en la obtención de símbolos que hacen al reconocimiento en una escala ascendente. Esto es posible tomando en cuenta categorías previamente establecidas por la organización:

1. 100 horas de actividad voluntaria: se entrega el Escudo de las Damas Rosadas. La entrega se realiza en el marco de una misa de acción de gracias en la que participan las 450 damas. En esta instancia, se hace la Consagración de la voluntaria al final de la misa y el Obispo entrega el Escudo de las Damas Rosadas a cada una de las voluntarias consagradas. Este momento es vivido con una gran profundidad, excediendo la pertenencia religiosa.
2. 500 horas de actividad voluntaria: se entrega una estrella azul que luego es utilizada como distintivo en el delantal rosado.
3. 1000 horas de actividad voluntaria: se entrega el trébol verde, que también es colocado en el delantal personal.

Estos dos últimos símbolos, son entregados en el marco de la Asamblea Anual.

Además de los reconocimientos ya mencionados, se otorgan premios basados en cuestiones actitudinales identificadas por el equipo coordinador de cada filial. Esta evaluación la realiza la Comisión Directiva (CD) cuando identifica a una persona que ha realizado más o diferentes actividades tales como búsqueda de donantes, o tareas dentro del hospital con pacientes y profesionales que exceden la prevista como su función central que es el cuidado a los enfermos.

EFFECTO Y RESULTADO

Los resultados de esta práctica de reconocimiento a la tarea voluntaria son:

- Aumento en la motivación de las voluntarias.
- Mayor sentido de pertenencia a la organización.
- Visibilidad de la obra.

Modalidad de reconocimiento según créditos y símbolos establecidos.**ANTECEDENTES**

El reconocimiento a través de las horas de acción voluntaria es constitutivo de la organización. Inicialmente se definió que para que una persona se incorpore como voluntaria debía asumir un compromiso de al menos 4 horas semanales de actividad, de allí surgió la idea de vinculación del mérito con la carga horaria.

DISEÑO DE LA PRACTICA

La práctica de reconocimiento surgió en el seno de la Comisión Directiva y fue impulsada por su fundadora como un modo de reconocer y sostener el compromiso de las voluntarias.

MISION DE LA ENTIDAD

Ayudar material y espiritualmente a los enfermos que se encuentran en los hospitales y a sus familias, prestar colaboración al personal técnico y medico de las instituciones sin diferenciaciones de nacionalidad, religión, razas o convicciones políticas.

BREVE DESCRIPCION DE LA ORGANIZACION

La obra de las Damas Rosadas surgió en el año 1958 inspirada en el modelo estadounidense (Pink Ladies). La primera experiencia, a cargo de su fundadora - Sra. Eloisa de Casal- se inició en el Hospital de San Isidro, con el objeto de brindar apoyo a las personas enfermas y sus familiares en situación de desventaja social. El grupo inicial de doce mujeres creció a cuatrocientas cincuenta distribuidas en 4 filiales - Hospital Central y Hospital Materno Infantil de San Isidro, Hospital B. Rivadavia y Maternidad R. Sardá, de la Ciudad de Buenos Aires- y el Jardín Maternal Nuestra Señora de los Niños.

Plan de evaluación y mejora continua.

Proceso de valoración de sus recursos humanos voluntarios en base a indicadores pre- establecidos, que permiten mejorar los programas y brindar información de interés a las empresas donantes.

ENTIDAD

Junior Achievement Argentina (JAA), Fundación
info@junior.org.ar / www.junior.org.ar

OPERATORIA Y GESTION DE LA PRACTICA

En Junior Achievement Argentina (JAA), cada voluntario es evaluado durante el transcurso de las actividades y al finalizar el programa. La evaluación de cierre se realiza con la intervención de actores clave del programa, cuya percepción permite contar con una valoración integral.

Dentro de este proceso hay tres elementos que vale la pena considerar: 1. Indicadores de evaluación, 2. Herramientas, 3. Informe a Empresas Donantes.

1. Indicadores de evaluación pre-establecidos (Para mayor información contactar con la organización)

La principal tarea de los voluntarios es participar de programas donde se trasmite el espíritu y la acción emprendedora en colegios de nivel primario y secundario. La organización cuenta con indicadores de evaluación pre-establecidos, que se dividen en:

- Indicadores generales vinculados a lo que se espera de un voluntario de JAA.
- Indicadores específicos relacionados con la actividad desarrollada en la clase a cargo del voluntario.

1.1. Indicadores para la evaluación de aspectos más generales son los siguientes: cantidad de respuestas a llamados y correos electrónicos del equipo de JAA; cantidad de avisos de cambios de fechas y horarios a JAA; proactividad en la comunicación mantenida con el staff de JAA; organización de fechas y horarios con la escuela; contacto con las autoridades de la escuela y asistencia a por lo menos el 50% de las clases del programa en caso de equipos de dictado.

1.2. Los indicadores para la evaluación de la actividad desarrollada en clase por el voluntario son los siguientes: creatividad en las técnicas de enseñanza; material extra utilizado en las clases; manejo del grupo; interés despertado en los alumnos; participación de los alumnos durante las clases; flexibilidad ante las necesidades de los alumnos; introducción, desarrollo y conclusión de la clase; actitud activa respecto a la clase; dominio de los conceptos; relación entre los conceptos y temas de la clase, y entre clases; relación con el docente del grado; interés por comunicar la misión de JAA; y adaptación al contexto socio cultural de la clase.

Estos indicadores son reformulados periódicamente para incorporar mejoras en las evaluaciones.

2. Herramientas de evaluación

Existen cuatro herramientas para evaluar a los voluntarios:

2.1. Evaluación de monitoreo realizada durante el transcurso del programa: el coordinador del programa evalúa al voluntario en acción, completando una planilla en base a lo observado en las clases dictadas por el voluntario (generalmente se realiza en la segunda o tercer clase). Esta planilla incluye los aspectos más generales esperados de un voluntario de JAA y los específicos relacionados a la actividad desarrollada en clase por el voluntario.

2.2. Evaluación realizada por los coordinadores al fin del programa, sobre aspectos más generales que Junior Achievement espera de sus voluntarios.

Plan de Evaluación y Mejora Continua.

2.3. Encuesta donde evalúan alumnos y docentes: en el caso de los programas de secundaria, al finalizar un programa los alumnos completan una encuesta donde valoran distintos aspectos de la tarea del voluntario. En el caso de los programas de primaria, el docente completa la encuesta.

2.4. Evaluación completada por el directivo de la institución educativa a fin del programa, que incluye aspectos específicos sobre los voluntarios que trabajaron en su escuela.

Las planillas de evaluación consisten en una serie de preguntas abiertas (cualitativas), y cerradas (cuantitativas) con un criterio de calificación del 1 al 5 (malo, regular, bueno, muy bueno, excelente).

Anteriormente se utilizaba el rango del 1 al 10, pero se cambió para reducir la variabilidad de las evaluaciones y poder obtener conclusiones más claras. Además se priorizó el uso de preguntas cerradas porque facilitan su respuesta y procesamiento.

3. Informe a las empresas donantes

Una vez finalizado el proceso de evaluación, el área de educación realiza un informe para las empresas donantes sobre los resultados obtenidos. Este informe se divide en dos grandes partes.

La primera consiste en un resumen ejecutivo que incluye los objetivos, la descripción, la gestión, y los resultados generales del proyecto, e información acerca del voluntariado involucrado en el mismo.

En la segunda parte se presentan los resultados educativos, divididos en cuatro secciones: 1. datos generales del proyecto, 2. impacto del proyecto en la comunidad, 3. impacto del proyecto en la educación de los alumnos; 4. evaluación de servicio de JAA por parte de todos los actores involucrados, incluyendo los voluntarios.

EFFECTO Y RESULTADO

A partir de la formulación de evaluaciones más claras y precisas se produjeron los siguientes efectos:

- Criterios de reconocimiento del voluntariado más objetivos
- Mejoras en las capacitaciones, al incorporar los temas que fueron surgiendo como sugerencias
- Mejoras en el trabajo interno de la organización, al poder mirar objetivamente los resultados y tener criterios claros
- Mejoras en los informes a las empresas donantes, al poder relevar aspectos del programa de voluntariado que les interesa, y rendir cuentas claras del uso de fondos
- Mejoras en los programas que realiza la organización, y por lo tanto en el impacto sobre los alumnos
- Mejoras en la medición del trabajo de los voluntarios
- Mejoras en el rendimiento de los voluntarios
- Detección de problemas al principio de un programa,
- Incorporación de medidas preventivas en la ejecución de programas

ANTECEDENTES

Esta organización pasó muchos años de funcionamiento sin tener un plan de evaluación de sus voluntarios. Los voluntarios eran evaluados informalmente, a través de la observación de los coordinadores, sin indicadores e instrumentos unificados, ni tampoco procesamiento de la información relevada.

Frente al aumento en la cantidad de Recursos humanos voluntarios se hacía necesario medir la efectividad interna de la organización. Por lo tanto, se inició una etapa de sistematización de procesos y profesionalización de la organización en todo el país, que culminó con la elaboración de un "Manual de Políticas de Implementación y Coordinación", en el año 1998 se comenzó a sistematizar el proceso de evaluación del voluntariado. (Para mayor información contactar con la organización)

Plan de Evaluación y Mejora Continua.**DISEÑO DE LA PRACTICA**

La sistematización de las evaluaciones empezó en los programas de primaria, y luego se sumaron los programas de secundaria. De esta forma, se unificaron las evaluaciones, aunque cada programa mantuvo algunas particularidades. La metodología de evaluación se elaboró por medio del área de educación, utilizando manuales y libros especializados en el tema. Las evaluaciones fueron pensadas de forma tal de incluir todos los aspectos de interés interno, para que la organización pudiera mejorar constantemente sus programas y retener sus voluntarios. También se incluyeron otros aspectos de interés para las empresas donantes, quienes aportaban el voluntariado corporativo, como forma de fortalecer la asociación.

MISION DE LA ENTIDAD

Junior Achievement es una fundación educativa internacional cuya misión es generar en los jóvenes el espíritu emprendedor que les permita alcanzar sus metas, en un marco de responsabilidad y libertad.

BREVE DESCRIPCION DE LA ORGANIZACION

Junior Achievement fue creada en 1919 en Estados Unidos por iniciativa de Orase Moses y Theodore Vail, con el propósito de inspirar y educar en los jóvenes el espíritu emprendedor. Se ha expandido por todo el mundo, y actualmente está presente en 112 países. En Argentina desarrolla sus actividades desde 1991, llegando a 55.294 estudiantes en zonas urbanas, suburbanas y rurales. Logra su misión a través de programas educativos dirigidos a alumnos de 5 a 21 años, que son dictados por profesionales voluntarios en instituciones públicas y privadas en forma gratuita. En los últimos años ha crecido el voluntariado corporativo, con más del 60% de los programas dictados por profesionales de las empresas auspiciantes.

Plan de reconocimiento del voluntariado alineado con un proceso de evaluación.

Procedimiento escrito de valoración que se consolida anualmente en un evento especial. La evaluación sigue criterios transparentes y claramente establecidos.

ENTIDAD

Junior Achievement Argentina (JAA), Fundación
info@junior.org.ar / www.junior.org.ar

OPERATORIA Y GESTION DE LA PRACTICA

Se parte de la base de que todos los voluntarios necesitan ser reconocidos por la tarea que realizan. Pero es diferente trabajar con calidad y compromiso que sin ello. Por lo tanto la organización establece distintos parámetros de valoración de las actividades de los voluntarios.

Existe un reconocimiento común a todos los voluntarios en el que se les agradece la participación. Pero también, se establece distintos niveles de recompensa vinculados a la evaluación realizada durante todo el año que valora; cuestiones actitudinales (buen humor, generosidad, optimismo y de permanencia y compromiso con la tarea (responsabilidad, presentismo, proactividad, eficacia, resultados, calidad).

Esto da lugar a los siguientes tipos de reconocimientos:

1. **A la Participación:** todos los voluntarios reciben un certificado, en calidad de voluntarios de Junior Achievement.
2. **Los Mejores voluntarios del año:** se eligen tres personas, a partir de evaluaciones vinculadas con su compromiso y eficacia en la tarea.
3. **Al Voluntario senior:** es aquél que ha dictado el programa de capacitación a alumnos de escuelas medias en seis oportunidades distintas.
4. **Reconocimientos específicos por la tarea:** se identifican personas voluntarias que se destaquen por aspectos que hayan marcado una diferencia en el dictado del programa. En este caso los criterios a aplicar son:
 - 4.1. El voluntario más comprometido.
 - 4.2. Mejor comunicación por ejemplo el que mantuvo mejor vínculo con la escuela.

En todos los casos el ámbito donde se genera el reconocimiento es en un evento anual que se realiza a fin del año lectivo.

En general se dan certificados pero, hay muchas empresas que deciden donarle a la organización obsequios para el evento de voluntarios, que son aceptados y distribuidos.

EFEECTO Y RESULTADO

La estructuración del reconocimiento del voluntariado, produjo los siguientes efectos:

- Los voluntarios tienen conciencia y aprecian que la entidad valore el compromiso y esté atenta a los resultados de la tarea a su cargo.
- El nuevo voluntario tiene en cuenta los logros de voluntarios de mayor antigüedad y se ve motivado a trabajar mejor.

Plan de Reconocimiento del Voluntariado alineado con un proceso de evaluación.

- La sistematización de los reconocimientos fomenta una buena relación entre la organización y los voluntarios
- El reconocimiento ayuda a fomentar la retención de voluntarios en la organización.

ANTECEDENTES

La principal tarea de los voluntarios es participar de programas donde se trasmite el espíritu y la acción emprendedora en colegios de nivel primario y secundario. En este sentido, la organización siempre hizo reconocimientos a sus voluntarios por las tareas desarrolladas. Pero cada área hacía individualmente su reconocimiento y la práctica no estaba sistematizada institucionalmente. No existía un plan escrito de reconocimiento, tampoco criterios unificados. En el marco de una etapa de sistematización de procesos y profesionalización de la organización en todo el país, que culminó en la elaboración de un "Manual de Políticas de Implementación y Coordinación", en el año 2001 se sistematizaron los espacios y actividades de reconocimiento del voluntariado.

DISEÑO DE LA PRACTICA

En un principio se organizó el plan de evaluación y reconocimiento y comenzó su implementación. Pero, la sistematización del reconocimiento encontró cierta resistencia dentro de la organización, ya que no todos los miembros estaban de acuerdo con cambiar el tipo de actividades de reconocimiento que tenía en cada programa. Trabajaron en conjunto la problemática y fueron resolviendo las diferencias. Así surgió un plan que pudo ser escrito e incluyó a todos los voluntarios de la organización.

MISION DE LA ENTIDAD

Generar en los jóvenes el espíritu emprendedor que les permita alcanzar sus metas, en un marco de responsabilidad y libertad.

BREVE DESCRIPCION DE LA ORGANIZACION

Junior Achievement fue creada en 1919 en Estados Unidos por iniciativa de Orase Moses y Theodore Vail, con el propósito de inspirar y educar en los jóvenes el espíritu emprendedor. Se ha expandido por todo el mundo, y actualmente está presente en 112 países. En Argentina desarrolla sus actividades desde 1991, llegando a 55.294 estudiantes en zonas urbanas, suburbanas y rurales. Logra su misión a través de programas educativos dirigidos a alumnos de 5 a 21 años, que son dictados por profesionales voluntarios en instituciones públicas y privadas en forma gratuita. En los últimos años ha crecido el voluntariado corporativo, con más del 60% de los programas dictados por profesionales de las empresas auspiciantes.

Evaluación y acompañamiento de los voluntarios con responsables definidos.

Existe un plan cuya responsabilidad recae en las figuras del Supervisor y la del Tutor quienes evalúan el grado de efectividad en la tarea y la satisfacción del voluntario.

ENTIDAD

Res non Verba - Acción sin Fronteras/Idealistas.org, Asociación Civil
info@idealistas.org; info@resnonverba.org / www.resnonverba.org; www.idealistas.org

OPERATORIA Y GESTION DE LA PRACTICA

Las funciones de evaluación y facilitación de la tarea del voluntario dentro de la organización son responsabilidad del supervisor y del tutor. El supervisor es el "jefe" del voluntario y el tutor es la persona que debe cumplir una importante función de apoyo. Las personas que asumen estas funciones necesitan estar comunicadas entre sí para favorecer la tarea del voluntario

1. Funciones del tutor

1.1. Facilitar la integración del voluntario en la organización. Esto puede ser a través de almuerzos informales con otros miembros de la organización, copiándolo en cadenas de e-mails, invitándolo a actividades extra laborales a las que van todos los empleados, etc.

1.2. Estar disponible para aclarar todas las dudas del voluntario con respecto a la organización y su trabajo dentro de ella. Ayudar a resolver problemas dentro de la organización y con otros miembros.

1.3. Detectar el grado de satisfacción del voluntario con la tarea por medio de indicadores tales como: grado de disfrute de la tarea que realiza, nivel de cumplimiento de los compromisos asumidos, actitudes positivas y negativas respecto de las personas y el equipo.

2. Funciones del supervisor

2.1. Orientar la realización de las actividades y del trabajo del voluntario.

2.2. Realizar una evaluación escrita y/u oral durante el trabajo del voluntario y al momento de su finalización.

2.3. Detectar cómo es la relación del voluntario con su trabajo.

2.4. Motivar y proponer alternativas que permitan un mejor desarrollo de las capacidades del voluntario.

3. Modalidades de evaluación

Es importante que el supervisor y el tutor intercambien información y unifiquen criterios sobre el abordaje de cada voluntario. La información básica debe quedar registrada en el legajo de cada persona.

También se considera adecuado generar espacios de evaluación una vez transcurridas las tres primeras semanas de incorporación del voluntario a la organización.

3.1. Evaluación mensual personalizada realizada por el supervisor sobre rendimiento, logros, dificultades, grado de satisfacción, nuevos intereses, inquietudes, preocupaciones, etc.

3.2. Charlas periódicas, cada 15 días aproximadamente con el tutor.

3.3. Evaluación al final del proyecto.

3.4. Reunión bi-mensual con todos los voluntarios de la organización.

Evaluación y acompañamiento de los voluntarios con responsables definidos.**EFECTO Y RESULTADO**

- La evaluación constante de los resultados obtenidos y el grado de satisfacción del voluntario mejoraron la disposición y eficacia de los voluntarios.
- Las evaluaciones grupales generaron un espacio de aprendizaje, de información, de escucha a propuestas y sugerencias por parte de los voluntarios.
- La evaluación de los resultados generó aprendizajes y permitió mejorar la distribución de tareas en función de las capacidades.

ANTECEDENTES

Originalmente la tarea de evaluación era realizada en forma espontánea por cada responsable de área y muchas veces no quedaba registrada o no permitía generar aprendizajes. La existencia de voluntarios que realizaban tareas puntuales tampoco quedaba registrada.

No quedaban claras las causas por las que se retenía o por las que se alejaban los voluntarios. Esto motivó la necesidad de sistematizar los procesos de evaluación.

DISEÑO DE LA PRACTICA

La intención era organizar mejor las actividades con los voluntarios y realizar la valoración de los resultados de manera eficaz. Para lo cual, distintos miembros de la entidad iniciaron una tarea conjunta, luego de lo cual acordaron algunas consignas respecto de las distintas funciones de facilitación que eran necesarias para el mejor funcionamiento de los voluntarios. Cada responsable de área definió los resultados previstos según las tareas a cargo, de forma tal de realizar la evaluación en base a estos hitos. Por último fue definido el rol de acompañamiento.

MISION DE LA ENTIDAD

Promover la cooperación y colaboración, virtual y cara a cara, entre personas y organizaciones para que juntos ayuden a construir un mundo mejor, en el que todos puedan vivir libre y dignamente.

BREVE DESCRIPCION DE LA ORGANIZACION

Acción sin Fronteras (Action Without Borders) se fundó en Estados Unidos en 1995 para crear una red de Centros Vecinales de Contacto que proporcionara un lugar donde comunidades en todo el mundo pudieran encontrar oportunidades para el voluntariado y servicios sin fines de lucro. A finales del 2001 se lanzó Idealistas.org, la versión en español del sitio en inglés, que nació para servir a todas aquellas personas y organizaciones interesadas en el sector social/sin fines de lucro del mundo hispano hablante. En octubre de 2003, Acción Sin Fronteras firma un acuerdo de colaboración con la Asociación Civil Res Non Verba, una organización sin fines de lucro fundada en Argentina en 1999 que manejaba el sitio Daunamano.org. Por medio de este acuerdo Daunamano.org se fusiona con www.idealistas.org y Action Without Borders, con el objetivo de administrar el sitio en castellano y dar una mejor respuesta a las necesidades del Tercer Sector en Argentina y en todos los países del mundo de habla hispana.

El sitio www.idealistas.org tiene como fin juntar al que quiere ayuda con el que quiere dar ayuda, que brinda entre otros los siguientes servicios:

Evaluación y acompañamiento de los voluntarios con responsables definidos.

- Servicios a las Organizaciones sin Fines de Lucro: les da la posibilidad de tener un espacio en la web, buscar voluntarios, registrar actividades, promocionar recursos de la organización (materiales, trabajos, productos, etc.), postular búsquedas de empleo, buscar consultores, etc.
- Servicios a los Voluntarios: los voluntarios pueden registrarse para recibir alertas sobre oportunidades de voluntariado empleos, pasantías, eventos, recursos, actividades e información de las Organizaciones. Además tienen la posibilidad de conectarse con otros voluntarios que compartan sus mismos intereses.
- Servicio a las Consultoras: a través de la página las consultoras y consultores pueden ofrecer sus servicios a las Organizaciones sin fines de lucro.

7

Area Temática:

Comunicación y Participación.

Experiencias que describen la capacidad y posibilidad de las personas voluntarias de vincularse e interactuar con el personal rentado e influir en los procesos de toma de decisiones institucionales. Asimismo, se incluye la descripción de dispositivos que permiten comunicar hacia fuera y hacia adentro de la organización las actividades que los voluntarios llevan adelante.

Casos de Buenas Prácticas Relevadas:

- 45** Instrumentos de comunicación para voluntarios en red.
- 46** Espacios de participación y consulta a los voluntarios.
- 47** Articulación entre personal rentado y voluntario.

Instrumentos de comunicación para voluntarios en red.

La publicación de las actividades voluntarias que llevan adelante las organizaciones miembros de la Red busca dar visibilidad al trabajo de los voluntarios y brindar herramientas sencillas que permitan sistematizar las prácticas. La información se distribuye, a toda la red, en forma electrónica e impresa.

ENTIDAD

Fundación Tzedaká
promover@tzedaka.org.ar / www.tzedaka.org.ar

OPERATORIA Y GESTION DE LA PRACTICA

Para colaborar con la comunicación en Voluntarios en Red, PromoVER desarrolla principalmente dos instrumentos de comunicación: NotiVER y el Cuadernillo de Experiencias Voluntarias.

1. NotiVER: es un órgano esencial para la difusión del trabajo de las organizaciones miembros de Voluntarios en Red.

Entre sus objetivos se destacan los siguientes:

- Dar visibilidad a la actividad institucional de cada grupo que pertenece la red.
- Funcionar como punto de referencia.
- Dar al grupo de trabajo un marco mayor de pertenencia.

El boletín es mensual y cuenta con secciones fijas: novedades institucionales, actividades realizadas por las organizaciones miembros y por PromoVER.

La coordinación y compilación del material de la publicación está a cargo de de las personas que conforman el equipo técnico del programa de fortalecimiento de Voluntarios en Red. La selección y edición de las notas y artículos recibidos está a cargo del equipo técnico y el grupo de voluntarios del área de comunicación.

Para que la producción de los artículos sea homogénea, el equipo coordinador entrega a las organizaciones una serie de pautas, -por ejemplo temáticas a destacar en ese número y longitud de los artículos-, que permiten priorizar los contenidos más relevantes.

La distribución se realiza por vía electrónica a las organizaciones miembro, quienes luego se encargan de re enviarlos a sus propias redes de contactos, imprimirlos y entregarlos a sus voluntarios.

2. Cuadernillo de Experiencias Voluntarias: el objetivo de este material es que los integrantes de los grupos voluntarios puedan conceptualizar, sistematizar y dar a conocer sus prácticas, de modo tal de favorecer su replicabilidad.

En el Cuadernillo se publican los proyectos llevados adelante en forma voluntaria por las diferentes organizaciones miembro, con un formato de ficha que incorpora los siguientes ítems:

- Nombre del proyecto.
- Area temática que abordan (infancia, juventud, tercera edad, integración comunitaria, salud, empleo y producción, insumos básicos y educación).
- Población atendida.
- Actividades.
- Modalidad de trabajo.
- Resultados alcanzados.
- Persona de contacto.

Instrumentos de comunicación para voluntarios en red.

- Dirección electrónica.
- Teléfono.

EFFECTO Y RESULTADO

Las publicaciones mencionadas permitieron:

- Dar visibilidad y difusión al trabajo que se realiza.
- Transmitir experiencias fomentando su replicabilidad.
- Compartir información.
- Conceptuar y sistematizar las prácticas.
- Registrar los logros.
- Brindar información actualizada a los grupos pertenecientes a la Red.
- Favorecer la comunicación entre grupos voluntarios, tendiente a fortalecerlos y mejorar su funcionamiento.

ANTECEDENTES

Voluntarios en Red es la red que articula y facilita la tarea de más de 40 grupos de voluntarios pertenecientes a organizaciones de la comunidad judía.

La comunicación resultaba difícil para los voluntarios de cada organización perteneciente a Voluntarios en Red, no lograban entender lo que sucedía en cada una de sus instituciones ni las actividades que se desarrollaban en el conjunto de las entidades. Por lo tanto, fue necesario buscar nuevos dispositivos de comunicación para facilitar el reconocimiento de la red y la posibilidad de hacer sinergia entre todos los actores.

DISEÑO DE LA PRACTICA

La propuesta surgió desde el equipo profesional de PromoVER. Para su implementación se consultó con voluntarios y con los coordinadores profesionales de las organizaciones de Voluntarios. A partir de estas consultas se definió un esquema de revista, luego de lo cual se produjo la primera versión de los documentos que poco a poco fueron ampliando sus contenidos.

MISION DE LA ENTIDAD

Proteger a los miembros más vulnerables de la comunidad judía apoyando, promoviendo y asistiendo iniciativas sociales y educativas.

BREVE DESCRIPCION DE LA ORGANIZACION

La Fundación Tzedaká, a través de sus diversos programas sociales, brinda asistencia a cerca de 7,000 personas en forma directa y 3,000 a través de subsidios a otras instituciones comunitarias. El compromiso de la Fundación está concentrado en asistir a familias desprotegidas, personas sin trabajo, enfermos sin cobertura médica, a ancianos solos en completa vulnerabilidad. Los programas de la Fundación Tzedaká se desarrollan a través de un modelo de gestión descentralizado, trabajando en red con otras entidades de modo de generar sinergia con sus programas.

Espacios de participación y consulta a los voluntarios.

La participación de los voluntarios es un fin institucional que se basa en los postulados de la Teoría del Desarrollo a Escala Humana y se implementa a través de instancias planificadas y claramente definidas.

ENTIDAD

Fundación UNIDA
info@unida.org.ar / www.unida.org.ar

OPERATORIA Y GESTION DE LA PRACTICA

La participación es promovida por la organización como un derecho humano básico y está en la base de los valores que sostiene. Los voluntarios son ex-alumnos de la Fundación, por lo que al asumir su tarea como tales ya están familiarizados y comparten la cultura organizacional.

1. Espacios Institucionales de Participación y Consulta

1.1. Reuniones mensuales con todos los integrantes de la organización: personal jerárquico, equipo rentado y voluntarios. Los temas y la agenda de estas reuniones los decide el Coordinador General de la organización. En estas reuniones hay espacio para que cada integrante de la Fundación comente lo que está haciendo, se detallan las situaciones particulares. A su vez, se toman decisiones que, si hacen a la gestión de la organización son vinculantes, pero si se refieren al gobierno son de carácter consultivo. Temas fundamentales para la entidad son tratados en estas reuniones. Por ejemplo, desde estos espacios y a instancias de los voluntarios se reformuló la misión que luego el Consejo de Administración (CA) aceptó formalmente.

1.2. Reuniones por equipos, según actividad: cada área está integrada por equipos de personal rentado y voluntarios. En relación a los temas que hacen a la operatoria interna, cada área es autónoma y organiza reuniones que pueden ser convocadas, si las consideran necesarias, por cualquier de los miembros del equipo incluidos los voluntarios.

2. Marco conceptual y valores que sostienen la participación

Los principios básicos y el marco conceptual sobre los que UNIDA desarrolla la participación de su voluntariado se basan en la teoría del Desarrollo a Escala Humana -concebida por Manfred-Max Neef, Elizalde y Hoppenhayn- sostiene que el desarrollo se refiere a las personas y no a los objetos. Así, el mejor proceso de desarrollo será aquel que permita elevar más la calidad de vida de las personas, la cual dependerá de las posibilidades que tengan las personas de satisfacer adecuadamente sus necesidades humanas fundamentales. (fuente: www.unida.org.ar /documentos)

Sus ideas principales son:

2.1. El ser humano es el elemento constitutivo de las organizaciones, por lo tanto no es un medio ni un recurso para la consecución de los fines organizacionales, sino un fin en sí mismo.

2.2. El espíritu de servicio debe constituir la principal motivación de sus miembros. El voluntariado es una de sus manifestaciones.

2.3. La participación es primordial para que la organización no pierda el espíritu de mejorar las condiciones -ya sean espirituales, mentales, afectivas, culturales, sociales, ambientales o materiales- de los seres humanos en general y de sus voluntarios, equipos y autoridades en particular.

2.4. La satisfacción de la necesidad de participación de los voluntarios debe ser un fin institucional y el establecer medios concretos que permitan dicha participación hace a los objetivos institucionales.

Espacios de participación y consulta a los voluntarios.

2.5. El voluntariado es un verdadero satisfactor sinérgico integrador, que resuelve en modo completo el sistema de necesidades /potencialidades humanas. (Aquellos satisfactores sinérgicos que actualizan las nueve potencialidades humanas, sin exceptuar ninguna. Información ampliada en www.unida.org.ar/documentos)

2.6. La consulta entendida como una modalidad en las relaciones de los miembros de la organización está orientada a permitir la emergencia de una realidad de la organización que es más que la suma de sus partes.

2.6. La consulta procura la construcción de la unidad, gracias a la diversidad de los integrantes. Permite la aparición y expresión de la voluntad de ese "ser" organizacional, que trasciende pero contiene las voluntades y los beneficios de todas las partes.

3. Metodología

En los espacios de participación, UNIDA aplica la metodología consultiva, instrumento metodológico que tiene pautas definidas, y permite facilitar el proceso de toma de decisión grupal, de evaluación, planificación, entre otros.

3.1. Pautas operativas para una sesión consultiva.

3.1.1. Se parte de la premisa básica de que todos adherirán genuinamente a la decisión de la mayoría, independientemente de cual haya sido su posición durante el proceso decisorio.

3.1.2. La palabra se otorga en orden circular o simplemente las intervenciones se armonizan espontáneamente. Al comenzar la reunión el grupo elige un Coordinador, quien estará encargado de facilitar la consulta, y un Secretario que se encargará de tomar nota de las decisiones y conclusiones.

- Funciones del Coordinador

Dar a conocer, antes de iniciar la sesión, la agenda de la reunión. Dar la palabra por orden de pedido.

Asegurar que todos participen.

Asegurar que las opiniones sean breves, precisas y centradas en el tema en consulta, de acuerdo con la agenda.

Evitar repeticiones de lo ya dicho o insistencia en una opinión ya ofrecida.

Evitar diálogos o discusiones.

Controlar que se llegue a tiempo con el trabajo.

Resumir el consenso de lo dicho. Si no hay consenso único, pedir votación para llegar a una resolución del grupo por mayoría simple.

Pedir que el Secretario tome nota de la decisión.

- Funciones del Secretario

Tomar nota fidedigna sólo de las decisiones del grupo, es decir sólo aquellas que han sido apoyadas por la mayoría.

- Funciones de todos los miembros

Consultar desprendida y desapasionadamente, buscando la verdad en cada asunto.

Escuchar activamente, con atención e interés a los demás. Cultivar, más allá de la tolerancia, la atracción por lo diferente.

No insistir en la opinión propia; una vez ofrecida una opinión, pertenece al grupo.

Asegurar que el Coordinador y el Secretario cumplan con sus funciones, y ayudarlos para ello.

Despersonalizar las propuestas y opiniones presentadas, evitando referirse a "la idea/ propuesta de...", hablando en su lugar de "la idea / propuesta sobre..."

Al finalizar la reunión consultiva se vota, el Secretario hace una exposición de las decisiones a las que se ha arribado y luego, dependiendo del tipo de cuestiones resueltas, se llevan a cabo o se presentan como propuesta al Consejo de Administración.

Espacios de participación y consulta a los voluntarios.**EFEECTO Y RESULTADO**

El compromiso serio de la institución con la participación activa de los voluntarios y su puesta en práctica ha logrado:

- Aumento de la creatividad, la motivación y el compromiso de todos con la misión y la tarea.
- Facilidad para reflexionar sobre la tarea y generar aprendizajes individuales y organizacionales.
- Mayor unión entre los miembros de la organización.
- Se disminuyeron significativamente las habladurías (tele-pasillo) y la sensación de frustración.
- Mayor compromiso de los voluntarios con su propio rol.
- Alto nivel de retención de voluntarios.
- Mejora significativa en la comunicación intra-institucional.

ANTECEDENTES

Si bien desde su comienzo la Fundación tuvo como premisa la participación de todos sus integrantes en las decisiones de la vida institucional, no estaban bien determinados los medios concretos para llevarla a la práctica. Con el tiempo, se fue generando una falta de visión compartida, cada persona tenía una distinta respecto de la entidad, existía un problema de comunicación interna y disonancia entre lo que se pregonaba y lo que efectivamente se realizaba.

DISEÑO DE LA PRACTICA

La visión acerca de la participación y el compromiso institucional con ella provienen de la teoría del Desarrollo a Escala Humana, según la cual la participación es una de las 9 necesidades de los seres humanos y es la condición para la generación de satisfactores sinérgicos, que son aquellos que mejor actualizan las potencialidades humanas. [En esta teoría las necesidades son constantes, invariables, pocas, finitas, clasificables y todas tienen la misma jerarquía. Existen 9 necesidades humanas fundamentales: subsistencia, protección, afecto, entendimiento, creación, participación, ocio, identidad y libertad. Habría una décima, la de trascendencia, pero no está consensuada. (fuente: www.unida.org.ar/documentos)

A partir de la exigencia de bajar esta teoría a la práctica se comenzó a crear espacios y reuniones generales que facilitaron el proceso de participación de todos los miembros.

Se inició a un proceso que requirió de evaluaciones y reflexiones institucionales. Por último se fueron creando los espacios concretos de aprendizaje colectivo y de consulta.

MISION DE LA ENTIDAD

Formar comunidades consultivas capaces de impulsar procesos de Desarrollo Humano Sostenible caracterizados por la Unidad en Diversidad.

BREVE DESCRIPCION DE LA ORGANIZACION

En 1992 el grupo iniciador de las actividades, luego de participar en la Segunda Conferencia de Naciones Unidas para el Medio Ambiente y el Desarrollo, en Río de Janeiro, comenzó a publicar la revista "Ecología y Unidad Mundial" (ECO) para fomentar un enfoque distinto sobre el desarrollo y la sustentabilidad. La publicación produjo el contacto personal con lectores e interesados, iniciándose actividades de talleres y de

Espacios de participación y consulta a los voluntarios.

desarrollo comunitario. A fines de 1995, animados por las actividades académicas iniciadas, se establecieron acuerdos con Universidades latinoamericanas para iniciar actividades de Posgrado, que en la actualidad tiene 650 alumnos. En Abril de 1996 se constituyó la Fundación UNIDA, brindándose las dos primeras especializaciones de posgrado ese mismo año. En 2000 la Fundación se integró a la Red de la Cátedra UNESCO Desarrollo Humano Sostenible, y comenzó a publicar un boletín electrónico que cuenta actualmente con más de 27.000 destinatarios.

Los programas de posgrado se orientan al fortalecimiento de la sociedad civil y sus procesos participativos, promueven la visión de Unidad en Diversidad, y se enmarcan en el concepto de "Capacitación Acción".

Los miembros de UNIDA mantienen procesos de desarrollo comunitario y aprendizaje colectivo, e impulsan proyectos de servicio voluntario a la comunidad, generando espacios de trabajo en red dentro de una perspectiva consultiva y de Desarrollo a Escala Humana.

Articulación entre personal rentado y voluntario.

Existen espacios formales e informales, planificados y organizados, donde se fomenta la participación e intercambio entre el personal rentado, los voluntarios y los futuros voluntarios.

ENTIDAD

Interrupción, Asociación Civil
info@interrupcion.net / www.interrupcion.net

OPERATORIA Y GESTION DE LA PRACTICA

La organización cuenta con 3 instancias de articulación entre el personal rentado y los recursos humanos voluntarios:

1. Los talleres interactivos (workshops)

La organización realiza dos talleres por año, en los meses de marzo y agosto. El objetivo es, por un lado, convocar a futuros voluntarios, y por otro, crear un espacio de articulación entre el personal rentado, los voluntarios y los postulantes a voluntarios.

Para lograr lo cual, es imprescindible que todo el personal rentado se involucre en la organización del taller y participe activamente el día del evento. La planificación comienza aproximadamente un mes antes del evento, en las reuniones semanales con los miembros de la organización que trabajan acompañando los procesos personales. Esta planificación conjunta del evento compromete al personal rentado con el workshop. El resto de las personas de la organización, que no asistieron a las reuniones semanales de planificación, se involucran colaborando el mismo día del evento, por ejemplo realizando la parte logística del evento preparando las oficinas para recibir a los voluntarios, etc..

El taller dura cuatro horas y se realiza en el horario de trabajo, para incentivar la participación del personal rentado en el evento. La metodología de trabajo "interactiva" incorpora actividades que promueven la participación de todos y el intercambio entre personal voluntario y rentado. Una vez terminada la actividad se hace un asado para que todos puedan continuar el intercambio en un espacio informal. Cabe destacar que la promoción de espacios informales de intercambio se repite en otras instancias en forma independiente a los talleres.

2. Los encuentros con los directores

Los voluntarios de la organización trabajan en contacto directo con el personal rentado en el marco de los Programas en los que desarrollan sus tareas, a través de las reuniones que cada uno de ellos tiene con su director. Si bien el voluntario acuerda con su director la modalidad específica de trabajo, fijando encuentros (semanales, quincenales, etc.) y estableciendo la comunicación vía mail, todas las personas voluntarias y rentadas deben estar presentes en la reunión de evaluación semanal, de manera tal de contar con oportunidades de reflexión conjunta donde puedan complementarse las perspectivas en función del rol y tareas asignadas a cada uno.

3. Los asados mensuales

Se organizan asados mensuales para todos los miembros de la organización, los voluntarios y el personal rentado, con el objeto de lograr un espacio de encuentro más distendido. Antes del mismo existen reuniones de voluntarios para hablar de cómo se han sentido y comenten sus expectativas de trabajo.

Articulación entre personal rentado y voluntario.**EFECTO Y RESULTADO**

La generación de espacios de intercambio entre el personal rentado y los voluntarios, produjo los siguientes resultados:

- Mayor conocimiento y compromiso entre las personas de la organización.
- Mejoras en la confianza entre el personal rentado y los voluntarios.
- Articulación de la información entre el personal rentado y los voluntarios.
- Mejoras en el rendimiento de los voluntarios, al sentirse más motivados y respaldados por el personal rentado.
- Mejoras en la asignación de trabajo de interés para cada voluntario.

ANTECEDENTES

Durante sus primeros años de funcionamiento la organización no logró una articulación entre el personal rentado y los voluntarios. Se hacía necesario buscar momentos de reunión e interacción entre los distintos miembros de la entidad.

DISEÑO DE LA PRACTICA

Ante la necesidad de lograr una mayor articulación entre todos, la coordinadora de los voluntarios y la directora de sustentabilidad organizaron un taller interactivo (la organización denomina de esta manera a los espacios de interacción entre más de un actor involucrado), diseñado de tal modo de que todos los miembros de la organización (personal rentado, voluntarios y potenciales voluntarios) asistieron y participaron del mismo. La articulación que se logró a partir del taller interactivo a su vez condujo a que los voluntarios empezaran a asistir a los asados mensuales y a los eventos sociales, creando así dos instancias más de articulación entre el personal rentado y los voluntarios.

MISION DE LA ENTIDAD

Desarrollo y gestión de procesos y herramientas de cambio social

BREVE DESCRIPCION DE LA ORGANIZACION

Interrupción busca lograr un cambio social a través del desarrollo y la gestión de procesos y herramientas que les permita a las organizaciones y a las personas trabajar, consumir, invertir y participar de manera socialmente responsable. Para esto, Interrupción propone, tanto a las organizaciones como a los individuos, distintos caminos para recorrer en pos del cambio social positivo. En el camino con las personas, se incluye la gestión de los recursos humanos voluntarios, llamados "participantes" por su participación activa en el logro de un cambio social. Actualmente, aproximadamente el 70% de los voluntarios de la organización son jóvenes extranjeros, que vienen a la Argentina a realizar pasantías o a estudiar, y son derivados a Interrupción a través de organizaciones internacionales.