



POLÍTICA DE VOLUNTARIADO

FUNDACIÓN BENÉFICA LOUIS Y MARTHE DEVEAUX

ENERO 2023

	Documento: Política de Gestión del Voluntariado	Versión: 01	Elaborado: Enero - 2023
	Tipo: Política	Aprobado:	Vigencia: Enero -2024

Contenido

I. Introducción	3
II. Valores y Principios Guía	4
III. Definición, Orientación y Tipos de Voluntarios.....	5
IV. Derechos y Deberes de los Voluntarios.....	5
V. Tipos de Voluntariado	7
VI. Planificación de un Programa de Voluntariado	7
VII. Gestión de Riesgos	8
VIII. Recursos	9
IX. Evaluación	9
X. Gestión del Voluntariado	10
XI. Declaración	12
XII. Anexo	13

	Documento: Política de Gestión del Voluntariado	Versión: 01	Elaborado: Enero - 2023
	Tipo: Política	Aprobado:	Vigencia: Enero -2024

I. Introducción

La Fundación Deveau dedicada a contribuir con el desarrollo de nuestro país por medio del otorgamiento de becas para la formación profesional del nivel superior, implementó esta Política de Voluntariado, para su manejo efectivo, que va desde la planificación hasta la su evaluación, contribuyendo al impacto que tienen los voluntarios en los programas que ejecuta la Fundación Deveau.

Este documento aporta los requerimientos para la planificación de los programas de voluntariado, y para las actividades relacionadas al reclutamiento, retención y reconocimiento de estos. Proporciona desde un enfoque teórico y práctico, instrumentos para la planificación de los programas de voluntariado, y para las actividades relacionadas al reclutamiento, retención y reconocimiento.

Esta Política de Voluntariado está relacionada a la Misión, Visión y Valores de nuestra organización, debido a que cada voluntario aporta con su tiempo, talento, recursos y conocimientos en la transformación de las vidas de nuestros becados y, por ende, del desarrollo de Panamá.

La Fundación Deveau promueve este tipo de actividades debido a que aporta al desarrollo del liderazgo de los voluntarios, permite la aplicación de sus destrezas a favor de otros, facilita el desarrollo de nuevas habilidades, genera conciencia sobre los retos para el progreso de la nación.

El voluntariado está cimentado en los valores de la solidaridad, el altruismo y responsabilidad social. Además, mantiene la participación, tolerancia, no discriminación, inclusión, convivencia pacífica, colaboración, responsabilidad social y pluralismo.

Nuestra Política de Voluntariado, involucra a todos los miembros la Junta Directiva, dirección ejecutiva colaboradores, becados y proveedores.

Este documento será objeto de evaluación periódica y se permitirá su divulgación de forma abierta a toda persona que lo requiera.

	Documento: Política de Gestión del Voluntariado	Versión: 01	Elaborado: Enero - 2023
	Tipo: Política	Aprobado:	Vigencia: Enero -2024

II. Valores y Principios Guía

La Fundación Deveau, consciente de que cada miembro debe mantener una conducta profesional y humana, ha adoptado cinco valores fundamentales que sirven de guía en las decisiones en la organización y son los pilares fundamentales de este documento.

A. Valores

- Trabajo en Equipo.

Colaborar con liderazgo y capacidades para lograr resultados con excelencia.

Conductas:

- ✓ Contribuyo con mis talentos y capacidades al 100%.
- ✓ Vivo el compromiso de aportar con responsabilidad y creatividad al logro de metas.
- ✓ Coordino con mis compañeros objetivos comunes.
- ✓ Utilizo una comunicación asertiva para alcanzar resultados.

- Lealtad

Defender con fidelidad y honor la Fundación y sus más altas aspiraciones.

Conductas:

- ✓ Guardo discreción sobre información y asuntos sensibles.
- ✓ Soy fiel a mis principios.
- ✓ Cumpló mis compromisos aún en circunstancias adversas.

- Solidaridad

Colaborar mutuamente con las personas en sus vivencias y experiencias.

Conductas

- ✓ Demuestro empatía hacia los demás
- ✓ Comparto conocimientos y experiencias sin esperar retribución
- ✓ Apoyo desinteresadamente a otras personas

- Tolerancia

Respetar las personalidades, ideas, creencias y prácticas de los demás, aun cuando sean diferentes a las mías.

Conductas:

- ✓ Expreso mis puntos de vista sin ofender a los demás.
- ✓ Respeto al otro en creencias, hábitos, opiniones y actitudes.
- ✓ Acepto comentarios o recomendaciones con buena actitud sin rechazos.
- ✓ Soy flexible a la hora de establecer límites o de ejercer autoridad.

- Responsabilidad

Cumplir obligaciones y compromisos con honestidad y respeto.

	Documento: Política de Gestión del Voluntariado	Versión: 01	Elaborado: Enero - 2023
	Tipo: Política	Aprobado:	Vigencia: Enero -2024

Conductas:

- ✓ Cumpló mis obligaciones y compromisos con esmero.
- ✓ Acato a conciencia mis responsabilidades.
- ✓ Doy lo mejor de mí en el cumplimiento de mis obligaciones.
- ✓ Acepto mis errores y asumo las consecuencias.

III. Definición, Orientación y Tipos de Voluntariado

De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (OIT), entidad que define el voluntariado como “trabajo no remunerado ni obligatorio...se refiere al tiempo que individuos dedican, sin remuneración, a actividades realizadas a beneficio de otros fuera de su hogar, ya sea a través de una organización o de forma directa”.

Mientras que, en Panamá, la definición y pautas para el ejercicio del voluntariado están consagrados en la Ley No. 29 del 28 de octubre de 2014. Esta norma define el voluntariado como “una modalidad de participación ciudadana que es realizada con toda libertad, consistente en la realización de tareas de interés público, que contribuyen al desarrollo, mediante la aportación del esfuerzo, habilidades y capacidades de las personas”.

En ese sentido, el trabajo de voluntariado tiene tres características principales:

- **Involucra trabajo:** las actividades de voluntariado agregan valor mediante la producción de bienes o servicios que benefician a otros.
- **No es remunerado:** los voluntarios no reciben una remuneración económica por su trabajo, es decir, que no devengan un salario. Sin embargo, pueden recibir reembolso por gastos en los que hayan incurrido producto de actividad voluntaria, previamente acordados. Además, pueden recibir beneficios no monetarios como reconocimiento, experiencia profesional, crear una red de contactos o amigos, entre otros.
- **No es obligatorio:** el voluntariado es por elección propia, sin que sea obligado legalmente o de otra manera. Pero sí lleva implícito un compromiso voluntariamente adquirido, que demanda responsabilidad.

IV. Derechos y Deberes de los Voluntarios

La normativa nacional también establece deberes y derechos tanto para las organizaciones que convocan y movilizan voluntarios, como para quienes ejercen el voluntariado. Estas normas tienen como objetivo garantizar que el voluntariado se desarrolle en condiciones de seguridad, respeto y responsabilidad.

En ese sentido, se listan los derechos que cada voluntario:

	Documento: Política de Gestión del Voluntariado	Versión: 01	Elaborado: Enero - 2023
	Tipo: Política	Aprobado:	Vigencia: Enero -2024

- Recibir información sobre la Fundación Deveau, la cual incluya sus principios, normas, objetivos, estructura y actividades.
- Participar activamente en los programas, proyectos o actividades, respetando sus reglas de funcionamiento. En los que se decida y acuerde.
- Realizar las actividades de voluntariado de acuerdo con su capacidad, tiempo e interés y respetar los compromisos que voluntariamente se adquieran.
- Recibir de la Fundación Deveau formación o capacitación que les permita brindar un servicio de calidad en las tareas voluntarias encomendadas.
- Recibir por parte de la Fundación Deveau un trato con base en los principios de igualdad, justicia, respeto, privacidad, creencias y convicciones individuales, evitando cualquier acto discriminatorio.
- Ser valorado y reconocido por la labor voluntaria realizada.
- Brindar el servicio voluntario en condiciones de seguridad e higiene apropiadas.

Por otro lado, los voluntarios asumen el compromiso de actuar de forma responsable, respetuosa y comprensiva en el desarrollo de su labor voluntaria, adhiriéndose a las normas de la Fundación Deveau y a los principios que guían toda actividad voluntaria.

En ese sentido, se listan los deberes de cada voluntario:

- Respetar y cumplir los compromisos adquiridos con la Fundación Deveau.
- Actuar con diligencia, respeto, actitud de cooperación y solidaridad durante la ejecución de las actividades voluntarias.
- Respetar los derechos, las condiciones y la diversidad de los beneficiarios de los programas en que se desarrolla la actividad voluntaria.
- Respetar los derechos y la dignidad de la persona humana, sus creencias, así como su libertad de acción y pensamiento.
- Seguir las indicaciones que brinde la Fundación Deveau en el desarrollo de las actividades encomendadas.
- Respetar las leyes vigentes en el país y actuar basados en la ética y en los valores cívicos.

	Documento: Política de Gestión del Voluntariado	Versión: 01	Elaborado: Enero - 2023
	Tipo: Política	Aprobado:	Vigencia: Enero -2024

- Utilizar con responsabilidad y transparencia los recursos que les asigna la Fundación Deveau para la ejecución de las actividades acordadas.
- Abstenerse de divulgar información interna de la Fundación Deveau y de las personas relacionadas a la organización.

V. Tipos de Voluntariado

La Fundación Deveau puede contar con la asistencia de tres tipos de voluntariado

- Voluntariado directo de persona a persona: Voluntariado que interactúa directamente con la persona o entorno que está ayudando. Puede ser puntual o recurrente. Puede ser de presencial o virtual.
- Voluntariado para la prestación de servicios profesionales: Voluntariado en que las personas contribuyen con sus habilidades profesionales y otros talentos hacia una causa. Por ejemplo, promover el involucramiento de otros en avanzar los derechos humanos y la justicia social. Este voluntariado puede ser puntual o recurrente.
- Voluntariado de junta directiva: Voluntariado en el que las personas sirven en la Junta Directiva. Este es un voluntariado de tipo recurrente.

VI. Planificación de un Programa de Voluntariado

Es fundamental en la Política de Voluntariado, que exista una planificación para asegurar que se tengan los objetivos, metas, estructuras, presupuesto y un sistema de medición que responda a las necesidades de la Fundación Deveau.

La Planificación de un programa de voluntariado debe tener clara la Misión, Visión y Objetivos

Es importante construir la visión junto con un equipo multidisciplinario de la organización capaz de incorporar diferentes perspectivas sobre la gestión del voluntariado. Algunas figuras que podemos hacer partícipes del proceso son: miembros de la Junta Directiva, director ejecutivo, colaboradores y los propios voluntarios.

La visión es útil para demostrar a la comunidad, a la organización y a los propios voluntarios el valor que tienen dentro de la organización y ayudar al coordinador de voluntariado a mantenerse enfocado en los aspectos más relevantes del programa.

Asimismo, se debe contar con una persona encargada de ejecutar el programa de voluntariado en la Fundación Deveau, con habilidades de comunicación, empatía y trabajo en equipo. Además, de contar con capacidad resolutoria, tener una actitud positiva y ser responsable.

	Documento: Política de Gestión del Voluntariado	Versión: 01	Elaborado: Enero - 2023
	Tipo: Política	Aprobado:	Vigencia: Enero -2024

Adicional, debe cumplir las siguientes funciones:

- ❖ Orientación. Determinar la preparación que se le da a los voluntarios para familiarizarlos con la misión, políticas y opciones de voluntariado, así como sus responsabilidades.
- ❖ Supervisión. Establecer el monitoreo y retroalimentación regular a los voluntarios.
- ❖ Evaluación. Fijar los mecanismos utilizados para evaluar el trabajo de los voluntarios y el programa.
- ❖ Monitoreo. Crear un sistema de indicadores utilizados para medir la contribución de los voluntarios.
- ❖ Reconocimiento. Definir estrategias utilizadas para expresar agradecimiento a los voluntarios.
- ❖ Retención. Establecer estrategias utilizadas para motivar a los voluntarios y mantenerlos activos en el programa.

VII. Gestión de Riesgos

Con la finalidad preservar la integridad física de los voluntarios o situaciones que pongan en riesgo las actividades e información de la Fundación Deveau, se deben cumplir las siguientes medidas para proteger a los voluntarios, becados y personal de la organización.

- Para garantizar la seguridad de los voluntarios, becados y colaboradores de la Fundación Deveau, en cada evento se tendrá un botiquín de primeros auxilios y, dependiendo de la actividad, lugar y cantidad de participantes, se contemplará otras medidas de seguridad, a través de entes públicos o privados.
- Los voluntarios deben cumplir con los lineamientos establecidos en el Código de Ética, Conducta y Conflicto de Interés, la Política de Salvaguarda y esta normativa. Estas serán publicadas y difundidas en los diferentes canales de comunicación de la Fundación Deveau.
- Los voluntarios están en la obligación de mantener la confidencialidad de la información relacionada a los becados de la Fundación Deveau y cualquier otra información sensible de la organización.
- Los voluntarios de la Fundación Deveau deben entregar la información requerida en el proceso de selección, realizar entrevista o completar una solicitud para ciertas labores que sean sensitivas para la Fundación Deveau.

	Documento: Política de Gestión del Voluntariado	Versión: 01	Elaborado: Enero - 2023
	Tipo: Política	Aprobado:	Vigencia: Enero -2024

VIII. Recursos

Para que los programas donde participen voluntarios tengan éxito y causen un impacto positivo en la Fundación Deveau, se debe contar no sólo con el recurso humano capacitado, sino con un presupuesto para cubrir los costos directos e indirectos relacionados a las actividades, retención y reconocimiento de voluntarios.

Si bien esto podría acarrear costos para la Fundación Deveau, garantizará estar más preparados para recibir a los voluntarios, poniendo a su disposición todas las herramientas que necesitan, a fin de obtener mejores resultados para nuestra organización y los becados.

A continuación, se presentan algunos ejemplos de costos directos e indirectos que se pueden generar para la realización de actividades de voluntariado.

- Costos directos:
 - ❖ Impresión de materiales como trípticos, instructivos, manual de voluntariado, otros.
 - ❖ Materiales propios de las actividades de voluntariado.
 - ❖ Transporte.
 - ❖ Refrigerios y alimentación.
 - ❖ Reconocimiento a voluntarios.
 - ❖ Identificación o gafetes para los voluntarios.
 - ❖ Cursos de capacitación.
- Costos indirectos:
 - ❖ Tiempo del personal dedicado a la organización y supervisión de la actividad voluntaria.
 - ❖ Espacio o mobiliario de oficina para disposición de la labor voluntaria.
 - ❖ Equipo y materiales de la organización puestos a disposición de la labor voluntaria.

IX. Evaluación

Para medir los resultados del programa de voluntariado es fundamental contar con una metodología de evaluación que permita justificar ante la Junta Directiva la puesta en marcha e inversión en los voluntarios, mejorar la calidad del programa donde participen, contar con retroalimentación por parte de los becados y voluntarios, tener información y testimonios para utilizar en los esfuerzos de reclutamiento de futuros.

En ese sentido, para medir el impacto se pueden realizar dos tipos de evaluaciones, una cualitativa y otra cuantitativa de la siguiente forma:

- Medición cualitativa: Brinda información acerca de las percepciones, opiniones y nivel de satisfacción que tengan los voluntarios acerca del programa de voluntariado y su involucramiento. Para ello, se pueden aplicar diversas herramientas:

	Documento: Política de Gestión del Voluntariado	Versión: 01	Elaborado: Enero - 2023
	Tipo: Política	Aprobado:	Vigencia: Enero -2024

- ❖ Satisfacción de los voluntarios. Se puede utilizar una encuesta, para evaluar el nivel de satisfacción de los voluntarios con la Fundación Deveau, el programa, las actividades, los procesos de orientación y supervisión de los voluntarios. En las encuestas se puede incluir un espacio para que los voluntarios compartan testimonios.
 - ❖ Percepción de los voluntarios. Se pueden realizar entrevistas o encuestas para que los voluntarios faciliten retroalimentación sobre sus experiencias y sobre cómo la organización gestionó su tiempo.
 - ❖ Percepción del trabajo de los voluntarios. Se pueden realizar entrevistas o encuestas a los becados para que brinden retroalimentación acerca del trabajo de los voluntarios.
- Medición cuantitativa: Permite dimensionar los resultados e impactos a través de los números en indicadores claves para medir el rendimiento.

X. Gestión del Voluntariado

Culminada la etapa de planificación, procede la gestión del voluntariado, la cual se divide en tres grandes áreas: reclutar, retener y reconocer a los voluntarios que participen en las actividades de la Fundación Deveau.

- Reclutar: El reclutamiento de voluntarios es el proceso por medio del cual podemos unir las necesidades de una organización social con los intereses, tiempo y habilidades de los voluntarios. El reclutamiento ayuda a las organizaciones a organizar y programar sus objetivos, a encontrar la persona apropiada para el trabajo voluntario y maximizar los recursos de la organización. Los pasos para el reclutamiento son los siguientes:
 - ❖ Identificar necesidades de la Fundación Deveau. Definir por qué tenemos que realizar una actividad y las tareas que deben estar presentes para lograrlas con éxito. Posteriormente, escoger los voluntarios que respondan a estos requerimientos.
 - ❖ Diseñar y poner en marcha una estrategia de reclutamiento. Identificar a los voluntarios que te apoyarán en el desarrollo de las tareas definidas en el perfil. El reclutamiento puede ser general o focalizado.
 - ❖ Conocer las motivaciones de los voluntarios, que pueden ser: Sentido de logro, sentido de pertenencia, ocupar tiempo libre, desarrollar habilidades, servicio a la comunidad, etc.
 - ❖ Conocer las limitantes del voluntariado. Falta de tiempo, lugar de residencia lejos, etc.
 - ❖ Definir los roles de los voluntarios. El perfil de voluntariado es una herramienta que describe las tareas que realizará el voluntario (ver anexo N°1)
 - ❖ Selección de voluntarios. La selección es el paso final del proceso de reclutamiento, por medio del cual definimos quién o quiénes reúnen el perfil para el desarrollo de la labor voluntaria. Importante solicitar referencias, verificar idoneidad y realizar entrevistas.

	Documento: Política de Gestión del Voluntariado	Versión: 01	Elaborado: Enero - 2023
	Tipo: Política	Aprobado:	Vigencia: Enero -2024

- **Retención:** Una vez que los voluntarios hayan sido seleccionados, se debe orientar y facilitarles las herramientas necesarias para que puedan realizar su labor voluntaria, a fin de que la experiencia sea satisfactoria para ambas partes y ejercer una adecuada supervisión.

Parte de la labor de gestión incluye: orientación y capacitación, así como supervisión

- ❖ **Orientación y capacitación.** Explicar a los voluntarios cuál es el objetivo de la Fundación Deveau; misión; visión; valores; programas. De igual forma, se debe destacar el enfoque de la organización, de manera que los voluntarios comprendan que su aporte es valorado y se desarrolla dentro de una estructura, incluyendo: visión del programa de voluntariado; política y normas de voluntariado; tareas y responsabilidades (objetivo, responsabilidades, supervisión). La orientación puede darse de diferentes formas, tales como: Reuniones informales en grupo, reuniones individuales, inducciones virtuales, etc.
- ❖ **Supervisión:** La supervisión de los voluntarios es el proceso por medio del cual guiamos y apoyamos a los voluntarios durante el ejercicio de su labor, y que también les brindamos retroalimentación acerca de su trabajo, para asegurarnos el logro de los objetivos, tanto para el voluntario como para la Fundación Deveau.

Entre las herramientas para la supervisión destacan: Auto evaluaciones, reuniones periódicas de retroalimentación; entrevista y encuesta de satisfacción.

Para supervisar adecuadamente a los voluntarios se resaltan dos aspectos: definir y comunicarles expectativas claras (los voluntarios necesitan expectativas claras sobre las políticas y objetivos de la organización, sobre sus responsabilidades y funciones, y sobre las responsabilidades y deberes de la organización hacia ellos) y guiar a los voluntarios (El objetivo de la supervisión no debe ser “mandar” a los voluntarios. Al contrario, debe ser ofrecerles guía siempre que la necesiten, apoyar sus esfuerzos y mantenerlos motivados, ofrecerles los recursos que necesitan para realizar su labor adecuadamente, mantenerlos enfocados en los objetivos, ofrecerles un canal de comunicación)

- **Reconocimiento:** El reconocimiento es el proceso por medio del cual la Fundación Deveau celebra, reconoce y visibiliza el aporte de los voluntarios al logro de su misión. El reconocimiento tiene varios beneficios para la gestión del voluntariado, entre ellos: Contribuye al desarrollo de una relación positiva entre los voluntarios y la organización, aumenta la motivación, rendimiento y compromiso de los voluntarios, eleva la retención de los voluntarios y facilita la integración de nuevos voluntarios y visibiliza sus aportes dentro de la Fundación Deveau.

Algunas ideas de reconocimiento pueden ser:

- ❖ Establece un sistema de reconocimiento basado en horas mensuales o anuales de voluntariado y a medida que los voluntarios logran acumular una cierta cantidad de horas de trabajo voluntario a favor de la organización, se les brinda un reconocimiento.
- ❖ Ofrecer a los voluntarios oportunidades de entrenamiento o capacitación.

	Documento: Política de Gestión del Voluntariado	Versión: 01	Elaborado: Enero - 2023
	Tipo: Política	Aprobado:	Vigencia: Enero -2024

- ❖ Ofrece a los voluntarios la oportunidad de adquirir mayores responsabilidades como voluntario líder o coordinador de algún programa. Muchas veces, otorgar mayores responsabilidades es una forma de reconocer la excelente labor de los voluntarios.
- ❖ Desarrollar eventos de reconocimiento y apreciación. Por ejemplo, un almuerzo o cena anual para reconocer la labor de los voluntarios.
- ❖ Elaborar notas o correos de agradecimiento de parte de beneficiarios, director ejecutivo o Junta Directiva.
- ❖ Agradecer personalmente su trabajo con una llamada telefónica.
- ❖ Desarrollar certificados de apreciación para entregar después de que el voluntario completa su labor.
- ❖ Compartir historias y fotos de voluntarios destacados interna y externamente, usando las redes sociales, boletines, correos electrónicos, entre otros

XI. Declaración

- Cumplir los reglamentos internos que se expidan y las decisiones que tome la Junta Directiva de la Fundación Deveau.
- Evitar situaciones que puedan resultar en perjuicios para la imagen, integridad y credibilidad de la Fundación Deveau.
- Prestar toda la colaboración a la Fundación Deveau para el adecuado cumplimiento de sus objetivos a favor de la educación superior en Panamá.
- Mantener un comportamiento y actitudes ajustados a la ética y buena conducta.

	Documento: Política de Gestión del Voluntariado	Versión: 01	Elaborado: Enero - 2023
	Tipo: Política	Aprobado:	Vigencia: Enero -2024

ANEXO

Perfil de Voluntario de la Fundación Deveau

1- Departamento que requiere voluntariado

2- Título de la posición

Busca un título que mencione claramente la tarea que se quiere que el voluntario cumpla y qué problemática ayuda a resolver. Por ejemplo: “Tutor de la materia de cálculo/ archivar/ capturar datos en Excel”. Esto permitirá a los voluntarios determinar si les interesa saber más de esta tarea.

3- Nombre del Supervisor

Nombre del Coordinador de Voluntariado.

4- Objetivo de la posición

Brinda detalles sobre el proyecto en el que colaborará el voluntario y describe cómo su contribución se integra a los objetivos de la Fundación Deveau.

5- Responsabilidades

Describe de manera clara, detallada y concreta las tareas que realizará el voluntario. De esa manera los voluntarios sabrán si tienen el perfil requerido o es de su interés, antes de aplicar. Ayuda también a establecer la meta o producto de la actividad voluntaria y contribuye a que los voluntarios cumplan el compromiso que adquirieron.

6- Tiempo

Detallar la fecha y horario del voluntariado y el compromiso de tiempo en horas. Si es continuo, indicar que es continuo.

7- Calificaciones

Detalla las habilidades, conocimientos y experiencia que los voluntarios deberían tener para completar la tarea. Esto permitirá lograr mayor sinergia con los voluntarios.

8- Lugar

Definir el lugar donde se realizará el trabajo.

9- Beneficios para el voluntario

Experiencia laboral para mejorar habilidades, oportunidad para hacer una diferencia, otros.

10- Contacto del voluntariado

Fecha de nacimiento. Número de celular y número alternativo. Dirección. Correo electrónico. Resumen curricular. Idoneidad.