

MANUAL PARA ORGANIZACIONES DE
ACOGIDA ESTE PROYECTO HA SIDO
FINANCIADO CON EL APOYO DE LA
COMISIÓN EUROPEA.

GUÍA FORMATIVA PARA EL VOLUNTARIADO INTERNACIONAL



EVA: European Volunteering in Humanitarian AID es un proyecto cofinanciado por el programa EU AID VOLUNTEER de la Unión Europea



European Volunteer
in humanitarian AID

EU Aid Volunteers
We Care, We Act



Esta publicación refleja solo las opiniones de autor, y la Comisión no se hace responsable del uso que pueda hacerse de la información aquí contenida.

GUÍA FORMATIVA PARA EL VOLUNTARIADO INTERNACIONAL

Manual para organizaciones de acogida de voluntarios/as internacionales

Si su organización ha decidido acoger a voluntarios/as internacionales, aquí encontrará buenas prácticas identificadas durante la implementación del proyecto EVA European Volunteering in Humanitarian Aid, en el marco del programa EU AID Volunteer, financiado para la Unión Europea. Esta Guía recoge las buenas prácticas y experiencias de las organizaciones en años anteriores, cuando acogieron voluntarios/as nacionales e internacionales. Las instituciones y organizaciones socias que ha participado en la elaboración de esta guía han sido: ASPeM de Italia, ADICE de Francia, APY de España, ASPeM de Bolivia, el Centro de Promoción de la Mujer Gregoria Apaza de Bolivia, ASPeM de Perú, Asticude de Marruecos, GDCA de Ghana, JRP de la India y Dejavato de Indonesia.

Prefacio

¿POR QUÉ RECIBIR VOLUNTARIOS INTERNACIONALES?

Los voluntarios pueden contribuir a reforzar la capacidad de la Unión para prestar ayuda humanitaria basada en las necesidades y los principios y contribuir a potenciar la eficacia del sector humanitario cuando están adecuadamente seleccionados, formados y preparados para el despliegue, de modo que se garantice que poseen las cualificaciones y competencias necesarias para ayudar a las personas necesitadas de la manera más eficaz, siempre que cuenten con un apoyo y una supervisión suficientes en el lugar donde se presta el voluntariado.

Definición de voluntario europeo en general

El voluntariado es una expresión de solidaridad concreta y visible que permite a las personas dedicar sus conocimientos, aptitudes y tiempo al servicio de otros seres humanos, sin una motivación pecuniaria.

La iniciativa Voluntarios de Ayuda de la UE es un programa establecido por la UE, como se prevé en el Tratado de Lisboa. Esta tiene como objetivo reforzar la capacidad de la UE para prestar ayuda humanitaria basada en las necesidades, así como mejorar la capacidad y la resiliencia de las comunidades vulnerables o afectadas por catástrofes en terceros países. Asimismo, permite a los ciudadanos europeos expresar su solidaridad con las personas necesitadas mediante la participación en acciones humanitarias en dichos países

INTRODUCCION A LA GUÍA

Cada capítulo muestra las principales actividades, documentos útiles y recursos humanos necesarios para el/a voluntario/a y se incluyen recomendaciones para la buena gestión del programa de voluntariado.

Cada actividad está vinculada a un periodo de tiempo, en función de la llegada del/de la voluntario/a, por lo que se presentarán las acciones que se debería hacer Antes, Durante y Después del despliegue del voluntario/a

A continuación, presentamos un cronograma aproximativo de ejecución de las actividades, el cual dependerá del mes de inicio y del periodo de despliegue del voluntario/a.

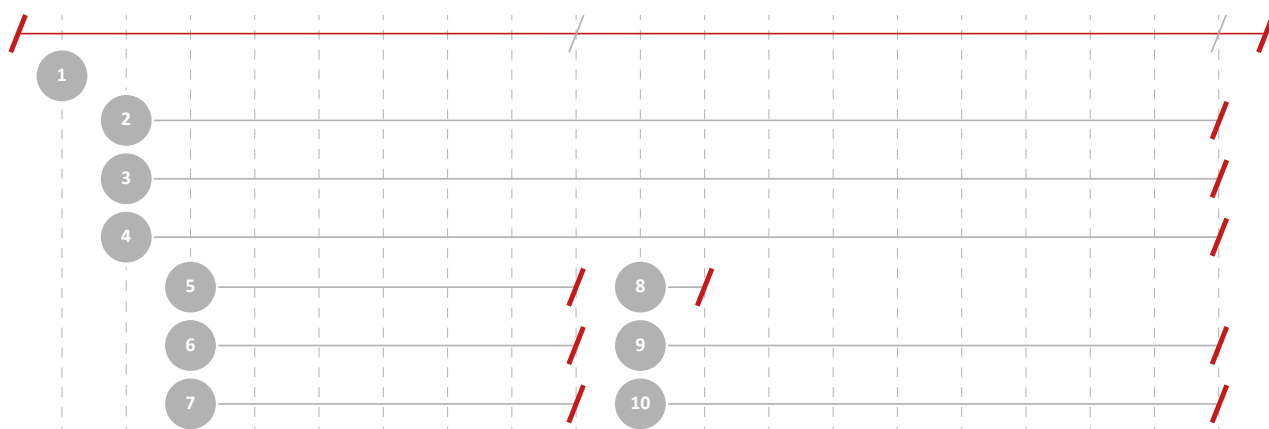
Contenidos



Llegada de loos/as voluntarios/as



Retorno de loos/as voluntarios/as



CAPÍTULOS

1 ÁREAS DE DESPLIEGUE

2 ADMINISTRACIÓN

3 LOGÍSTICA

4 SEGURIDAD

5 ANALISIS DE LA NECESIDADES

6 PERFILES

7 SELECCIÓN

8 FORMACIÓN E INCORPORACIÓN

9 MENTORÍA Y EVALUACIÓN

10 PROMOCIÓN Y VISIBILIDAD

Entendemos como áreas de despliegue las áreas de trabajo, programas, proyectos, iniciativas, actividades, consultorías, entre otras, que se encuentran en ejecución o estarán en ejecución en la organización de acogida durante el período de despliegue del voluntariado. Es esencial tener una persona o profesional de referencia en estas áreas con experiencia en coordinación de proyectos, administración y/o comunicación.



ACTIVIDADES:

ANTES del despliegue

- Confirmar y asegurar que el área de despliegue esté activa y en funcionamiento durante todo el periodo de despliegue del/de la voluntario/a.
- Coordinar una reunión de trabajo virtual con la organización de envío para volver a presentar la estructura de la organización de acogida al/a la voluntario/a, la misión institucional, el organigrama y las áreas de despliegue donde estará ubicado el/la voluntario.

DOCUMENTOS

- ESTATUTO DE LA ASOCIACIÓN
- SITIO WEB
- ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL
- CARTA ÉTICA O DE VALORES
- RESUMEN EJECUTIVO DE LOS PROYECTOS O INFORME ANUALES
- PLAN ESTRATÉGICO O PROGRAMACIÓN PLURIANUAL (SI EXISTE)
- POLÍTICA Y PLAN DE SEGURIDAD

Recomendaciones:

→ **Temporalidad de la acción:** Asegurar que el área de despliegue esté activa durante todo el periodo previsto de despliegue y que pueda seguir siendo activa durante un segundo periodo de despliegue de voluntarios/as.

- Participar en la bienvenida y en el proceso de iniciación e incorporación del/de la voluntario/a, facilitando el conocimiento de los procedimientos y documentos administrativos y capacitando a los/as voluntarios sobre su uso adecuado.
- Colaborar en la gestión administrativa del proyecto de despliegue.
- Conocer los procesos administrativos de la institución financiadora del programa de voluntariado.
- Mantener niveles de coordinación con la organización de envío, en torno a la gestión administrativa del proyecto.

ACTIVIDADES

ANTES del despliegue

- Identificar a una persona del área de administración que se encargará de colaborar en la gestión administrativa del proyecto de despliegue.
- Estudiar la guía o manual financiero de la organización financiadora y del proyecto de despliegue aprobado.
- Confirmar que el reglamento administrativo interno cumpla o incluya los requisitos o exigencias de la organización financiadora del programa de voluntariado.
- Justificar los desembolsos económicos con todos los comprobantes de pago.
- Firmar y compartir el convenio con la organización de envío y el/los voluntarios/as.

DURANTE el despliegue

- Mantener una comunicación constante con el personal administrativo de referencia del programa
- Explicar las reglas y requerimientos administrativos generales – rendición de gastos, reembolsos, etc. - a los/as voluntarios/as

DESPUÉS del despliegue

- Enviar toda la documentación administrativa al/a la coordinador/a del programa en la organización de envío. Ejemplo: hoja de asistencias, pruebas de pago, facturas, transferencias bancarias, sueldo mensual de los/as empleados/as, etc.

DOCUMENTOS

- REGLAMENTOS Y MANUALES ADMINISTRATIVOS
- CONVENIO ENTRE LOS VOLUNTARIOS Y LAS ASOCIACIONES
- INFORME DE AUDITORÍA
- BALANCE FINAL

Recomendaciones:

→ Participar en el taller de bienvenida desarrollando una sesión financiera, así como en el proceso de iniciación e incorporación de los/as voluntarios/as, priorizando la explicación de los principales procesos administrativos internos de la organización de acogida: rendición de cuentas, reembolsos, horarios de trabajo, formatos de solicitud de vacaciones y compensación de horas, etc.

- La logística es muy importante para acoger un/a voluntario/a, porque se podrían prevenir conflictos y colaborar en la gestión o resolución de éstos.
- Brinda apoyo y acompañamiento práctico desde la salida al extranjero, su llegada e inserción de los/as voluntarios/as en las asociaciones de acogida y el contexto donde desplegarán sus servicios.

ACTIVIDADES

ANTES del despliegue

- Conocer los procesos para lograr el VISADO de los/as voluntarios, informar a la asociación de envío y a los voluntarios y acompañar a los/as voluntarios/as desde su llegada al aeropuerto del país de la organización de acogida.
- Búsqueda de una vivienda de residencia para el/la voluntario/a, asegurándose de que responda a las exigencias de seguridad y cuente con condiciones adecuadas. Además, de que cumpla con los requisitos formales y legales que aseguren el reembolso de los costos de alquiler, formalización de contratos, servicios de agua y luz, entre otros.

DESPUÉS del despliegue

- Asegurar que, al final del despliegue, el/la voluntario/a entregue la vivienda en las mismas condiciones que fue recibida.
- Asegurarse que al final del despliegue, el/la voluntario/a entregue los equipos informáticos, de la institución de acogida, en las mismas condiciones que fue recibida.

DURANTE el despliegue

- Asegurar que existan los medios y recursos adecuados en el entorno de la vivienda y zona de despliegue que facilite la buena alimentación del de/ la voluntario/a.
- Asegurar que existan los medios y recursos, en el entorno de la vivienda y zona de despliegue, para una adecuada atención de la salud, en caso de emergencias o atenciones médicas, procurando tener la información actualizada de los procesos administrativos a seguir.
- Durante el taller de bienvenida y durante el proceso de iniciación e incorporación, explicar con claridad el sistema de transporte público y privado que deberá usar el/la voluntario/a para movilizarse en la ciudad.
- Apoyar a los/as voluntarios/as para que obtengan un servicio telefónico que les facilite la comunicación en la zona de despliegue.
- Proveer las herramientas de trabajo adecuadas, desde la habilitación de un espacio en la oficina de la institución de acogida hasta equipos informáticos apropiados.

DOCUMENTOS

- DOCUMENTO ACTUALIZADO CON LA DESCRIPCIÓN LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA OBTENCIÓN DEL VISADO
- CONTRATO DE ALQUILER O ALOJAMIENTO
- CONVENIO ENTRE LOS/AS VOLUNTARIOS/AS Y LAS ASOCIACIONES
- REGLAMENTO INTERNO SOBRE EL USO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS
- FOLLETO DE BIENVENIDA
- POLÍTICA Y PLAN DE SEGURIDAD

Recomendaciones:

→ Todos los aspectos logísticos deben tener la opinión técnica de la administración y del área de seguridad. Es fundamental que estas tres áreas y/o las personas de referencia tengan espacios de coordinación y lleguen a acuerdos de forma concertada.

- Como parte de cualquier intervención internacional de ayuda humanitaria y/o desarrollo, las organizaciones se comprometen a garantizar la seguridad y el bienestar del personal voluntario, inspirándose en los principios de prevención y precaución.
- En ningún caso, los/as voluntarios/as podrán ser desplegados/as en situaciones donde los niveles de riesgo sean considerados altos.
- Sin embargo, la protección de la seguridad y la salud de los/as voluntarios/as no se logra sólo a través de un documento escrito, sino que se necesita y exige una estrategia organizativa y operativa que regule y supervise constantemente cada actividad o actividad nueva. El análisis de seguridad debe reflejarse en las relaciones de coordinación directa con las organizaciones de acogida, en la definición de intervenciones y en la gestión y el seguimiento a lo largo de todo el periodo de despliegue.

ACTIVIDADES

ANTES del despliegue

- Identificar a una persona responsable o referente, con competencias y disponibilidad para ser contactada en situaciones de emergencia. Esta persona tiene que estar en el lugar del despliegue y debe coordinar su acompañamiento y desplazamiento al lugar de despliegue, es caso de emergencia en coordinación con la asociación de envío.
- El/a responsable de la seguridad debe tener experiencia demostrada y tener información actualizada de contexto del espacio donde se hace el despliegue del/de la voluntaria/o.
- La institución de acogida debe tener una Política y un Plan de gestión de la salud y la seguridad vinculados al contexto donde se desarrollan las actividades, incluyendo un mapa de las zonas de alta incidencia delictiva.

- Deben actualizarse los contactos de emergencias y ser entregados al inicio del periodo de despliegue, de preferencia durante la bienvenida y/o proceso de inducción.

DURANTE el despliegue

- Participar en la bienvenida y el proceso de iniciación e incorporación del/de la voluntaria/o con una sesión específica sobre salud y seguridad.
- Participar en la selección de la vivienda.
- Establecer un adecuado sistema de comunicación en caso de emergencias y coordinación permanentemente con los/as voluntarios/as y con la organización de envío durante este periodo de excepción.

DOCUMENTOS

- **PLAN Y POLÍTICA DE GESTIÓN DE LA SALUD Y LA SEGURIDAD ACTUALIZADOS CADA 6 MESES, COMO MÍNIMO**

- **FOLLETOS SOBRE SALUD Y SEGURIDAD**

- **FOLLETOS DE CONTACTOS DE EMERGENCIA**

Recomendaciones:

- Seguimiento permanente de las herramientas de seguridad.
- El/la responsable de la seguridad debe tener experiencia demostrada en gestión de la seguridad.

- Identificar las necesidades reales de la organización, su vulnerabilidad y la capacidad para identificar el área donde acoger al/a la voluntaria/o. Este es el primer paso hacia la implementación de un programa de voluntariado eficaz y útil. Se trata de un proceso de identificación de necesidades, definición de responsabilidades y nivel de sostenibilidad.
- ¿Cómo hacer una evaluación útil de las necesidades de una organización de acogida?
- Quien sea responsable del análisis de las necesidades, requiere ser parte de la organización de acogida, conocer los valores, los métodos de trabajo, el organigrama, las competencias profesionales específicas e incluso sus fortalezas y debilidades.

ACTIVIDADES

ANTES y DURANTE del despliegue

- Implementar el proceso de análisis de las fortalezas y debilidades (FODA/DAFO/DOFA institucional) intercambiando y compartiendo dicha información con la asociación de envío, los socios y los beneficiarios.
- Elaborar criterios para la selección de la(s) necesidad(es): identificar las competencias del área, sus las carencias y establecer el perfil del/ de la voluntario/a que complementen las competencias existentes.
- Delimitar las responsabilidades y funciones que el voluntario/a desempeñará y diseñar un listado preliminar de las actividades en las que podría desempeñarse el/la voluntario/a.

DESPUÉS del despliegue

- Participar en la evaluación final del despliegue del/de la voluntaria/o.
- Actualizar el análisis de necesidades de la institución, con la finalidad de presentar un nuevo proyecto de despliegue.

DOCUMENTOS

- MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL
- ORGANIGRAMA
- LISTADO PRELIMINAR DE ACTIVIDADES PARA SER INCLUIDAS EN EL CONVENIO CON EL/LA VOLUNTARIO/A

Recomendaciones:

→ Tiene que ser un proceso participativo e y inclusivo de todas las áreas donde podrían desplegarse el/la voluntario/a.



- Elaborar y compartir los perfiles de los/as voluntario/as con la asociación de envío y mantenerlos actualizados con la finalidad de publicar la oferta. Las ofertas deben incorporar área de trabajo, tareas y actividades; competencias necesarias y preferenciales; experiencia de trabajo o voluntariado; y actitudes específicas.

ACTIVIDADES

ANTES del despliegue

- Recoger y priorizar la información del análisis de necesidades
- Conocer los requisitos exigidos por los programas de voluntariado
- Rellenar, ingresar y actualizar la información y el formato de los perfiles

DOCUMENTOS

- **FORMATO OFICIAL DE OFERTA SOLICITADO POR LAS CONVOCATORIAS DE LOS PROGRAMAS DE VOLUNTARIADO.**

Recomendaciones:

- Solicitar la experiencia profesional y laboral y/o la experiencia en otros programas de voluntariado. Más adelante solicitar información sobre el título profesional o el nivel de capacitación.
- Tener en cuenta que podrían postular candidatos/as que no reúnan todos los requisitos solicitados en el perfil, sin embargo, contar con capacidad de asumir las tareas o responsabilidades.



- Después la recolección de las Hojas de Vida o Curriculum Vitae (CV) por parte de la asociación de envío, se revisarán algunos de ellos para ser invitados/as a participar entrevistas virtuales (on line).

ACTIVIDADES

ANTES del despliegue

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> a. La institución de acogida debe identificar a la persona que puede participar en el proceso selección. b. Coparticipar en el proceso de selección (estudio de los CV) y entrevista virtual. | <ul style="list-style-type: none"> c. Compartir principios, valores y criterios con la organización de envío d. Conocer y compartir los criterios de selección. |
|--|---|

/ DOCUMENTOS /

- CONVOCATORIAS DE SELECCIÓN
- GUÍA DE PREGUNTAS
- FICHA DE EVALUACIÓN CON PUNTAJES Y CRITERIOS

Recomendaciones:

- Tener en cuenta los perfiles y las necesidades para hacer una buena selección.
- La persona encargada de participar en el proceso de selección debe tener conocimientos básicos de las TICS.

Formación e incorporación

- El proceso de iniciación e incorporación del/de la voluntaria/o es el primer espacio donde el/la voluntario/a se encuentra cara a cara con los integrantes de la institución de acogida, en un nuevo lugar y contexto.
- La formación y la iniciación debe ser planeada y manejada de la mejor forma ya que es uno de los factores fundamentales para iniciar una buena relación con los/as voluntarios/as.
- Se debe dedicar tiempo y recursos para que esta actividad logre todos sus objetivos.

ACTIVIDADES

ANTES del despliegue

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> a. Programar la formación y la incorporación al inicio del periodo de despliegue con no menos de 2 días de trabajo. b. Tener un plan de iniciación e incorporación con sesiones específicas y estructuradas. | <ul style="list-style-type: none"> c. Identificar a una persona responsable del proceso de formación. Podría ser el/la coordinador/a del proyecto de despliegue o el/la mentor/a. d. Este proceso de formación e iniciación debe ser un espacio donde participen representantes directivos de la institución, miembros del equipo de trabajo y el/la mentor/a |
|---|---|

DOCUMENTOS

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • PLAN Y CRONOGRAMA DE FORMACIÓN E INICIACIÓN, QUE INCLUYAN CONTENIDOS ESTÁNDAR Y ESPECÍFICOS DE LA FORMACIÓN Y DEL PROCESO DE INICIACIÓN. | <ul style="list-style-type: none"> • MATERIALES FORMATIVOS. • CARPETA DE BIENVENIDA CON LAS INFORMACIONES LOGÍSTICA Y DE SEGURIDAD PRINCIPALES |
|---|--|

Recomendaciones:

- No menos de 2 días para el proceso de formación
- Promover la participación de externos a la formación y de los operadores/as directos/as.

- La mentoría o tutelaje consiste en todas las acciones destinadas a acompañar el progreso del desempeño del/de la voluntario/a en la asociación de acogida, desde el punto de vista del/de la voluntario/a y de la asociación de acogida; así como la relación del/de la voluntario/a con los/as destinatarios/as de la acción.
- Todas las asociaciones de acogida deben identificar un/a mentor/a que asuma la responsabilidad sobre el acompañamiento de los/as voluntarios/as y que debe estar siempre informado/a sobre las diversas actividades. Es recomendable que el/la mentor/a sea distinto/a a los/as operadores/as que desarrollan las actividades en forma permanente con los/as voluntarios/as.
- El/la Mentor/a es el principal contacto o referente para el/la voluntario/a si se presenta alguna emergencia, problema o necesidad.

ACTIVIDADES

ANTES del despliegue

- Leer los CV de los/as voluntarios/as.
- Tener reuniones de trabajo con la coordinación y con el equipo donde se desempeñará el/la voluntario/a

DOCUMENTOS

- **INFORME DE REUNIONES DE ACOMPAÑAMIENTO (MENSUAL) Y SEGUIMIENTO (TRIMESTRAL)**
- **INFORME DE EVALUACIÓN INTERMEDIA Y FINAL.**
- **FORMATO DE HOJA DE SEGUIMIENTO DE LA MENTORÍA.**

DURANTE el despliegue

- Recuperar y construir la información sobre el desempeño del/de la voluntario/a, para lo cual debe basarse en la información que le provea el equipo de trabajo del/de la voluntario/a. El/la Mentor/a tiene la responsabilidad de programar reuniones de trabajo con el/la coordinador/a del área de despliegue y con el equipo de trabajo.
- Establecer una periodicidad para el acompañamiento (mensual) y seguimiento (trimestral)
- Programar una evaluación intermedia y otra al final del periodo de despliegue. Esta programación dependerá mucho del periodo total del despliegue del/de la voluntario/a.

Recomendaciones:

- Tener experiencia y competencias para asumir el rol y las funciones de mentoría.
- Tener una actitud de paciencia y tolerancia, apertura al diálogo intercultural y disponibilidad de tiempo también para compartir espacios informales.
- Las decisiones sobre el desempeño y/o continuidad del/la voluntario/a deben ser consultadas y tomadas en forma colectiva y consensuada con un equipo institucional referente.
- Tener en cuenta que hacer mentoría es un trabajo, por lo que es necesario tener mentores se reciben más voluntarios.



- La visibilidad es una parte integral del proyecto y permite que, no solo los/as nuevos/as postulantes al programa de voluntariado conozcan más sobre la asociación, sino también que ayuda a aumentar la credibilidad y confianza frente a otras organizaciones.
- También es una actividad obligatoria en los programas que se encuentran en ejecución y con financiamiento.

ACTIVIDADES

ANTES del despliegue

- Elaborar un plan de comunicación para promover y difundir vacantes que ofrece el programa de voluntariado y la institución de acogida, a nivel local e internacional.
- Mantener actualizado el sitio o la página web y las redes sociales con información general sobre oportunidades de voluntariado y actividades propuestas.

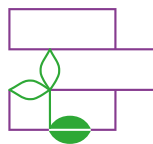
DURANTE del despliegue

- Coordinar, con la organización de envío, los elementos comunicacionales (testimonios, productos de difusión u otros) de los proyectos donde están desplegados/as los/as voluntarios/as, con la finalidad de etiquetar, citar a las organizaciones y difundir el programa de voluntariado de la organización financiadora.
- Programar como parte de las tareas de los/as voluntarios/as, actividades difundir y visibilizar el servicio que éstos/as prestan, ya sea con la producción de artículos, post, videos, etc.

Recomendaciones:

- Tener una estrategia de comunicación en función de las capacidades y competencias de la organización de acogida.
- Tener en cuenta el objetivo la promoción y difusión para ajustar el mensaje a transmitir.

GUÍA FORMATIVA PARA EL VOLUNTARIADO INTERNACIONAL



ASPEM^{onlus}
ASOCIACIÓN SOLIDARIDAD
PAÍSES EMERGENTES

