PROPUESTA DE FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE VOLUNTARIADO CORPORATIVO PARA LA FUNDACIÓN CARDIOLÓGICA DE BOGOTA

Nadya Alejandra Morales Lozano

Universidad Católica Luis Amigo

Especialización en Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial

Bogotá D.C.- Colombia

2019

PROPUESTA DE FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE VOLUNTARIADO CORPORATIVO PARA LA FUNDACIÓN CARDIOLÓGICA DE BOGOTA

Nadya Alejandra Morales Lozano

Trabajo de grado presentado para optar al título de: Especialista en Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial

Asesor: Hernán Emilio Zabala

Universidad Católica Luis Amigo

Especialización en Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial

Bogotá D.C.- Colombia

2019

Tabla de contenido

1. Resumen....1
2. Introducción....2
3. Planteamiento del problema....3
4. Objetivos....4
   4.1 General....4
   4.2 Específicos....4
5. Justificación....5
6. Marco de referencia....7
   6.1 Marco conceptual....7
   6.2 Marco teórico....13
      6.2.1 Antecedentes del voluntariado de los siglos XX y XXI....13
      6.2.2 Antecedentes en Colombia....16
      6.2.3 Definición de voluntariado....20
      6.2.4 Características y motivaciones del voluntariado....23
      6.2.5 El voluntariado y la política pública....26
      6.2.6 Entorno institucional....29
      6.2.7 Formas organizacionales básicas....31
      6.2.8 Campos de acción....33
      6.2.9 RSE y voluntariado corporativo....36
   6.3 Marco legal....38
      6.3.1 La justificación internacional....38
      6.3.2 El sistema normativo colombiano....44
7. Diseño metodológico....48
   7.1 Tipo de investigación....48
   7.2 Población o muestra....48
8. Análisis e interpretación de datos....49
   8.1 Fase 1....50
      8.1.1 Análisis de la situación actual....51

8.1.2 Modalidades de voluntariado 53
8.2 Fase 2 58
8.2.1 Desarrollo de la captación 59
8.3 Fase 3 62
8.3.1 Desarrollo de la incorporación, Plan de acción y seguimiento 62
8.3.2 Valoración y reconocimiento de la acción. 64
8.3.3 Comité de seguimiento 65
8.3.4 Evaluación 66
8.4 Fase 4 67
9. Conclusiones 69
10. Recomendaciones 71
11. Bibliografía 72
12. Anexos 76

Lista de tablas

Tabla 1.....*49*
Tabla 2.....*66*

Lista de figuras

Figura 1: Tabulación voluntariado actual.....51
Figura 2: Tabulación voluntariado actual.....51
Figura 3: Tabulación voluntariado actual.....51
Figura 4: Tabulación voluntariado actual.....52
Figura 5: Tabulación grupo focal 61
Figura 6: Tabulación grupo focal 61
Figura 7: Tabulación grupo focal 62

Lista de Anexos

Anexo 1. Cartelera 76
Anexo 2. Cuestionario 77
Anexo 3. Derechos y deberes del voluntario 79
Anexo 4. Ficha de ingreso 80
Anexo 5. Carné de voluntario 82
Anexo 6. Fotografía Grupo focal 83
Anexo 7. Carta de compromiso y acuerdo de voluntariado 84
Anexo 8. Registro de tiempo 87
Anexo 9. Certificación 88
Anexo 10. Evaluación de talleres 89
Anexo 11. Ley del voluntariado en Colombia 90

1. Resumen

Con el fin de contribuir conjuntamente a responder a las necesidades sociales más urgentes, se genera la propuesta de formulación del programa de voluntariado institucional, conociendo de antemano que el voluntariado existente cumple con las acciones que están definidas pero lo que se pretende es brindar herramientas que faciliten su formalización y continúe con la contribución a su misión social además de crear entre los voluntarios el sentimiento de responsabilidad, Solidaridad y servicio; satisfacer sus intereses solidarios, mejorar sus habilidades y su autoestima, entre otros, lo que repercute en un aumento de la productividad y la imagen de la empresa, y a su vez de seguir siendo una empresa líder en programas de responsabilidad social en el campo de la salud.

Pablaras clave: Compromiso social, necesidades, solidaridad, comunidad, apoyo, servicio, humanización.

2. Introducción

El programa de voluntariado pretende fortalecer y apoyar las diferentes estrategias diseñadas en beneficio de sus pacientes, familiares, equipo humano y la comunidad en la que actúa, mejorando la experiencia en el hospital ofreciendo comprensión, apoyo y acompañamiento durante su estancia, es así como la institución, convencida del impacto que quiere tener en la sociedad colombiana, con su alto sentido humano, excelencia clínica y de alta complejidad, busca no solo contribuir a una sanación física sino también al bienestar emocional, social y espiritual.

Entendemos por voluntariado, todas las actividades que cualquier persona a título individual o como parte de una organización, lleva a cabo en beneficio de la comunidad de manera no compensada o retribuida y que está fuera de cualquier obligación, contrato o acuerdo institucional de colaboración y prestación de servicios entre las partes. El voluntariado para la institución es un acto de generosidad y compromiso con el bienestar de cualquier miembro de la Comunidad. De igual manera, se busca que el voluntariado sea para quien lo ofrece, una oportunidad de crecimiento personal, de ejercicio del compromiso social y de aprendizaje de una comunidad dedicada a la excelencia, calidad y calidez en los servicios que presta.

3. Planteamiento del problema

Desde el área de atención al paciente, se reciben a diario sugerencias de empleados, familiares, pacientes y personas de la comunidad quienes se encuentran interesados en prestar su colaboración en las actividades que se desarrollan tanto en el área hospitalaria como en el área administrativa; es así como la institución reconociendo la diversidad en sus servicios, su compromiso y responsabilidad social, pone a disposición de la comunidad la oportunidad de ser parte de su filosofía y contribuir a una sociedad llena de necesidades desde el voluntariado institucional el cual comprenderá las siguientes modalidades; tradicional, escolar, externo, especifico e interno en las que cada interesado podrá ver los requisitos y actividades de su interés particular.

4. Objetivos

4.1 General

- Formular la propuesta del programa de voluntariado institucional para la IC.

4.2 Específicos

- Profundizar en el compromiso que tiene la institución con su entorno social.
- Canalizar el espíritu solidario de los colaboradores y participantes de la comunidad para mejorar la percepción de la imagen de la institución de cara a la comunidad.
- Sensibilizar a la empresa a través de los voluntarios quienes prestaran apoyo y compromiso en actividades de los servicios y de responsabilidad social de forma que se logre generar orgullo por la Fundación y por formar parte de ella.
- Facilitar la movilización del talento, tiempo y energía de los colaboradores y participantes de la comunidad aportando valor a causas sociales.
- Generar el cambio cultural, la difusión de los valores y filosofía corporativa.
- Potencializar habilidades y destrezas de los voluntarios y que están puedan compartirlas con los pacientes o con sus compañeros.
- Incrementar el grado de satisfacción y el sentimiento de pertenencia de los colaboradores y voluntarios de la comunidad.
- Contribuir a nuestra misión social además de crear entre los voluntarios el sentimiento de responsabilidad, Solidaridad y servicio con la comunidad.

5. Justificación

El siguiente proyecto se plantea desde la modalidad de intervención, la propuesta surge de las diferentes solicitudes encontradas desde el área de atención al paciente, viendo como los pacientes, familiares, colaboradores y residentes de la comunidad expresan su deseo por hacer parte de las actividades de los diferentes servicios y de los programas de responsabilidad social que se desarrollan, por esta razón se pone a disposición de todos los grupos de interés la oportunidad de ser parte de su filosofía y contribuir a una sociedad llena de necesidades.

Se piensa en un voluntariado corporativo ya que cada vez son más las empresas que lo promueven dentro de sus políticas de Responsabilidad Social Corporativa como una de sus herramientas con más potencial para involucrar a sus empleados en la misión de la empresa.

Además, es una forma directa de ayudar a la naturaleza; mejora la comunicación interna; es una forma de motivar y fidelizar a los empleados promoviendo el trabajo en equipo, la cultura corporativa y mejora la percepción de la empresa ante la sociedad.

Todas estas actividades siempre serán voluntarias; es decir, nunca se pretenderá obligar a nadie a participar en una actividad de este tipo si éste no lo desea, ya que el objetivo del voluntariado corporativo es promover una cultura de colaboración, sensibilizar a los colaboradores y comunidad sobre las necesidades sociales de otros colectivos y permitirles descubrir nuevos valores y poder poner en práctica la solidaridad en cada una de las actividades en las que muestre mayor interés y afinidad permitiendo un desarrollo más integral de las personas.

Así como lo define Janet Lautenschlager, miembro del Voluntary Action Directorate de Canadá.

“una estrategia deliberada que nace del empleador y busca alentar a los empleados a que se involucren como voluntarios en la comunidad y brindarles el apoyo necesario para llevarlo a cabo”.

Este voluntariado será como lo define la anterior autora una estrategia en la organización que nos permitirá apoyar en las diferentes causas sociales y ambientales, aportando mayor capital social y mejora a nuestra comunidad.

6. Marco de referencia

6.1 Marco conceptual

Acción voluntaria

"Una forma de acción colectiva en el interior de la sociedad". "Intento colectivo de transformar la realidad de injusticia y exclusión social que afecta a las personas, colectivos y pueblos empobrecidos que habitan en nuestra aldea común" (A, Romero. P.38).

La acción voluntaria no radica tanto en la acción individual cargada de generosidad como en la acción colectiva de un grupo de personas que trabaja en la dirección de desarrollar redes de solidaridad efectivas, que dinamicen el tejido social. (Aranguren A. Luis – Voluntarios de Caritas Española, 200).

Elementos claves caracterizan la actividad voluntaria. a) No está motivada por el beneficio económico, aunque no excluye la retribución en términos de intercambio y reciprocidad; b) Se realiza por libre voluntad - voluntariado y coacción no son compatibles; c) Además del voluntariado debe haber otro beneficiario - el principal beneficiario es un tercero; d) Comprende un entorno organizacional donde se ejecuta un trabajo; e) Participación. A partir del concepto de interdependencia, solidaridad y ejercicio de la ciudadanía, las personas se involucran y juegan un papel en el fortalecimiento del tejido social por procesos democráticos y movilización popular.

Una manifestación de la acción voluntaria es la promoción y organización de campañas, ya que para ejercer presión en busca de modificaciones de la legislación cuando esta perjudica los derechos de las personas o también despertar y sensibilizar alrededor de causas comunes: conservación del ambiente, prohibición del uso de minas antipersonas.

Altruismo

Abnegación, esmero y complacencia en el bien ajeno. Lucha por el bien a través de ideales nobles. Conjunto de acción generosas a favor de otros.

Asistencialismo

Sobreprotección y subordinación. Prolongar las medidas de asistencia en caso de emergencias económicas y sociales.

Capital Social

Robert Putman (1993) define el capital social como "Características de organización social como la confianza, las normas, las redes que pueden mejorar la eficiencia de la sociedad al facilitar acciones coordinadas". El voluntariado contribuye al capital social al crear confianza y solidaridad entre los ciudadanos para una sociedad unida, estable y a la vez, próspera económicamente. (Manual El Carpintero. Documento de apoyo – CCV- 2004).

Ciudadano

El ser humano como sujeto de derechos políticos y deberes como miembro de una sociedad. Son los derechos y deberes que tiene los individuos de una nación.

Comunidad

Conjunto de personas que viven unidas por intereses comunes, bien sean derivados de la vecindad geográfica o de ideales, misiones, reglas y oficios compartidos (comunidad funcional).

Consenso

Acuerdo intelectual sobre algún asunto o idea entre los miembros de un grupo. Se logra mediante una comunicación libre y espontánea que evite los antagonismos, la división y la polarización.

Desarrollo

Usado como crecimiento, procesos para alcanzar condiciones óptimas para la mejor calidad de vida de la población. Se mide, desde el punto de vista económico: ingresos, trabajo, vivienda, servicios, capacidad administrativa; desde lo social: crecimiento humano, oportunidades, participación, educación. Se analiza comparando con otros grados de desarrollo en diferentes países.

Filantropía

Amor al prójimo. Es el hecho de dar por cualquier razón y que produce una satisfacción personal. La acción del filántropo,

Persona que aporta recursos económicos con los cuales se vincula al desarrollo de instituciones con las que comulga.

Participación

Proceso social en el que distintas fuerzas sociales, en función de sus respectivos intereses (clase, género, grupo, raza, partido, etc.), intervienen directamente o por medio de sus representantes en la vida colectiva con el fin de mantener, reformar o transformar los sistemas de organización social y política. La participación es un proceso de intervención para incidir en mayor o menor medida en el resultado de la acción. Es la efectiva vinculación de los individuos en el manejo de los asuntos.

Participación ciudadana

Ciudadano responsable que participa en la construcción y vida social vivificando la democracia. Acceso directo de los ciudadanos en la toma de decisiones.

Paternalismo

Concepto peyorativo derivado del cuidado y protección que da un padre o madre a su hijo, pero deformado por el exceso o sobreprotección que llega a obstaculizar el crecimiento y

maduración de la persona. Se basa en la relación vertical de quien tiene y puede y se siente más y quien se considera poco, incapaz, inferior, por lo que se crea dependencia y se impide la expresión libre, la decisión autónoma. El paternalismo por lo general adopta un estilo suave, cariñoso que agrava más la situación ya que suscita pasividad, comodidad e impide la reacción natural hacia la independencia.

Responsabilidad

Es la capacidad de enfrentar las consecuencias de los actos propios. Responsable es la persona que cumple con los compromisos adquiridos.

Solidaridad

Origen etimológico: voz latina sólidus que designaba una moneda de oro compacta, fuerte y estable. Flujos de solidaridad: Asumir la solidaridad como valor o principio esencial, hace surgir entre los indicios que integran la organización así como entre la organización y su entorno, lazos que se denominan flujos de solidaridad. (DANSOCIAL. Cartilla sobre Asociaciones, Fundaciones y Redes de Voluntariado – 2007).

Para toda organización solidaria es necesario comprender como nacen y funcionan estos flujos de solidaridad pues constituyen eje principal de la misma y son definitivos para su desarrollo inteligente y consciente y harán que ésta prospere. Se identifican dos flujos principales:

Flujo natural: por la relación entre los miembros asociados, participantes, beneficiarios de una causa solidaria. Solidaridad hacia dentro. Debe fomentarse porque aumenta el grado de compromiso, lealtad hacia la organización y sus miembros.

Flujo Altruista: Orientación de esfuerzos para cumplir con una causa relacionada con el bienestar de un grupo o comunidad Diferente a la de los gestores. Solidaridad hacia afuera

(depende de los esfuerzos en el desarrollo organizacional, planes y resultados concretos de acción.

Sin ánimo de lucro

Legalmente los miembros, asociados o fundadores no reciben beneficio monetario por la creación de la organización, ni tienen propiedad económica sobre la misma. Los resultados económicos de la gestión reciben el nombre de excedentes y estos deben ser reinvertidos totalmente en el cumplimiento del objeto social de la organización. Esto no implica que la organización no pueda cobrar por sus servicios. Los trabajadores remunerados tienen derecho a recibir compensación económica por su trabajo. La organización puede establecer una reglamentación específica que reconozca el rembolso de los gastos en que incurran los voluntarios en razón del cumplimiento de las funciones o tareas que se le asignen, tales como transporte, papelería, etc. Dichos gastos deben ser autorizados previamente y deben presentarse los soportes contables correspondientes. De ninguna manera pueden constituir salario o considerarse remuneración a los voluntarios.

Voluntario

Toda persona natural que libre y responsablemente, sin recibir remuneración de carácter laboral, ofrece tiempo, trabajo y talento para la construcción del bien común, en forma individual o colectiva, en organizaciones públicas o privadas o fuera de ellas (Ley 720/2001).

Persona que sin interés económico, consciente, libre y responsablemente decide incorporar a su vida las dimensiones de servicio a los demás, con proyección a la comunidad, organizando su tiempo y comprometiéndose con la comunidad y consigo mismo (CCV).

Voluntariado

Agrupación de personas comprometidas en una misma causa.

Voluntariado cívico

Se integra con personas conscientes de sus deberes ciudadanos para contribuir al fortalecimiento de la sociedad civil mediante acciones colectivas de orden cívico-político (no partidista) e impulso a la participación democrática.

Voluntariado de comunidad

Agrupación de personas voluntarias que se forman y trabajan para procurar autogestión, hacia un desarrollo comunitario dentro de una unidad geográfica.

Voluntarismo

Como voluntariado: se usa actualmente en México y algunos otros países suramericanos. Ismo: sufijo que significa una filosofía o doctrina.

Voluntarioso

Caprichoso, que siempre quiere hacer su voluntad. En sentido positivo, deseoso, servicial.

Voluntariedad

Determinación de la propia voluntad.

6.2 Marco teórico

6.2.1 Antecedentes del voluntariado de los siglos XX y XXI

El altruismo inmerso en una acción social es una constante a lo largo de la historia de la humanidad, algunos autores como (CASADO, 1999, p. 13) (GINER, 1997, p. 209) afirman que siempre que existe una comunidad, surgen dentro de ella diversas formas de ayuda mutua entre iguales, pero también donaciones redistributivas a favor de las personas más desfavorecidas. (LIPOVETSKY, 1994, p. 10-11) Decía que los valores morales, en lo esencial, eran los mismos desde hacía siglos y milenios. La aproximación a la caridad y la beneficencia se encontrarían en la Edad Media, según (GODELIER, 2000, p. 13) "la caridad está de regreso" en la sociedad actual y uno de los pilares básicos es el voluntariado. Según este autor, la sociedad se ha laicizado y la caridad ya no se presenta como una virtud teologal.

En la Edad Media, la caridad se consideraba una virtud cristiana y su manifestación tenía un papel fundamental en la vida social y económica. A este respecto, (SPIEGEL, 1999, p. 76) señala que la economía medieval giraba en torno a la que "omnipresente caridad". Obviamente, la desigualdad social y la pobreza se consideraban como hechos naturales, fruto de la voluntad divina (CROMPTON, 1994, p.18) Por este motivo, la beneficencia no se configuraba como una acción de transformación social, sino como una forma de salvación de una muerte inmediata o de la hambruna. De tal manera que, tanto la pobreza como los pobres, se consideraban necesarios para que los ricos, a través de la práctica de la caridad y de la limosna, pudiesen salvar sus almas. La caridad tenía una dimensión básicamente religiosa, que sustentaba la posibilidad de una salvación de los feligreses.

A lo largo de la Baja Edad Media se produjo un fenómeno social tendente a la crítica y la persecución de los pobres, que comenzaron a ser considerados como un peligro social y como

sospechosos de la comisión de delitos y crímenes. Esta situación continuó a finales de la Edad Media, acentuándose la hostilidad hacia los mendigos y los vagabundos (WOOLF, 1989, p. 32) En ese periodo histórico cristalizó la diferenciación entre distintos tipos de pobreza, en función de los cuales se esgrimían estrategias de intervención muy dispares que oscilaban entre el palpamiento y la asistencia, por un lado, y la coerción y represión por otro. La pobreza que se asociaba a la dignidad humana era la que voluntariamente seguían los eremitas inspirados en la religión y cuya motivación era espiritual. Frente a este tipo de pobreza ascética y voluntaria, se encontraba la pobreza involuntaria resultado de las condiciones materiales, que era considerada como una consecuencia de la falta y culpa consustancial al ser humano. Además, también estaban los pobres que padecían incapacitación física por enfermedad o minusvalía, a los que se consideraba más dignos en función de la gravedad de su sufrimiento y del grado de discapacidad que exhibían.

A lo largo de los siglos se distinguió entre pobres válidos y no válidos, ejerciéndose una condena moral dirigida a los primeros, que estando capacitados para el trabajo no lo ejercían. A mediados del siglo XVII, (HOBBES, 1994) recogía dicha distinción y proponía modelos de intervención asistenciales y coercitivos, respectivamente. La caridad institucional era un monopolio de la Iglesia hasta que el desarrollo de las ciudades y de la actividad económica hizo posible que los municipios concentrasen funciones y responsabilidades asistenciales, de manera que la comunidad laica comenzó a ocuparse de la beneficencia, hasta que en el siglo XV se consolidó un modelo de caridad de carácter urbano.

En el siglo XVII comienza a desarrollarse una nueva filosofía basada en que “en virtud de su humanidad, todos los seres humanos nacían iguales, no desiguales” (CROMPTON, 1994, p. 19) La figura más destacada del humanitarismo fue el italiano Cesare Beccaria, autor de la obra De los delitos y de las penas (BECCARIA, 2000) en la que atribuye ciertos derechos al reo a

pesar de la comisión del delito, sensibilizándose con la prevención de los delitos, más que con los castigos. Aunque su origen se encontraban en el humanismo del siglo XVI, de manera que Juan Luis Vives, en su obra Des subventione pauperum" comenzó a criticar las injusticias entre clases y la desigualdad de oportunidades entre los individuos, abogando por una distribución social equitativa de la riqueza material y desarrollando una concepción de un modelo de asistencia social. La industrialización y la consiguiente actividad fabril dieron lugar a un nuevo modelo denominado de protección social, de manera que los trabajadores de las fábricas eran beneficiarios de prestaciones asistenciales por razones de enfermedad permanente o incapacidad.

En el siglo XIX aparecen dos corrientes diferenciadas: los liberales y el movimiento obrero de inspiración socialista. Dentro del liberalismo había dos posiciones: el liberalismo extremo y el reformismo filantrópico (ambas posiciones se articulaban dentro de las clases dominantes), que eran partidarias de ejercer un poder tutelar respecto a las capas sociales más desfavorecidas, asumiendo un modelo de asistencia sin intervención estatal o lo que es lo mismo, una política social sin Estado. Evidentemente, se trataba de una intervención social que no sería cuestión de derecho, porque se sustentaba en la voluntad individual, puesto que pensaban que "el pobre sólo tenía derecho a conmiseración general", según palabras de Delecroy (CASTELL, 1999, p. 234).

Los filántropos buscaban atenuar la carencia material que caracterizaba el estado de las clases inferiores, siendo su mayor preocupación de carácter moral, porque buscaban la rehabilitación moral de las clases populares. Sin embargo, se distanciaban de los planteamientos caritativos de los liberales, puesto que se aspiraba a la prevención de las situaciones de pauperismo, con la intención de limitar la desigualdad y el sufrimiento, abriendo la posibilidad al reconocimiento relativo del derecho a la asistencia. En este sentido, se puede decir que la asistencia social desarrolla un nuevo tipo de figura que era el "visitador del pobre", que se

corresponde con el actual voluntariado, cuya finalidad fundamental no era dispensar socorro a los indigentes, sino implementar su tutelaje, suprimiendo la indignidad del miserable y potenciando su inclusión en el universo de los valores comunes. Por último, el movimiento obrero rechazaba frontalmente la filantropía paternalista, inaugurando un modelo de intervención asociativa (de estructuración colectiva entre iguales), según señal Castel (CASTELL, 1999, p. 263) e impulsando un modelo de asociación del trabajo que debía abolir la explotación.

6.2.2 Antecedentes en Colombia

Las raíces del voluntariado colombiano se encuentran en la cultura indígena con su trabajo en las llamadas "Mingas" o "Minkas", donde colectivamente se buscaban soluciones a las necesidades e intereses de la comunidad. El espíritu de solidaridad a través de la ayuda mutua precede a los conceptos modernos de voluntariado y servicio civico Menon Mcbride, 2003

En la Conquista y la Colonia, hay manifestaciones de apoyo al más débil por razones principalmente religiosas. Los "encomenderos", personas delegadas por la corona española para administrar y explotar un territorio conquistado, tenían la responsabilidad de cuidar a los habitantes de su territorio y procurarles una vida digna, así como dar orientación religiosa. Institución ésta que originó tantas conductas bondadosas muchas veces sobreprotectoras o paternalistas como explotación y abusos.

Así también surgieron cofradías o asociaciones integradas por personas con afinidades sociales, de oficio, etnia, o vecindad geográfica en torno a intereses o necesidades comunes donde se generaban lazos de hermandad y solidaridad para afrontar situaciones de desastre, enfermedad o muerte.

En 1857 nace la Sociedad de San Vicente de Paúl inspirada en la asociación francesa del mismo nombre. Los socios recogían numerosas limosnas para ser repartidas entre familias más o menos necesitadas.

Con la constitución de 1886, la Iglesia Católica recibió la responsabilidad de la asistencia social por parte del Estado. Si bien es cierto que comienza a configurar una separación de estos poderes, se mantienen fuertes vínculos para enfrentar la atención a las numerosas necesidades sociales. Por parte de la Iglesia se retoma el concepto de caridad como una forma de lograr el crecimiento espiritual. Por parte del Estado se asume el concepto de la asistencia social directa como una manera de atender a los pobres.

En 1915 nace la Cruz Roja Colombiana, otra entidad pionera del voluntariado, reconocida internacionalmente en 1922. Alrededor de 1960 nacen las llamadas "Damas Grises", vinculadas directamente a esta institución.

El voluntariado como movimiento organizado y apoyado internacionalmente, se creó después de la II Guerra Mundial. Fue promovido por las Naciones Unidas a través de la UNESCO, quien coordinó la Primera Conferencia Internacional del Servicio Voluntario e impulsó la creación del Servicio Voluntario Internacional que reúne los esfuerzos por la Paz, la lucha por el desarrollo, la justicia social y la protección del medio ambiente.

Durante la segunda mitad del Siglo XX ocurrieron muchas y profundas transformaciones en las manifestaciones de solidaridad y en la organización social: Se institucionalizó la Acción Comunal; la mujer superó los límites del hogar para irrumpir en la creación de instituciones de servicio e ingresó masivamente al mundo universitario y laboral. Los países fueron clasificados en categorías económicas y se planteó el concepto del tercer mundo; desarrollo y subdesarrollo relacionado con la producción, la Industrialización y la tecnología.

En la década del 60 nacen numerosos grupos, mayoritariamente integrados por mujeres, que trabajan en diferentes frentes para servir solidariamente a personas y grupos en situación de pobreza, calamidad, enfermedad o marginados por falta de oportunidades.

En esta misma década nace la Asociación Internacional de Esfuerzos Voluntarios, IAVE, por iniciativa de la Conferencia Nacional de Bienestar Social de los Estados Unidos, con el objetivo de crear puentes de entendimiento, intercambio y ayuda mutua entre los voluntarios del mundo. Actualmente IAVE cuenta con afiliados provenientes de países de todos los continentes. Realiza bianualmente la Conferencia Mundial, como órgano de intercambio y orientación de los voluntarios.

Otras entidades de orden nacional, surgen a través de los años: la Asociación Colombiana de Voluntariado Hospitalario y de Salud, AVHOS, hoy organizada en cinco regionales integradas por seccionales según área geográfica, con más de 1500 voluntarias; la Asociación Cristiana de Jóvenes, ACJ, inspirada en la organización internacional YMCA; los Boy Scouts; y las Guías Scout de Colombia; la Fundación de Voluntariados El Sembrador; los Clubes Rotarios y de Leones; la Liga Colombiana Contra el Cáncer; etc.

En 1962, la Alianza para el Progreso, programa de los Estados Unidos; la Comisión Interamericana de Mujeres; y la Agencia Interamericana para el Desarrollo, convocan al Primer Seminario sobre la Participación de la Mujer en el Desarrollo. En este evento, realizado en Bogotá con participación de los cinco países Bolivarianos, se analizó la conveniencia y la necesidad del aporte femenino, más en calidad voluntaria que como inserción al mercado laboral. Entre los años de 1963 y 1970, a raíz de las conclusiones de este Seminario, se crearon catorce (14) Asociaciones Departamentales de Voluntariado, que reunieron a más de 250 agrupaciones voluntarias que realizaban sus labores en diferentes áreas y poblaciones de Colombia.

En 1975, 14 Asociaciones Departamentales decidieron crear una entidad de orden nacional que cumpliera la misión de asesorar, promover y coordinar sus esfuerzos voluntarios mediante programas de formación, información, divulgación y coordinación, representándolas ante el Estado y otros sectores de la sociedad. Nació así la Coordinación Colombiana de Trabajo Voluntario, CCTV, que reunió las Asociaciones Departamentales de Voluntariado, con más de 300 grupos afiliados, integrados por 11.000 voluntarios y voluntarias. Hoy esta entidad se denomina Corporación Colombiana de Voluntariado, CCV.

Los voluntarios, fundadores e inspiradores de estas entidades, fueron inicialmente ejecutores de los programas, servicios y promotores directos de los mismos, pero a medida que las instituciones tuvieron que superarse y tecnificarse, asumieron un importante papel humanizador, inspirador y de complemento de la labor profesional, como parte de un equipo interdisciplinario, "brazo extendido", para trabajar hacia y con la comunidad.

La última década del Siglo XX transformó en Colombia el panorama de las instituciones de servicio sin ánimo de lucro: la reforma constitucional consagra la descentralización administrativa del país, plantea la democracia participativa y ofrece nuevas oportunidades a la ciudadanía para ser protagonista y constructora del tejido social; reconoce la importancia y el protagonismo de la sociedad civil y elimina los llamados "auxilios de gobierno". La Ley 100 de 1993 sobre Seguridad Social, reconoce el derecho universal de los ciudadanos de gozar de protección y servicios de salud, para lo cual establece el régimen contributivo y el régimen subsidiado para quienes no pueden en razón de sus ingresos pagar los servicios de salud. Concibe además los establecimientos hospitalarios y de salud como entidades que deben lograr auto sostenibilidad a través de la venta de servicios. Este concepto se aplica hoy a todas las entidades sin ánimo de lucro.

La Ley 720 de diciembre de 2001, Año Internacional de los Voluntarios, y su Decreto Reglamentario 4290 de 2005, buscan facilitar la acción voluntaria mediante el reconocimiento del Estado y su responsabilidad de apoyar los esfuerzos voluntarios y propiciar la estructuración del Sistema Nacional de Voluntariado, SNV.

El panorama actual del voluntariado colombiano muestra una gran cantidad de grupos voluntarios que trabajan según las diversas necesidades y la sensibilidad de la sociedad civil. La conciencia de ser ciudadano, con derecho a participar, y el tema de la Responsabilidad Social son ahora más fuertes. El concepto de solidaridad vivida como cumplimiento de los deberes ciudadanos y la construcción de un país más equitativo, son elementos motivadores para el logro de una cultura de voluntariado.

6.2.3 Definición de voluntariado

Resulta difícil definir el término voluntariado, debido a que se trata de un concepto dinámico que está en relación con el contexto social y que debe adaptarse a las exigencias de la sociedad. (MORA, 1996) Alude a esta dificultad de definición, indicando que aunque el voluntariado no es un fenómeno nuevo, lo que sí es novedoso es la redefinición a la que ha sido sometido y la rápida evolución que ha venido experimentando desde los años ochenta, debiendo utilizar el término de voluntarios más que el de voluntariado, para destacar el trasfondo humano de una filosofía de vida. Obviamente, se trata de unos voluntarios con una gran diversidad en cuanto a su ideología, origen social y cultura, e inclusive en lo relacionado con los campos de intervención social en los que van a desarrollar su actividad.

El voluntariado surge como alternativa de participación de la comunidad y como una respuesta colectiva a la cultura de la insolidaridad. Su acción es asumida libremente, sin ánimo de lucro y sin retribución económica, con un propósito socialmente útil. Esta acción es una

contribución de los voluntarios al bienestar de la comunidad, a la calidad de vida de los demás, a ayudar, a modificar y erradicar las causas de la necesidad, marginación y exclusión social, acercando los recursos necesarios para afrontar esos problemas y para construir unas nuevas condiciones sociales en las que sea posible superarlos.

Voluntario es sin embargo, en términos generales, aquel que está dispuesto a brindar sus pertenencias, tiempo, cariño y saberes, para la protección, bienestar y/o satisfacción de alguien o algo que requiere su apoyo.

Para efectos de la investigación, nos acogemos a la definición de voluntariado establecida en la Ley 720 del 2001, que será analizada detalladamente en un capítulo posterior. De esta manera:

(Voluntariado) Es el conjunto de acciones de interés general desarrolladas por personas naturales o jurídicas, quienes ejercen su acción de servicio a la comunidad en virtud de una relación de carácter civil y voluntario. Se refiere al colectivo, a la sumatoria de esfuerzos de los voluntarios. Requiere interacción, diálogo creativo, organización y planeación.

Igualmente, retomamos algunos aspectos que consideramos fundamentales plateados en la definición de voluntario que tiene Luciano Tavazza, director del Instituto Italiano de Voluntariado. Para él, voluntario es aquel que "se pone a disposición desinteresada de la comunidad, promoviendo la solidaridad. Para ello ofrece energías, capacidades, su tiempo y eventualmente, los medios de que dispone, como respuesta creativa a las necesidades emergentes del territorio y, prioritariamente a aquellas que corresponden a los marginados. Todo ello, preferiblemente, mediante la acción de un grupo que suministre la formación permanente y la continuidad del servicio en colaboración con las instituciones públicas y las fuerzas sociales"

Convenimos esta definición, dado que abarca varios principios fundamentales para el entendimiento del voluntariado, que consideramos de primordial importancia para el desarrollo de esta investigación. Tales principios son:

• Solidaridad.

• Creatividad.

• Organización.

• Interrelación. A estos principios sin embargo, de acuerdo a nuestro entendimiento del voluntariado, es inevitable añadir el concepto de responsabilidad, tan importante en el momento de realizar una labor voluntaria.

Igualmente, consideramos necesario recurrir a la Carta Europea para los Voluntarios, que reconoce las diversas formas de voluntariado, mencionando unos principios básicos que deben ser comunes a todas ellas. Dichos principios son:

• Ocuparse de los intereses de otras personas o de la sociedad.

• Carecer de interés económico personal.

• Desarrollarse en un marco organizado.

• Ser producto de la libre elección y manifestarse de forma pacífica.

El principio de carencia de interés personal ha sido objeto de duras críticas y debates, en ocasiones se ha empleado el término gratuidad, para identificar el accionar voluntario.

Esta situación ha llevado, entre otras cosas, a que la labor voluntaria se demerite y no sea considerada como un verdadero trabajo, sino como simple complemento de acciones profesionales y especializadas.

Al respecto, concordamos con Bourdieu en que este concepto de gratuidad, reduce a mano de obra barata o infravalorada el trabajo voluntario, en el sentido en que el término gratuito remite por un lado a la idea de inmotivado, de arbitrario: un acto gratuito es un acto del que no se

puede dar razón, un acto insensato, absurdo, insignificante, ante el cual la ciencia social no tiene nada que decir. Este primer sentido oculta otro que es más común: lo que es gratuito es lo que no vale nada, lo que no se paga, lo que no cuesta nada, lo que no es lucrativo.

En estos términos la acción voluntaria no es gratuita, pero no se espera que de ella se generen beneficios de tipo económico, reconociendo sin embargo, que sí produce otro tipo de ganancias significativas como el conocimiento, la experiencia y las habilidades para el voluntario, y la satisfacción, la confianza y la superación de situaciones adversas, para las comunidades y territorios impactados.

6.2.4 Características y motivaciones del voluntariado

El voluntario se integra a la organización libremente, sin encontrarse coaccionado por ningún otro factor más que su firme decisión y su profunda convicción. Aunque se puede actuar de una forma libre y espontánea, es más fácil interpelar a la Administración del Estado a través de una asociación con personalidad jurídica, donde el voluntariado es reconocido legalmente y se puede ejercer más presión para conseguir una mayor justicia social. La actuación altruista del voluntariado está basada en la prestación de sus servicios sin contraprestación retributiva, puesto que se trata de una motivación básica que expresa una jerarquía de valores tendentes a una mayor justicia y bienestar social. La finalidad de su acción es prestar ayuda a quienes más lo necesitan, de manera que los destinatarios pueden ser personas individuales, grupos o la propia sociedad. Además, hay que decir que el altruismo es tan importante como la empatía que debe tener el voluntario para realizar sus servicios con personas excluidas socialmente, etc. La empatía se entiende como la capacidad de una persona de vivenciar la manera en que siente otra, y compartir sus sentimientos.

(RIVAS ANTÓN, 1997) Destaca cuatro tipos de características del voluntariado: a) Que este tipo de actividad no tenga su origen en un deber jurídico o en una obligación legal, es decir, que se efectúe por decisión libre del individuo; b) Que dicha actividad se realice dentro de una organización; c) Que sea altruista y solidario; d) Que sean servicios de carácter gratuito, sin contraprestación económica de ningún tipo, salvo el reembolso de los gastos que el desempeño de la actividad pueda ocasionar. Algunas teorías han intentado definir y explicar la conducta del voluntariado, llegando a la conclusión de que, junto a las motivaciones altruistas, también se tienen en cuenta otro grupo de motivaciones de carácter más personal, pudiendo observarse que casi todas las definiciones consideran que, al hablar de voluntariado, lo estamos haciendo de un fenómeno plurimotivacional, puesto que el voluntario también persigue otras motivaciones como la de sentirse útil, aprender, vivir de acuerdo a unos determinados valores morales, etc. En este aspecto, Gutiérrez Resa (2000:12) viene a decir que sería de interés:

"desmitificar tanto la idea trivial de que la solidaridad, la acción solidaria, es esencialmente puro altruismo y entrega, como aquel otro tópico de que no existe más que interés y cálculo por parte de quien lo practica aunque se revista de ropajes solidarios".

Los autores que han estudiado el fenómeno del voluntariado lo han hecho desde un análisis plurifactorial, como es el caso de (TAVAZZA, 1996) y (DOPPLER, 1997), los cuales diferencian entre las motivaciones altruistas y las motivaciones ligadas al desarrollo personal; (GARCÍA ROCA, 1998), hace referencia a los dos tipos de motivaciones mencionadas anteriormente y, además, introduce las motivaciones instrumentales (conocer la realidad, enriquecerse con nuevas experiencias y iniciarse en el mundo laboral) y la experiencia vivida. (LÓPEZ CABAÑAS, 1997) Aluden a motivaciones heterocentradas y motivaciones auto centradas.

Se propugna y se defiende la actuación del voluntariado pero, con frecuencia, se olvida su construcción como ser humano y se confunde el ser con el actuar. Se puede actuar por diferentes motivos y circunstancias. Es posible encontrar entre los motivos: la satisfacción personal, la necesidad de reconocimiento social, la huida personal, el cubrimiento o la compensación de carencias afectivas, la entrega desinteresada para contribuir al desarrollo humano y social, el compromiso intrínseco con los más necesitados no sólo en los aspectos materiales, que son necesarios, sino en los relacionados con la dimensión ética, moral, afectiva… Las circunstancias son también numerosas en una sociedad donde, por ejemplo, se propugna la solidaridad con los demás, sobre todo con los desconocidos, pero se practica la indiferencia con los más inmediatos: en la familia, el trabajo y la comunidad.

El altruismo que se desarrolla dentro de la convivencia efectiva con los demás es una fuente para la reflexión, la toma de conciencia, la ayuda, el intercambio de ideas, etc., pero es la persona, individualmente, quien tiene que realizarla, contrastarla con sus estructuras cognitivas, sentimientos y experiencias y tomar decisiones de incorporación, interiorización o eliminación, desarrollando toda su humanidad y actuando en consecuencia. En este aspecto, parece necesario promover y posibilitar el ser voluntario/a para actuar como consecuencia de lo que dicta la conciencia y no por seguir una moda pasajera. El altruismo, la solidaridad, la responsabilidad y el amor a los demás forman parte de cada persona, de la forma en que siente y tiene de entender las relaciones con los demás, con independencia del posicionamiento social que tenga.

"El voluntariado es, ante todo, un experto en humanidad. Es ahí donde radica su fuerza personal, que, en definitiva, logra o malogra un proyecto de acción solidaria. La riqueza en humanidad es un compromiso con los sujetos débiles y frágiles que configura la propia personalidad, transformando y cualificando la propia sensibilidad personal porque no se trata de poseer o de dominar, sino de compartir" (GARCÍA ROCA, 1998, pág. 47)

Los voluntarios son personas que actúan dentro de los parámetros del amor a los demás, aportando su capacidad de afecto, creatividad, ayuda y solidaridad sin esperar nada a cambio. Evidentemente, sería una contradicción que una persona fuese voluntario en el marco institucionalizado de una ONG y, sin embargo, no serlo en las relaciones personales cotidianas. Por tanto, es necesario que exista una unión entre ser y actuar, y la reflexión debe servir de instrumento para la construcción de la propia identidad, aún a pesar de que el altruismo y la humanidad que despliegan algunas personas se pueda confundir con la debilidad, la falta de personalidad, etc. En este sentido, Marina decía:

"parece que quienes obran bien son sumisos, resignados o impotentes, sin darnos cuenta de que son los grandes creadores del orbe de la dignidad, en el que todos queremos vivir" (MARINA, 2001)

Es frecuente encontrar en nuestro entorno más inmediato situaciones de desigualdad e injusticia, que la gente intenta ignorar produciéndose situaciones de omisión y silencio que pueden resultar más cómodas, puesto que exigen menos implicación y compromiso personal. Los ciudadanos reivindican una educación ética y moral, pero se produce una controversia con el modelo que algunos de ellos practican en la vida cotidiana, en sus relaciones laborales, familiares o sociales. La educación en valores no debe compartimentarse dentro de la teoría sino que los docentes deben practicarla y servir de modelo para que sus alumnos sean conscientes de su importancia y lleguen a imitar esa conducta.

6.2.5 El voluntariado y la política pública

Una reflexión del voluntariado visto desde su aporte e impacto a la esfera pública no puede desvincularse de dos factores centrales: del enfoque que se le imprima a las acciones de voluntariado y de las condiciones del entorno que lo modelan. Y uno de estos factores del

entorno que determinan su rol es, sin lugar a dudas, el posicionamiento del Estado en un momento dado y, por lo tanto, el relacionamiento que éste establezca con la sociedad para garantizar plenamente los derechos ciudadanos o para la prestación de determinados bienes y servicios.

Y es que, si bien el voluntariado se considera como una acción que parte del individuo y que se sustenta en principios de solidaridad, se desarrolla en un contexto institucional específico y en el marco de unos paradigmas que lo configuran, elementos que le impriman un sentido o razón de ser frente a las políticas públicas y su rol en la esfera pública.

Para diferentes estudiosos del tema, como Joaquín García, existen como mínimo cuatro enfoques ideológicos posibles para abordar el voluntariado en tanto que, como institución moderna, vive en permanente metamorfosis: "no existe el voluntariado como es debido, sino los voluntariados como un amplio entramado plural asociativo; tanto su identidad como sus tareas y funciones están vinculadas a los procesos sociales, a los contextos culturales y a las interpretaciones ideológicas" (2001, p. 9). Entre los principales enfoques se encuentran:

· El conservador, basado en un ciudadano comunitario que entiende la solidaridad como vínculo social, con una tendencia hacia la familiarización del bienestar, un énfasis en los deberes y en el voluntariado comunitario, y un marcado principio de subsidiaridad. Presenta resistencias hacia el concepto del tiempo liberado, la constitución de un sujeto autónomo y una cultura de la transformación.

· El neoliberal, basado en una sociedad liberal y un individuo que ejerce una solidaridad entendida como altruismo, acción que se sustenta en el individualismo haciendo que se vuelve tangencial el papel de las acciones colectivas, lo que hace que se pase de una concepción de ciudadano a consumidor entendiendo el voluntariado como empresa de servicios. Presenta resistencias frente a la pasión libertaria, el sentido de lo colectivo y la recuperación del Estado.

· El socialdemócrata, basado en un sentimiento de cooperación, sustentado en un ciudadano republicano que entiende la solidaridad como cohesión social, en donde hay una centralidad de la vía política. Es un enfoque que reivindica la grandeza del militante y la pobreza del voluntariado, plantea una provisionalidad y satelización de lo público, tiende hacia la legalización del voluntariado y a la generación de alianzas con el tercer sector. Presenta resistencias frente al valor de lo social, de la lógica de la donación y del contra poder comunitario.

· La nueva izquierda, basado en un sentimiento de autorrealización, en una sociedad activa, en un concepto de solidaridad como pacto social, hace una defensa de la tercera vía, primacía del sujeto y fortalecimiento de sus capacidades. Presenta resistencias por la obsesión del bienestar y la condicionalidad de la ciudadanía.

Esta amplia gama ideológica ha hecho que se reconozca la existencia de dos modelos que fundamentan la acción voluntaria. En primer lugar, el "Voluntariado hacia lo político–social" asumido como un compromiso social frente a una realidad injusta que requiere respuesta urgente. Es un enfoque en proceso de perder legitimidad social dado que en la cultura postmoderna no se reivindican grandes palabras como justicia, paz, ni hay un marcado sentido de transformación social.

En segundo lugar, se encuentra el "Voluntariado como realización personal" que parte de una mirada hacia uno mismo como sujeto, de una ética de la responsabilidad y de un interés por tener efectos en el corto plazo. En este escenario se desarrollan acciones voluntarias sin renunciar a otros espacios de ocio. Es una tendencia culturalmente en alza enfocado principalmente en la realización personal (ARANGUREN: 2001).

Si bien esta diversidad pone de presente conceptos comunes como solidaridad, ciudadanía y participación hacia la equidad, cada mirada ideológica determina el alcance de la actuación del

voluntariado en la esfera pública. Es diferente asumirlo desde la perspectiva de transformación social o desde la donación de tiempo, ambas válidas por supuesto. Por lo tanto, al invocar a la solidaridad, es diferente el rol asumido por un defensor de derechos humanos, al del ciudadano que promueve la cultura cívica, los funcionarios de ONG o los que asisten al desvalido.

Los enfocados hacia políticas emancipatorias albergan una fuerte dosis de compromiso político, comunitario y público que incide sobre problemáticas de exclusión social. En este escenario sobresale más la militancia que el voluntariado. Por el contrario, el voluntariado centrado en la realización personal se ubica en el ámbito de lo prepolítico, de lo cultural, sin buscar ser sujetos de transformación social abogando más por un voluntariado terapéutico "que hace del vínculo y la relación un valor absoluto, en términos de hallazgo de vías de solución a dificultades personales" (ARANGUREN: 2001, p. 72).

6.2.6 Entorno institucional

El voluntariado, por su vocación hacia lo público, tiende a encontrarse y generar puntos de interacción con la institucionalidad estatal la cual se encuentra igualmente soportada en diferentes preceptos ideológicos que la configuran. En la actualidad, los debates sobre el papel del Estado y el auge de las iniciativas no estatales, ubican al voluntariado en una posición compleja: por un lado, la reducción del tamaño del Estado propicia un empoderamiento de la sociedad para asumir funciones que el Estado de Bienestar implementaba; en segundo lugar, el Estado entabla cada vez más relaciones con las organizaciones públicas no estatales no solo para garantizar, a través de terceros la prestación de bienes y servicios, sino también para trazar derroteros en temas específicos.

Aunque hoy en día existe una posición crítica frente al Estado mínimo, también es cierto que las posibilidades de retornar al Estado de Bienestar no se vislumbran en el corto plazo. Se

abre, por tanto, un nuevo espectro para la acción estatal en la búsqueda de garantizar plenamente derechos individuales y colectivos, bien sea por la vía de bienes y servicios o a través de mecanismos de regulación de mercados. En este panorama, el Estado es un promotor de las acciones sociales y de alianzas Estado - Sociedad.

El voluntariado ocupa un lugar central porque dada su amplitud y flexibilidad temática y programática, logra llegar a múltiples rincones y tener un conocimiento en campo de las problemáticas sociales lo que les permite apoyar en la definición de políticas públicas. Es en este contexto que se consolida la noción de Responsabilidad social corporativa la cual para autores como CEGARRA "… prevé y atiende no solamente las necesidades propias de un producto o servicio con más ética, sino que también considera que el grado de compromiso de la empresa con la sociedad es fundamental…" (CEGARRA: 2004, p.54).

De hecho, sería importante comenzar reconociendo que la acción voluntaria es un esquema posible, entre muchos otros, de relación entre la sociedad civil y el Estado que no trata de limitar la capacidad de éste último, sino que se constituye en una forma de ciudadanía en donde la sociedad civil busca ser partícipe de las decisiones que la afecten. Implica en el contexto de hoy una participación activa de la sociedad civil.

Por lo tanto, más que proponer la formulación de políticas de regulación del voluntariado, sería necesario reconocer su autonomía y flexibilidad y definir estrategias de fomento a la acción voluntaria, bien sea porque tenga visos de transformación social, o porque esté dirigida a una mayor realización personal. Su esencia es la de ser una práctica social sustentada en una colaboración social gratuita y autónoma y es desde allí que debe valorarse.

6.2.7 Formas organizacionales básicas

En estos años el trabajo voluntario no ha sido ajeno a los cambios y a la situación del país. Conformó instituciones privadas sin ánimo de lucro, nacidas para atender carencias y problemas humanos y sociales que en general el Estado no ha sido capaz de atender. Cumple un papel de subsidiariedad y/o complementariedad respecto al Estado. Debe administrar sus recursos, adoptar tecnologías y contratar profesionales para mejorar su eficiencia y eficacia.

· Organizaciones para la Promoción del Voluntariado. Su misión y objetivos se relacionan directamente con el desarrollo del voluntariado considerado como colectivo (agrupación de personas voluntarias) o como individuos (personas que desean realizar o realizan acción voluntaria) en razón de éstos (misión y objetivos) diseñan, proponen, asesoran, realizan y evalúan procesos y proyectos enfocados a la promoción, formación, administración de voluntarios y entidades que realizan acción voluntaria.

· Organizaciones de Servicio a las Comunidades o grupos humanos en situaciones de vulnerabilidad ocasionadas por desastres naturales y conflicto armado, accidentes no previstos, pandemias, etc. Ofrecen por lo tanto atención de emergencia, protección y hacen énfasis especial en prevención a partir de la educación y organización de la misma comunidad, para que ésta sea capaz de responder proactivamente a las situaciones específicas.

· Voluntariado Empresarial o Corporativo entidades comerciales o industriales con ánimo de lucro, que en cumplimiento de su Responsabilidad Social apoyan y promueven la acción voluntaria, sea a cargo de los mismos trabajadores y funcionarios o aquella realizada por instituciones públicas y privadas.

· Universidades e Instituciones de Educación Superior, que promueven el voluntariado de estudiantes, docentes y trabajadores vinculados como una acción más de la Responsabilidad Social de la Academia. La acción voluntaria universitaria es completamente independiente de las

prácticas profesionales obligatorias en las diferentes carreras, ya que estas dependen de un requisito académico.

· Voluntariado Juvenil son organizaciones creadas por jóvenes que se unen alrededor de la atención de un problema identificado por ellos.

· Instituciones Nacidas de la Voluntad de Personas Sensibles e Interesadas en Atender Situaciones Específicas de carencia o dolor originados en la pobreza, el abandono, la ignorancia, falta de oportunidades, desempleo, enfermedad. Estas entidades ofrecen servicios educativos, sanitarios, de formación laboral, etc., de acuerdo a la necesidad que se desee atender, al deseo de llegar a soluciones que consideren las causas y la conciencia del valor del ser humano, su dignidad y potencialidad para buscar soluciones asumiendo la responsabilidad de la acción.

Según estos factores, la acción de las instituciones puede ser preventiva, promocional, de contribución al desarrollo o simplemente paliativa y paternalista. Esta última sería la llamada asistencialista.

· El Voluntariado Comunitario, surge de la comunidad geográfica funcional como acción de autoayuda y colaboración responsable de los vecinos afectados por situaciones o problemas propios de la misma. Es una acción proactiva, centrada en la necesidad sentida y compartida por quienes la sufren. La Acción Comunal es el mejor ejemplo práctico. Está regida por la Ley 743 de 2002.

Con una óptica legal, encontramos voluntariados:

· Formal: es aquel que se organiza y estructura, obtiene personería jurídica y cumple con las normas establecidas por la Ley, códigos Laboral y de Comercio, etc.

· Informal: iniciado por personas generosas que espontáneamente realizan actividades temporales y esporádicas.

Frente a algunas clasificaciones que se basan en la edad de los integrantes tales como: voluntariados juveniles, voluntariados de personas mayores o adultas, es importante recordar que éste es un factor de clasificación puramente circunstancial porque primordialmente las personas ingresan al voluntariado atraídas por la misión, por los objetivos organizacionales y por la posibilidad de ubicación. Algunas veces se organizan con sus pares en razón de género (hombre, mujer), intereses comunes derivados de la vecindad geográfica, la profesión, procedencia, raza y experiencias dolorosas.

Al pasar el tiempo, agrupaciones iniciadas por personas jóvenes continúan integradas hasta la edad madura de sus voluntarios.

Una estrategia que asegura la renovación del grupo voluntario es la de puertas abiertas, para la promoción anual de nuevos voluntarios y semilleros donde niños y jóvenes tengan la oportunidad de conocer y practicar un trabajo voluntario de acuerdo a su edad.

6.2.8 Campos de acción

Los campos de acción son aquellas áreas donde las OVD y las ECAV usan sus bienes y servicios para construir y desarrollar estrategias sociales, así como para abordar una variedad de temas y ámbitos que definen su trabajo y desarrollo; dichos campos de acción son:

"Social. Referido al apoyo de las organizaciones a personas y colectivos socialmente excluidos, la acogida e integración de desplazados, la lucha contra la pobreza, la atención a colectivos sociales con necesidades, carencias o discapacidades de distinto tipo, etc.

Cultural. Relacionado con los trabajos de recuperación o conservación de la identidad cultural, en la promoción de la creatividad, en la difusión de los bienes culturales, etc.

Educativo. Vinculado al trabajo en capacitación y educación de personas adultas, la defensa de la educación para todos, la dinamización y promoción de la participación en la comunidad escolar, etc.

Ambiental. Asociado a la protección o recuperación de especies o espacios naturales, en la denuncia de situaciones de degradación del medio ambiente, en el desarrollo de una conciencia ambiental entre la ciudadanía, etc.

Salud. Trabajo en promoción de la salud, desarrollo de hábitos de vida saludable, respuesta a situaciones de necesidad sanitaria, etc.

Participación ciudadana y civismo. Relacionado con el fortalecimiento del tejido social, el impulso de la iniciativa social, la creación y animación de redes sociales, etc.

Promoción de Colectivos. Vinculado a la promoción, defensa y protección de derechos de colectividades y/o integración social de colectivos sociales que requieren atención especial.

Derechos Humanos. Trabajo activo en la denuncia de violaciones a la ley, en defensa de los Derechos Humanos, la justicia, los valores democráticos, etc.

Cooperación Internacional. Promoción y desarrollo de proyectos de cooperación con capitales extranjeros orientados a la promoción del desarrollo del país.

Emergencia y socorro. Acciones en torno a la prevención y adecuada atención a situaciones de emergencia causadas por desastres naturales, orden público, etc.

Desarrollo socioeconómico. Trabajo en el desarrollo de proyectos de promoción socioeconómica o desarrollo comunitario, de comercio justo, de financiamiento, dirigidos a mejorar las condiciones de vida de una comunidad o sector social concreto.

Tiempo libre. Muchas organizaciones trabajan en el adecuado uso del tiempo libre, la promoción de valores, conocimientos y actitudes, en actividades relacionales y recreativas.

Para el desarrollo de estos campos de acción las organizaciones del sector solidario realizan labores específicas como:

"Investigación, recogiendo datos y testimonios sobre una determinada situación, un territorio, una comunidad o un sector social, en torno a problemas o a necesidades concretas.

Información y sensibilización, difundiendo, dando a conocer situaciones, necesidades, problemas, despertando y movilizando la conciencia de otras personas.

Orientación y asesoramiento, escuchando, atendiendo consultas, prestando apoyo y facilitando información a personas o colectivos en situación de necesidad.

Formación, educando en valores, capacitando en habilidades sociales, hábitos de salud, habilidades profesionales a personas y colectivos sociales.

Reivindicación y denuncia, reclamando derechos, señalando irregularidades o injusticias.

Captación de fondos y recursos, recogiendo y canalizando dinero, medios materiales, recursos técnicos, necesarios para el desarrollo de proyectos solidarios o la atención a situaciones de emergencia.

Apoyo y asistencia directa a personas en situación de necesidad (poblaciones vulnerables), atendiendo enfermos de sida, toxicómanos, ancianos solos, mujeres maltratadas (asistencia psicológica, social, médica) y personas en situación de pobreza (carencia de trabajo, vivienda, seguridad social, etc.).

Planificación y gestión de proyectos analizando necesidades, formulando objetivos y estrategias de acción, gestionando y organizando recursos, evaluando resultados.

Dirección, gestión y mantenimiento de organizaciones solidarias, ocupándose de fortalecer la participación, mejorar la eficacia en el funcionamiento organizativo y en la acción para alcanzar los objetivos, desarrollando las relaciones con otras organizaciones o instituciones"

6.2.9 RSE y voluntariado corporativo

A pesar de que se acepta con facilidad la relevancia de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en el entorno actual, en muchas organizaciones la RSE se queda reducida a actuaciones filantrópicas –patrocinio y mecenazgo- realizadas como una tarea más del departamento correspondiente (Comunicación, Marketing, Relaciones Externas, etc.) o también a declaraciones bien intencionadas, sin mucho detalle sobre los recursos empleados. El origen de este impasse es que la integración de la RSE en la práctica diaria de la empresa no es una tarea fácil. Hay varias razones que llevan a esta situación: la incertidumbre que produce la indefinición y ambigüedad del término RSE; la parálisis en la toma de decisiones al encontrarse ante una gran variedad de opciones existentes por las múltiples dimensiones que conforman la RSE; los temores a un "efecto boomerang" negativo causado por las críticas que puedan surgir por acciones de una "generosidad" discutible; la duda ante un nuevo proceso de aprendizaje que para algunos responsables tiene parcelas desconocidas que llaman a la prudencia y, para otros, temibles "agujeros negros" que pueden absorber recursos sin fin. A la vista de los ejemplos de empresas a las que sus acciones de RSE les "han salido las cuentas" -o dicho en términos anglosajones, han podido desarrollar un business case positivo –, un buen directivo está a tiempo de reconsiderar su desconfianza o excesiva prudencia, ya que una buena gestión debe aprovechar las oportunidades allí donde se presenten. En una situación clara de win-win – que sea bueno para los resultados de la compañía y bueno para la sociedad en general– parece difícil negarse a emprender la RSE. Aunque los efectos se suelan recoger a medio plazo –y muchas veces en términos de intangibles– con el riesgo de que no se produzcan los resultados positivos esperados para la empresa a corto plazo.

A pesar de las dificultades, es indudable que la RSE se está considerando como un valor muy relevante que las empresas tratan de fomentar. En este sentido, es atractiva la implantación

de un programa de voluntariado dentro de la empresa ya que los recursos necesarios pueden ser relativamente reducidos y la dimensión de su comunicación externa puede ser controlable. Si a esto le añadimos que existe una percepción general de confianza y sensibilidad social a favor de las ONG, se comprende que en muchos casos los responsables de la empresa -empujados por sus empleados o reaccionando ante una expectativa social externa– decidan impulsar un programa de voluntariado. Es probable que desde la alta dirección no se dedique mucho tiempo a hacer explícitos los motivos de emprender este camino del voluntariado, y quizá la empresa como organización –aún sin ser consciente- puede que esté siendo el vehículo que los empleados y clientes utilizan para satisfacer sus necesidades de realizar algún comportamiento pro social.

En la actualidad se aprecia en la tendencia a extender los programas de voluntariado a los familiares de los empleados, a los jubilados de la empresa, a los proveedores, e incluso a los competidores o a otras organizaciones, a los que se anima para que se sumen a unos programas concretos. Esta tendencia responde a la necesidad de satisfacer las crecientes inquietudes sociales y medioambientales de gran parte de la sociedad.

6.3 Marco legal

6.3.1 La justificación internacional

Sin desconocer la ardua labor que han realizado las ODV y ECAV en la historia de Colombia, el desarrollo del "sistema normativo del voluntariado" en nuestro territorio ha sido impulsado desde la Organización de Naciones Unidas (ONU); esto es porque desde este escenario internacional se han dictado diferentes resoluciones que reconocen y promueven la acción voluntaria al interior de nuestra sociedad.

En consecuencia, las resoluciones de la ONU sobre voluntariado son verdaderas recomendaciones que han sido de gran utilidad al momento de regular esta materia en nuestro ordenamiento jurídico interno. Llegando a este punto, se examinará brevemente el contenido de estos instrumentos internacionales:

En la Resolución 52/17 de la Asamblea General de Naciones Unidas del 20 de noviembre de 1997, se proclama el año internacional del voluntariado.

En la Resolución 1997/44 del Consejo Económico y Social de Naciones Unidas del 22 de julio de 1997, se impulsa una resolución con algunas recomendaciones a los Estados sobre la acción voluntaria.

En la Resolución 55/57 de la Asamblea General de Naciones Unidas del 4 de diciembre del 2000, recuerda las resoluciones anteriores sobre el "Año Internacional del Voluntariado" y recomienda que se fomente la participación de voluntarios en el desarrollo social. Al respecto la Asamblea dijo que: Insta a los Estados a que promuevan, sobre todo durante el año, un entorno propicio para que se examinen a nivel nacional y local las características y tendencias de las actividades voluntarias en sus propias sociedades, comprendidos los principales problemas que el

año puede ayudar a resolver, y a que incorporen el tema del voluntariado en las reuniones y encuentros de alto nivel que tengan lugar en 2001.

En la Resolución 39/2 de la Comisión de Desarrollo Social de Naciones Unidas del 23 de febrero del 2001, se vuelve a apoyar el voluntariado como fuerza económica importante.

Por último, en la Resolución 56/38 de la Asamblea General de Naciones Unidas del 5 de diciembre del 2001, se dan otras recomendaciones sobre el voluntariado, se señala la manera en que los gobiernos y las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas pueden apoyar el voluntariado y se exhorta a los Estados a tener en cuenta esta resolución. En el anexo de esta resolución se encuentra la más importante recomendación del "sistema normativo":

Se recomienda Marcos fiscales, legislativos y de otro tipo propicios, incluso para las organizaciones con base en la comunidad y las organizaciones sin fines de lucro dedicadas a actividades de voluntarios.

- Aprobación de leyes que actúen como incentivo. El objetivo es alentar o servir de inspiración a los ciudadanos para que presten servicios voluntarios, aunque la decisión queda en manos de la persona o la organización; también se pueden facilitar las actividades voluntarias de los empleados. Se pueden proporcionar incentivos fiscales y subvenciones para las organizaciones, así como cobertura y protección contra los riesgos, de manera acorde con la sociedad de que se trate;

- Facilitar el establecimiento de alianzas con motivo de las actividades de la sociedad civil basadas en el servicio voluntario, que pueden incluir mecanismos para la planificación, ejecución y supervisión conjuntas y la incorporación de las actividades voluntarias de los empleados del sector privado.

Como se puede observar, no es casual que exista una normativa del voluntariado en Colombia, puesto que estos instrumentos internacionales han sido decisivos para el órgano legislativo al momento de regular el marco legal del voluntariado. Sin lugar a alguna duda, estas recomendaciones3 de la ONU hacen parte integral de nuestro "sistema normativo" y se constituyen como el origen internacional de las normas vigentes en Colombia sobre esta materia.

Desde el punto de vista constitucional, los voluntarios son funcionarios de la sociedad y empresarios del servicio social debido al principio de solidaridad y mutua colaboración; por tal razón, aquellos han tenido el potencial para generar una dinámica económica basada en la filantropía –no en el egoísmo– y en los valores propios de nuestro Estado social de derecho. Es por esto que todo el "sistema normativo de la AV" está fundamentado especialmente en el artículo primero de la Constitución Política así:

"Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, que es democrática, participativa y pluralista, y la cual está fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general"

Sorprenderá tal vez que la contribución de la AV al desarrollo económico de nuestra sociedad implique un apoyo horizontal de personas, superando el concepto de caridad religiosa que supone una relación jerárquica de dependencia. Por supuesto, lo anterior no significa un olvido del importante aporte que han hecho los grupos religiosos en la actividad voluntaria; por el contrario, se afirma que el desarrollo generado por el voluntariado –así sea desde lo religioso– es promovido por la comunidad, con la comunidad y para la comunidad a través de la aplicación de los principios de solidaridad y mutua colaboración establecidos en nuestro ordenamiento constitucional.

La Constitución Política de 1991 avanza en la construcción del Estado de derecho colombiano hacia un Estado con fines5 sociales, esto es porque la base en la que está construido nuestro sistema constitucional promueve el establecimiento de una mejor calidad de vida, el respeto por la dignidad humana y la prevalencia del interés general. Para lograr estos objetivos constitucionales, se imponen obligaciones al Estado para la consecución de dichos fines y se establece el deber de solidaridad a las personas con fundamento en la democracia y la participación ciudadana. En relación con lo último, el artículo 95 de la Constitución Política dice que es deber ciudadano:

Obrar conforme al principio de solidaridad social, respondiendo con acciones humanitarias ante situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas. En el Estado de derecho la ley tiene el papel fundamental de determinar y organizar la política estatal; en armonía con lo anterior, en el Estado social de derecho la ley tiene, además, la función de establecer y reconocer derechos de carácter individual y colectivo a los ciudadanos. Es por esto que las obligaciones del Estado en nuestro ordenamiento jurídico comienzan a gravitar en el respeto, protección y garantía de los derechos, principios y valores contenidos en nuestra Constitución Política. Vale la pena resaltar que en este mismo sentido la Corte Constitucional de Colombia en Sentencia 449 de 1992 dijo que:

"La concepción clásica del Estado de derecho no desaparece sino que viene a armonizarse con la condición social del mismo, al encontrar en la dignidad de la persona el punto de fusión. Así, a la seguridad jurídica que proporciona la legalidad se le aúna la efectividad de los derechos humanos que se desprende del concepto de lo social. El respeto por los derechos humanos, de un lado, y el acatamiento de unos principios rectores de la actuación estatal, por otro lado, constituyen las consecuencias prácticas de la filosofía del Estado social de derecho. (…)".

En este orden de ideas, el voluntariado es una práctica constitucional del Estado social de derecho que apoya la construcción de los valores supremos del desarrollo económico de nuestra sociedad, actuando como aliado del Estado en la consecución de fines constitucionales. En este sentido se resalta lo dicho en la relatoría general de la mesa de trabajo sobre "Voluntariado Juvenil y su Relación con el Estado" del Primer Foro Nacional Estudiantil Sobre Voluntariado Juvenil y Responsabilidad Social Universitaria:

"En el marco de un Estado social de derecho, el Estado –valga la redundancia– debe ser garante de la generación de condiciones óptimas para la calidad de vida de sus habitantes. Desde esta perspectiva, y en el marco de una democracia participativa, el voluntariado como expresión de la sociedad civil debe vincularse con esta empresa en función de la gestión del desarrollo. El marco constitucional en relación con el ejercicio de la ciudadanía, se brindan los escenarios y los mecanismos pertinentes para que esta interacción de fuerzas se dinamice de manera óptima"6

De esta forma, el papel del Estado gira alrededor del efectivo cumplimiento de sus deberes constitucionales dando prevalencia al interés general y garantizando la dignidad humana dentro de un marco de solidaridad propia de una sociedad moderna. Es por esto que el voluntariado es una importante fuerza de apoyo al Estado en la consecución de fines constitucionales y representa un valor agregado en la capacidad de distribuir riqueza en una sociedad. En esta misma dirección se resalta lo siguiente:

"El voluntariado es un aspecto decisivo para la calidad de gobierno que disfrutan los grupos sociales dentro de un país. Sirve para determinar el nivel de participación pública en los asuntos de Estado, componente vital de cualquier estrategia de gobierno. La relación entre voluntarios y gobierno va, sin embargo, más allá de los asuntos relacionados con la erradicación de la pobreza. El voluntario también puede contribuir a reforzar la capacidad de un gobierno para distribuir adecuada y equitativamente los bienes públicos fundamentales".

Evidenciemos ahora que el principio de solidaridad, por un lado, es el fundamento de la AV y, por el otro, es parte del núcleo esencial del ordenamiento constitucional; por tal motivo, no es absurdo afirmar que existe una estrecha relación entre la actividad voluntaria y sistema constitucional. En este sentido, se puede indicar que la AV como deber constitucional se sustenta en la solidaridad de las personas, la cual promueve la construcción de su propia sociedad. En esta misma dirección el Dr. Quinche explica el principio de solidaridad así:

En desarrollo de la Constitución la Corte ha planteado a la solidaridad en relación con el Estado social de derecho, como un principio y como un deber. Como principio, esta se desplegaría en dos niveles, como un deber de solidaridad del Estado, que lo obliga a garantizar unas condiciones mínimas de vida digna a todas las personas, especialmente a aquellas que se encuentran en condiciones de inferioridad; y como deber de solidaridad de los particulares, en tanto vinculación del propio esfuerzo en apoyo de los otros, desde la ley. Adicionalmente y en el plano del valor constitucional, la corporación ha sostenido desde el comienzo su contenido en una triple dimensión:

1. Como fundamento de la organización política.
2. Como pauta de comportamiento de las personas.
3. Como criterio de interpretación de las acciones u omisiones de particulares que vulneran los derechos fundamentales.

En resumen, la importancia de la acción voluntaria consiste: primero, en el fortalecimiento del desarrollo económico desde la participación democrática y la solidaridad; y segundo, en el apoyo al Estado en favor del aumento de la calidad de vida de las personas y del bienestar general.

6.3.2 El sistema normativo colombiano

El "sistema normativo" es el conjunto de normas que conforman el marco legal del voluntariado en Colombia y está integrado por: primero, la Ley 720 del 2001; segundo, el Decreto Reglamentario 4290 del 2005; y tercero, el artículo 633 del Código Civil con sus normas complementarias. Este conjunto de disposiciones jurídicas está instituido para reconocer, promover y regular el voluntariado a través de la articulación y fortalecimiento de las ODV y las ECAV. Vale la pena aclarar que más adelante se hará un breve análisis de algunas normas laborales que nos permitirá dilucidar la diferencia entre el concepto de trabajo17 y el de labor del voluntariado.

Ante todo, la Ley 720 del 2001 está diseñada para articular la actividad propia de los voluntarios sin afectar su autonomía y está proyectada para promover y apoyar las organizaciones dentro de un SNV. Estas directrices legales de la Ley 720 están plenamente desarrolladas en una parte dogmática y en otra orgánica que brevemente se expondrán a continuación:

6.3.2.1 ***Parte dogmática***

La dogmática del "Sistema Normativo de la AV" establece los conceptos básicos, los principios y los fines del marco legal dentro del cual se desarrolla la promoción, reconocimiento y facilitación de la actividad voluntaria. Este espacio jurídico está enmarcado por la participación ciudadana, el ejercicio de la solidaridad y la corresponsabilidad social sin interferir con el principio de la "autonomía del voluntariado"18; en otras palabras, en esta parte de la Ley 720 se aportan los elementos básicos del sistema en los cuales se construye la estructura organizacional de la AV sin afectar la autonomía de los voluntarios en el ejercicio de sus actividades.

De este modo, para superar algunas dificultades conceptuales que se suscitan al interior de las ODV y las ECAV, la Ley 720 define algunas nociones básicas que son de utilidad al momento de organizar la estructura del voluntariado.

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

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

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

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

Por otro lado, todo sistema normativo debe tener un mínimo de principios que deben ser plenamente identificados y que se comportan como mandatos de optimización de dicho sistema. Por tal motivo, en esta dogmática se establecen principios básicos en los que se levanta la estructura organizacional de la AV. Estos principios la ley los desarrolla así:

a) La libertad como principio de acción tanto de los voluntarios como de los destinatarios, quienes actuarán con espíritu de unidad y cooperación;

b) La participación como principio democrático de intervención directa y activa de los ciudadanos en las responsabilidades comunes, promoviendo el desarrollo de un tejido asociativo que articule la comunidad desde el reconocimiento de la autonomía y del pluralismo;

c) La solidaridad como principio del bien común que inspira acciones en favor de personas y grupos, atendiendo el interés general y no exclusivamente el de los miembros de la propia organización;

d) El compromiso social que orienta una acción estable y rigurosa, buscando la eficacia de sus actuaciones como contribución a los fines de interés social;

e) La autonomía respecto a los poderes públicos y económicos que amparará la capacidad crítica e innovadora de la AV;

f) El respeto a las convicciones y creencias de las personas, luchando contra las distintas formas de exclusión;

g) En general todos aquellos principios inspiradores de una sociedad democrática, pluralista, participativa y solidaria.

Por último, la finalidad de todo "sistema normativo" debe ser expuesta de forma clara y consecuente como criterio orientador; por esta razón, la Ley 720 propuso dos fines esenciales de la actividad voluntaria, que no son negación de otros que se pueden dar al interior de las ODV y las ECAV. Estos son a saber:

a) Contribuir al desarrollo integral de las personas y de las comunidades, con fundamento en el reconocimiento de la dignidad de la persona humana y la realización de los valores esenciales de la convivencia ciudadana a saber: La vida, la libertad, la solidaridad, la justicia y la paz;

b) Fomentar, a través del servicio desinteresado, una conciencia ciudadana generosa y participativa para articular y fortalecer el tejido social.

En resumen, la fundamentación normativa de la parte dogmática de la Ley 720 es la piedra angular en la que se levanta toda la estructura de las organizaciones que realizan actividad voluntaria.

6.3.2.2 ***Parte orgánica***

La parte orgánica del "Sistema Normativo del AV" establece la regulación de las relaciones de los voluntarios y la estructura organizacional del Sistema del Voluntariado en Colombia. Aquí, el Estado cumple un papel de facilitador en el fortalecimiento y la articulación de las organizaciones que realizan actividad voluntaria dentro de un Sistema Nacional de Voluntariado.

Por consiguiente, promover y fortalecer la AV a través de alianzas estratégicas entre las distintas organizaciones que realizan actividad voluntaria son algunos de los objetivos que traza el sistema. Es por esto que estas alianzas le apuntan a la integración de las redes de voluntariado con el Estado y, por ende, a la formación y consolidación de un Sistema Nacional de Voluntariado (SNV).

7. Diseño metodológico

7.1 Tipo de investigación

Según los autores Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio, "los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar." Para esta investigación se aplica el estudio descriptivo debido a que se realiza un análisis de las diferentes variables que caracterizan el programa de voluntariado institucional y además permite evaluar su gestión.

Este trabajo incorpora técnicas desde el enfoque cualitativo como lo son:

Como fuente primaria se tendrán las entrevistas realizadas a las coordinadoras que hacen parte del voluntariado actual.

Se utilizó como fuente secundaria información suministrada por los grupos focales que se realizan desde experiencia del paciente en los diferentes servicios de la institución con el fin de informar y sensibilizar a la población captada en estas sesiones y así mismo a los interesados dar a conocer expectativas y ampliar información.

7.2 Población o muestra

La población es diversa ya que integra a los empleados, estudiantes, familias, pacientes de los diferentes servicios tanto de consulta externa como de hospitalización, proveedores y la comunidad en general.

8. Análisis e interpretación de datos

Para el análisis y la interpretación de datos se tiene en cuenta las dos primeras fases de desarrollo de la propuesta ya que en la tercera y cuarta se realizara la incorporación, plan de acción y la capacitación de las personas interesadas en vincularse al programa.

Tabla 1

Fases de voluntariado

	Objetivos	Técnicas
FASE 1	CONOCIMIENTO DEL CONTEXTO ACTUAL	• Análisis del voluntariado actual • Definición de las Modalidades del programa y acciones
FASE 2	SENSIBILIZACIÓN CAPTACIÓN Y ACOGIDA	• Cartelera • Grupo focal • Cuestionario • Ficha de ingreso • Entrega de derechos y deberes • Entrega de carné de voluntariado.
FASE 3	INCORPORACIÓN Y PLAN	• Carta de compromiso • Formato de registro de

	DE ACCIÓN Y SEGUIMIENTO	horas de trabajo • Valoración y reconocimiento de la acción. • Reuniones periódicas de seguimiento // Informe
FASE 4	ESTRATÉGIA DE CAPACITACIÓN	• Talleres de capacitación y sensibilización, lo temas se definirán de acuerdo a las debilidades y amenazas reportadas en los informes.

8.1 Fase 1

En esta primera fase se realiza un análisis de la situación actual del voluntariado para reconocer con que población se cuenta actualmente, seguido a esto se definen las modalidades de acuerdo a la necesidad en materia de captación, determinando funciones y tareas tanto de quien coordinara como de los voluntarios que lo integraran.

8.1.1 Análisis de la situación actual

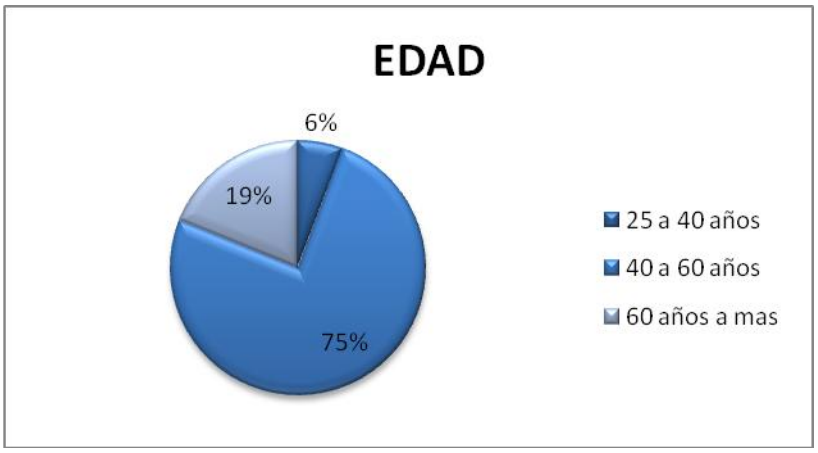


Figura 1: Tabulación voluntariado actual

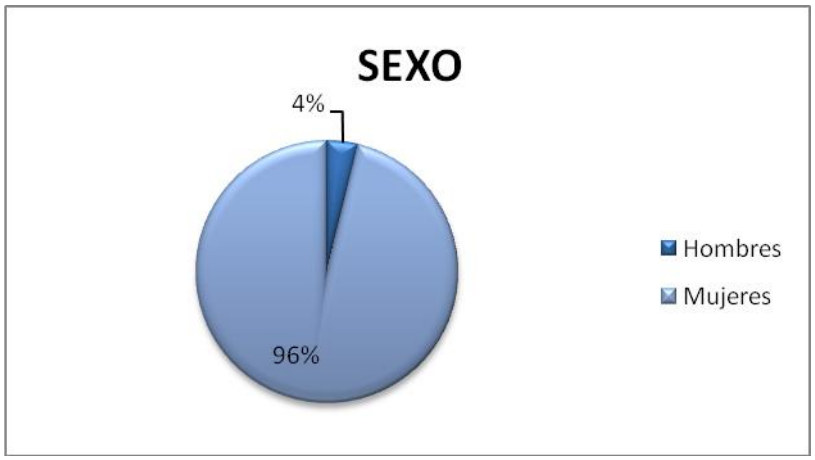


Figura 2: Tabulación voluntariado actual

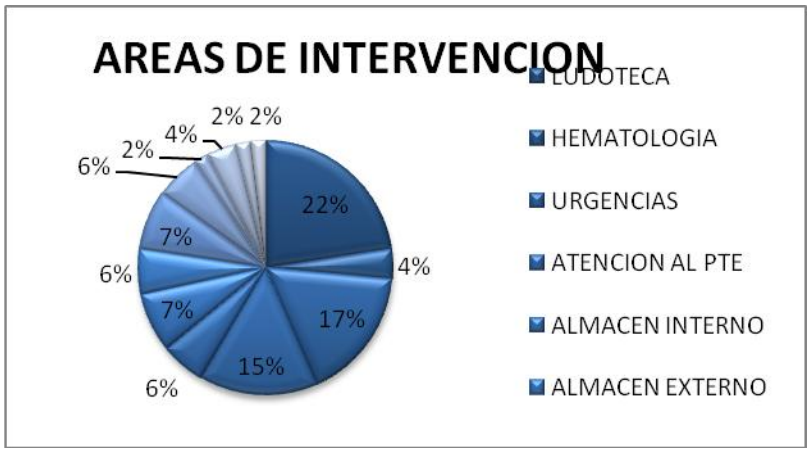


Figura 3: Tabulación voluntariado actual

Figura 4: Tabulación voluntariado actual

Desde que se fundó esta institución el voluntariado ha sido participe en todos sus ámbitos, mucho de ellos como benefactores, en la actualidad existen 53 personas, la mayoría de estos, mujeres con edades que oscilan entre los 40 años hasta los 60 años. Aportan su tiempo en actividades que se realizan en 13 servicios definidos por la coordinación del voluntariado como lo son: la ludoteca, hematología, urgencias, atención al paciente, almacén interno y externo, neonatos, capilla, donaciones, equipo de trasplante, mercadeo internacional, rehabilitación cardiaca y comunicaciones. El mayor porcentaje de ellas se ubican en las ludotecas pediátricas, en el área de atención al paciente y en el servicio de urgencias; las voluntarias que desarrollan sus actividades no tienen un registro formal de sus tareas y algunas de ellas también realizan voluntariado en otras instituciones. No se cuenta con un registro de caracterización de las personas que hacen parte de este voluntariado por lo que solo fue posible realizar la toma de estos datos con la coordinadora del voluntariado. Al analizar la situación actual del voluntariado se podrá realizar la captación de las personas interesadas adaptado a la realidad actual de la organización.

8.1.2 Modalidades de voluntariado

Reconociendo la diversidad en sus servicios, su compromiso y responsabilidad social, pone a disposición de todos los grupos de interés, la oportunidad de ser parte de su filosofía y contribuir a una sociedad llena de necesidades.

A continuación se describen las modalidades de voluntariado que se desarrollaran:

8.1.2.1 ***Voluntariado tradicional:***

Está integrado por un grupo de personas, conscientes de sus responsabilidades sociales, guiadas por principios e ideales de servicio a la comunidad; dispuestas a prestar su colaboración tanto en el área hospitalaria como en el área administrativa.

REQUISITOS PARA LA ADMISIÓN DE VOLUNTARIAS

Cualquier persona que esté interesada en prestar su colaboración a los pacientes, debe estar dispuesta a dedicar una determinada parte de su tiempo al servicio del Voluntariado, y reunir las siguientes condiciones:

- Ser mayor de 25 años.
- Presentar una solicitud formal junto a la hoja de vida al área de Comunicaciones, la cual será analizada y, posteriormente, presentada a su Comité de voluntariado tradicional para su aprobación.
- Ser aprobada por el Comité del Voluntariado tradicional compuesto por las Coordinadoras.

ACTIVIDADES DEL VOLUNTARIADO

- Colaborar en las actividades sociales, prestando su ayuda para la orientación de los pacientes y para el bienestar de sus familiares.

- Colaborar en las actividades de acuerdo con las necesidades de las personas en condiciones vulnerables.
- Colaborar en las áreas que les sean indicadas, con compromiso, interés, tolerancia, respeto, responsabilidad, honestidad, humildad y prudencia.
- Colaborar y participar en cada uno de los eventos propuestos por el Comité del Voluntariado.
- Asesorar a las familias que vienen de otras regiones de Colombia, en relación con su estadía.
- Brindar apoyo espiritual a los pacientes y familiares durante el tratamiento.
- Permitir que los pacientes se sientan seguros con la atención prestada por los colaboradores.
- Realizar actividades que permitan cambiar de rutina a los pacientes, en especial la de los niños.
- El voluntariado puede pedir colaboración de los empleados para actividades que se programen, sin exigir o dar órdenes a estos.
- Recordar que toda información que se adquiera por el manejo de los pacientes es estrictamente confidencial; jamás debe hacer alusión a ella en la Institución o fuera de esta, ni en conversaciones que no sean de carácter profesional.
- Seguir las instrucciones de las Directivas y de las Coordinadoras de cada área en la cual preste su colaboración.
- Desempeñar sus labores con verdadera sensibilidad social, sencillez, claridad, amor al prójimo y a la Institución; a la vez con simpatía, eficiencia y abnegación.

El detalle de las actividades específicas será revisado anualmente con el área de atención al paciente en el comité general de voluntariado.

8.1.2.2 ***Voluntariado escolar:***

Está conformado por los jóvenes que pertenecen a los colegios con los que existe alianza formal vigente, los cuales mediante su requerimiento de horas sociales, entregan a la comunidad su apoyo y compromiso en las diferentes actividades planeadas en los servicios.

REQUISITOS PARA LA ADMISIÓN:

- Jóvenes que estén cursando sus últimos años escolares (10, 11 ó 12), y deban cumplir con las horas sociales.
- Contar con póliza de seguros estudiantil.
- Hacer solicitud formal, la cual será evaluada en el comité de voluntariado general.
- Horarios fijos y que respondan a las necesidades de la institución

ACTIVIDADES QUE DESARROLLAN

- Acompañamiento a los niños hospitalizados en las ludotecas, según las actividades propuestas por día.
- Acompañamiento a los niños y jóvenes que se encuentran en el albergue, según las actividades propuestas por día.
- Acompañamiento y direccionamiento de los visitantes por las áreas comunes o los servicios que requieran visitar, según rutas diseñadas.
- Actividades administrativas propias de los servicios donde se identifique la necesidad.

8.1.2.3 ***Voluntariado externo:***

Es la opción que reúne a las empresas u organizaciones que quieren contribuir a la misión social además de crear entre sus colaboradores el sentimiento de responsabilidad con la comunidad.

REQUISITOS PARA LA ADMISIÓN:

- Solicitud de la Empresa u organización describiendo sus objetivos de vinculación la cual será evaluada en el comité de voluntariado general.
- Horarios fijos y que respondan a las necesidades de la institución.

ACTIVIDADES QUE DESARROLLAN

- Acompañamiento a los pacientes en el área de hospitalización según las actividades propuestas por día (momentos musicales, lectura, manualidades).
- Acompañamiento a los pacientes en el área de consulta externa.
- Acompañamiento y direccionamiento de los visitantes por las áreas comunes o los servicios que requieran visitar, según rutas diseñadas.
- Apoyo en el desarrollo de actividades programadas para fechas especiales.

8.1.2.4 ***Voluntariado específico:***

Este tipo de voluntariado fue diseñado para aquellas personas u organizaciones que buscan compartir su tiempo con los pacientes y familias mediante la realización de una actividad propia. En la actualidad se cuenta con la participación de grupos musicales, intervención de medicina integrativa en línea de aromaterapia y arte-terapia, etc.

REQUISITOS PARA LA ADMISIÓN:

- Solicitud formal de la persona o grupo de personas que desean hacer parte de este tipo de voluntariado con la descripción de sus objetivos. Dicha solicitud será evaluada en el comité de voluntariado general.
- Horarios fijos y que respondan a las necesidades de la Fundación

ACTIVIDADES QUE DESARROLLAN

- Desarrollo de su actividad según servicio, pacientes o familias a intervenir de acuerdo a la programación y cronograma establecido.

8.1.2.5 ***Voluntariado interno:***

Esta opción reúne a todos los colaboradores de la institución con el fin de hacerlos participar en acciones que son beneficiosas para la comunidad, para la institución y para el propio colaborador porque puede desarrollar o profundizar habilidades que tiene, conocer compañeros e integrarse y aportar valor a causas sociales. Además influye en la percepción de la imagen que tienen los colaboradores y que se pretende, a través de la realización de esas actividades, generar orgullo por la institución y por formar parte de ella.

REQUISITOS PARA LA ADMISIÓN:

- Solicitud del colaborador describiendo los objetivos para realizar el voluntariado, dicha solicitud será evaluada en el comité de voluntariado general.
- Horarios que respondan a las necesidades de la institución.

ACTIVIDADES QUE DESARROLLAN

- En este tipo de voluntariado las actividades serán planteadas según las capacidades y destrezas que describa el colaborador.

- En este grupo tiene la posibilidad que sus intervenciones sean en dos direcciones, intervención con los pacientes o intervención con los otros colaboradores de la institución.

- *ACTIVIDADES DE APOYO Y ACOMPAÑAMIENTO A PACIENTES*

- Acompañamiento a los pacientes que se encuentran en el albergue de la institución (momentos musicales, lectura, manualidades)

- Plan de Apadrinamiento de un paciente durante su estancia hospitalaria

- Acompañamiento a pacientes hospitalizados y realización de actividades programadas según día.

- Apoyo y acompañamiento a la realización de los grupos focales organizados por el Departamento de atención al Paciente.

- *ACTIVIDADES DE APOYO Y ACOMPAÑAMIENTO A COLABORADORES*

- Capacitación en temas internos de la institución que respondan a necesidades manifiestas.

- Apoyo en actividades de bienestar para los colaboradores directamente en el despliegue o comunicación más directa con las áreas.

- Actividad de "participación de la familia" con grupo de familiares de los colaboradores donde tengan un recorrido por institución y conozcan el trabajo desarrollado por el colaborador en su área.

8.2 Fase 2

Seguidamente en el desarrollo de la sensibilización, captación y acogida, se utilizan canales de comunicación como lo son las carteleras en puntos visibles (ver anexo 1.Cartelera) y los grupos focales esto se realizara para que los interesados en este programa reconozcan la

acción voluntaria, se identifiquen y se motiven a difundir o asumir la responsabilidad de ser voluntarios.

El proceso de acogida de una persona interesada en hacer parte del voluntariado debe ser debe ser serio y riguroso. Por lo tanto en esta fase se realizara un cuestionario inicial (Ver anexo 2. Cuestionario) para seleccionar y definir el perfil de cada voluntario de acuerdo a la modalidad que se adecue a sus habilidades y grupo poblacional. Se definirán los derechos y deberes (Ver anexo 3. Derechos y deberes) seguidamente, el diligenciamiento de la ficha de ingreso (Ver anexo 4. Ficha de ingreso) y la entrega del carné que lo acredite como voluntario (Ver anexo 5. Carné voluntario).

8.2.1 Desarrollo de la captación

Teniendo en cuenta que para realizar una buena captación se debe tener una muy buena estrategia de comunicación y por lo tanto se debe tener un mensaje claro de lo que se quiere transmitir, el canal de comunicación empleado será mediante carteleras las cuales se deben realizar con poco texto, directos, con un léxico comprensible y en un diseño atrayente.

El otro método que se empleara serán los grupos focales, siendo este muy efectivo en la captación, ya que a través de estos se llega a tener una opinión directa de los familiares, pacientes, colaboradores y grupos de interés en general, ya que cuentan con un conocimiento a priori del voluntariado en la organización y que actividades realizan.

Se realizaron dos grupos focales en el mes de Julio y Agosto de 2019.

8.2.1.1 *Grupo focal*

Fecha: 12 de Julio de 2019 /23 de Agosto

Ciudad: Bogotá D.C

Lugar sesión: Instituto de cardiología de Bogotá

Número de participantes: 7 (5 Mujeres y 2 Hombres)

Perfil: Familiares de pacientes y colaboradores asistenciales

Edad: Entre 20 y 65 años.

Objetivo: Promoción y divulgación de la convocatoria para conformar el voluntariado

Duración: 20 Minutos.

(Anexo 6. Grupo focal)

Preguntas

- ¿Conoce usted el voluntariado?

La mayoría de personas reconoce el voluntariado y las identifica con el almacén interno y las Donaciones.

- ¿Considera importante la labor del voluntariado?

Todos lo consideran importante, las acciones que identifican todas son de ayuda a las familias, pacientes, colaboradores y comunidad en general.

- ¿Según mi opinión respecto a las formas de participación en un voluntariado prefiere que tengan varias alternativas o que no tengan tantas alternativas?

La mayoría prefiere que si se tengan varias alternativas, se informa que de acuerdo al perfil se definirá una modalidad y unas actividades especificas.

- ¿Si me vinculara en este programa del voluntariado qué tipo de actividades me gustaría realizar?

Las actividades que se designen.

- ¿Si realizara voluntariado en esta institución, lo haría para ayudar a los demás y además de esto para?

Entre las respuestas se encuentra certificación de horas para el servicio social, en caso de capacitaciones la certificación de las mismas, aprender de los demás servicios, para realizar donaciones, para continuar el legado del fundador.

Gráficos de respuestas claves.

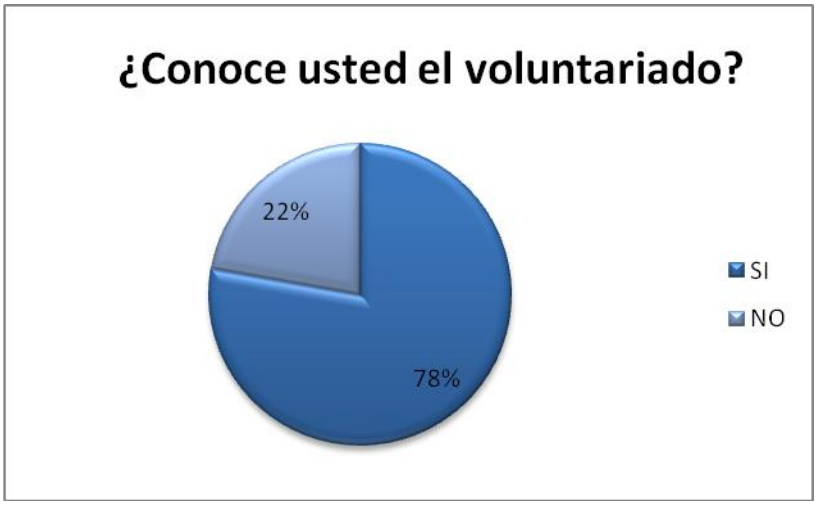


Figura 5: Tabulación grupo focal

Figura 6: Tabulación grupo focal

Figura 7: Tabulación grupo focal

8.3 Fase 3

Una vez realizada la captación y acogida, se especificará: la carta de compromiso (Ver anexo 7. Carta de compromiso), el Registro de Tiempo en horas de Trabajo voluntario para consolidar datos y reportar el total de horas (Ver anexo 8. Registro de tiempo), la valoración y el reconocimiento de la acción y la realización de los informes mediante reuniones de seguimiento en las que se buscara la identificación de debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades para tomar acciones de mejora en la gestión de voluntarios. En esta fase, se sugiere la propuesta de gestión integral del voluntariado elaborada por el equipo de expertos de Labour, dentro del "estudio descriptivo sobre el voluntariado en Médicos del Mundo".

8.3.1 Desarrollo de la incorporación, Plan de acción y seguimiento

Es importante destacar que en la medida en que la actividad de voluntariado no es remunerada y es discrecional de quien la ejerce, no existe vínculo laboral o contractual alguno entre las partes. A pesar de lo anterior y para garantizar la seguridad y bienestar de quienes

generosamente acceden a ser voluntarios, es indispensable que cada voluntario cumpla lo siguiente:

- Estar afiliado a una EPS durante toda la vigencia del voluntariado
- En caso de ser parte de un convenio de voluntariado externo, demostrar que está afiliado a una ARL
- Firmar el documento de compromiso de voluntariado
- Participar en las inducciones básicas del voluntariado que incluirán lo siguiente:
- Guías básicas de seguridad del paciente
- Política de humanización
- Taller de lavado de manos y prevención de infecciones
- Las actividades específicas requeridas por el área que recibe al voluntario.

Una vez que ha decidido incorporarse al voluntariado y que cumple con el perfil que se necesita se pasara a la firma del compromiso de voluntario, que incluye, entre otros, el entendimiento y compromiso respecto a contenidos a divulgar. Esto se refiere a certificar el entendimiento de que la institución es una entidad respetuosa de la diversidad de creencias religiosas, políticas, etc. y que en esa medida, a menos que esté expresamente autorizado por la coordinación y jefatura, los voluntarios deberán abstenerse de difundir contenidos de este tipo durante sus actividades.

Así mismo, se incluyen los datos del voluntario/a en la base de datos o registro de voluntariado y se emite la identificación correspondiente, carnet de voluntariado, que le facilite el ejercicio de su actividad.

8.3.2 Valoración y reconocimiento de la acción.

El reconocimiento al voluntariado puede venir dado por dos tipos de acción:

- Personal y grupal: El reconocimiento por parte de uno mismo del trabajo bien hecho, la satisfacción personal, sobre todo influida por los resultados. Si estos son a corto plazo son visibles, si son a largo plazo dado por la creencia en el valor de esa actividad. El grupal, dentro del equipo de trabajo, según el buen clima dentro del grupo, la sensación de comodidad y los comentarios de otros compañeros, así como felicitaciones pertinentes.
- Organizativo: El reconocimiento por parte de la institución al voluntariado. Mediante actos de reunión con los voluntarios, contacto de los responsables de la organización con el voluntariado de base, detalles con ellos, celebración del Día del Voluntariado, celebración al final de proyectos concretos, felicitaciones escritas, contestación a los informes por parte de los grupos, certificaciones de la actividad (Ver anexo 9. Certificación) realizada a petición del voluntario.

Es preciso que la valoración y reconocimiento de la acción voluntaria se realice de manera seria y responsable. No se trata de estar dando las gracias continuamente pero el hecho de no responder a las demandas del voluntariado, ni tener en cuenta sus opiniones y aportaciones es infravalorar su función.

Debemos ser conscientes en todo momento de la importancia del seguimiento y reconocimiento de la acción voluntaria que desarrolla el voluntariado. Si las personas voluntarias no encuentran reconocimiento en la organización sentirán que no son apreciados ni valorados y pueden buscar el reconocimiento en los compañeros, o el grupo, haciendo que en ocasiones éste sea más importante que la propia organización, o aislándose como grupo dentro de la organización.

8.3.3 Comité de seguimiento

La totalidad de las actividades de voluntariado serán coordinadas por un Comité de Voluntariado quienes realizaran un seguimiento trimestral y estará compuesto por las siguientes partes:

- Jefe de atención al Paciente
- Coordinador de Responsabilidad Social
- Coordinador de pedagogía hospitalaria
- Coordinador del voluntariado

Dentro de las actividades de este comité, estará discutir necesidades de voluntariado presentadas por las distintas áreas, esto significa que cada departamento, área o servicio que identifique la oportunidad o necesidad de tener voluntarios como parte de su equipo, deberá preparar una clara descripción de ella y presentarla al comité.

Esta presentación de necesidades deberá incluir por lo menos la siguiente información:

- Descripción de las actividades que desarrollaría el/la voluntario(a).
- Número de voluntarios se requerirían
- Horarios en los que esa actividad debería suceder
- Duración del programa de voluntariado
- Formación específica o competencia que se requiera para poder desempeñar la actividad de voluntariado descrita
- Elementos (costos) a disposición del voluntario para que sea exitosa su actividad
- ¿Cuál es el número de pacientes, familiares y/o miembros de la comunidad que se espera impactar con esa actividad?

- Nombre de la persona dentro del área/servicio que será responsable por la supervisión y coordinación de actividades del voluntario.
- Discutir y aprobar solicitudes de vinculación como voluntario iniciadas por cualquier entidad o persona natural.
- Diseñar y hacer seguimiento a plan de trabajo para los voluntarios en el siguiente cuatrimestre.
- Adicionalmente este Comité se podrá reunir para analizar solicitudes de voluntariado que requieran atención rápida o inmediata y que sea crítico atender.

8.3.4 Evaluación

Se propone, la elaboración de informes cuatrimestrales que permitan la toma de decisiones a corto plazo, a partir de la recogida y análisis de información clave sobre cada uno de los procesos en los que se articula el voluntariado (Sensibilización, Captación, Acogida, Incorporación y Seguimiento). Estos informes posibilitan el manejo de contingencias y la respuesta coyuntural a los desajustes detectados en el desarrollo de los procesos.

Tabla 2

Propuesta trabajo cuatrimestral y anual

	Pasos	Secuencia	Tareas
Cuatrimestral	1	Recogida de información	Recopilación y clasificación de información de la gestión del voluntariado
	2	Análisis de información	Detección de oportunidades y amenazas en el desarrollo de la propuesta inicial y desviaciones en el proceso.
	3	Toma de decisiones	Elaboración y valoración de alternativas sobre los fallos, desviaciones e imprevistos que afecten al proceso, aplicación de mejoras o aplazamiento de decisiones.
	4	Registro de incidencias y acciones no planificadas	Revisión y registro de incidencias y de incorporación de acciones no planificadas.

Anual	5	Resumen de informes cuatrimestrales	Recopilación de resultados y conclusiones extraídas de los informes cuatrimestrales
	6	Recogida de información	Recopilación y clasificación de información recabada semestralmente en los sistemas de seguimiento del nivel de satisfacción de los voluntarios y acciones no planificadas.
	7	Análisis general	Valoración general del proceso de gestión del voluntariado y establecimiento de conclusiones.
	8	Análisis especifico	Valoración de puntos fuertes y débiles en el proceso de gestión del voluntariado y establecimiento de conclusiones especificas sobre algunos de los aspectos analizados. (procesos, formación, satisfacción)
	9	Propuesta de actuaciones de mejora	Elaboración y valoración de alternativas de mejora del proceso a partir de los resultados de los análisis y de la comparación con informes de años anteriores que permitan valorar la evolución y consolidación del proceso.
	10	Envío de informe anual	Resumen ejecutivo del informe anual.

Nota: Tomada de Manual de gestión de voluntariado, Madrid, 2002

8.4 Fase 4

Adicional a las actividades de cada modalidad se desarrollaran talleres con temas como:

- INDUCCION: Participar en las inducciones básicas del voluntariado que incluirán lo siguiente: Guías básicas de seguridad del paciente, Política de humanización, Taller de lavado de manos y prevención de infecciones, Las actividades específicas requeridas por el área que recibe al voluntario.
- CULTURA DEL VOLUNTARIADO: Sensibilización teórica mediante talleres creativos y prácticos, invitación de organizaciones voluntarias y/o empresas con programas sociales exitosos que complementen la sensibilización.
- NORMATIVIDAD DEL VOLUNTARIADO: En el que se capacitara el voluntariado en normatividad en el contexto local, regional, nacional e internacional.

- FORMACIÓN EN LIDERAZGO INTEGRAL: El voluntariado se capacitara en temas como: Proyecto de vida, valores, liderazgo, participación ciudadana, democracia participativa ética, conductas altruistas entre otras.

(Anexo 10. Formato de evaluación de talleres e inducciones del voluntariado).

9. Conclusiones

El voluntariado se podría decir que es uno de los programas clave para demostrar que una empresa es socialmente responsable, reúne todos los requisitos ya que se encarga de crear nexos fuertes con sus grupos de interés, estimula la concientización del cuidado del medio ambiente, permite que la organización gane reputación y benchmarking para garantizar que los proveedores y accionistas apoyen el crecimiento económico, en definitiva el voluntariado es un importante factor de desarrollo personal pero, sobre todo, es un imprescindible motor de desarrollo social. Por un lado, hace posible la participación ciudadana y, por otro, contribuye a la mejora de la calidad de vida de la sociedad, defiende los intereses de personas y grupos en situación de desventaja social, colabora en la resolución de necesidades sociales concretas y genera, con valentía y originalidad, nuevas y alternativas propuestas de mejora. El voluntariado es indispensable, actúa desde las necesidades existentes en cada momento, decimos entonces que desde el área de la salud tiene mucha importancia y aun más si la institución desde su marco estratégico tiene definido el accionar hacia los más necesitados y hacia el bienestar de sus grupos de interés.

Por tal razón, se realiza esta propuesta con el fin de apoyar en la formalización del programa de voluntariado en esta institución, que se ha venido realizando con actividades en pro del apoyo en los diferentes servicios pero no cuenta con un proceso definido y organizado, es por esto que se pretende que con este modelo se pueda replantear el accionar de la gestión que actualmente viene realizando el voluntariado en el que puedan hacer parte tanto todos los colaboradores como la comunidad en general.

La puesta en marcha de la propuesta va a generar beneficios a nivel institucional y de sostenibilidad, pues se espera que a través de un voluntariado institucional, se creen redes más

fuertes con el fin de promover futuras colaboraciones. Así como la fiabilidad y estabilidad del proyecto de cara a las personas voluntarias, que se encuentren respaldadas por un voluntariado mucho mas organizado.

10. Recomendaciones

- Formalizar el programa de voluntariado institucional definiendo con claridad, el tipo de acciones y actividades a realizar.
- Lograr que la gerencia de la institución se vincule en el programa del voluntariado permitiendo un mayor impacto en términos de reconocer el trabajo de los voluntarios mediante incentivos que hagan más atractiva la participación en las actividades del programa. Lo que permitirá mayor satisfacción y compromiso y atraerá nuevos voluntarios.
- Influir en la percepción positiva que tienen sobre el programa de voluntariado los empleados y diferentes grupos de interés.
- No olvidar que es una acción en la que se dona tiempo, trabajo y talento, por lo que no se deberá caer en dinámicas laborales.
- Asumir responsabilidades y compromisos tanto con la organización como con todos los interesados en hacer parte del voluntariado.
- Fomentar la colaboración estratégica entre empresas y entidades sociales.
- Contribuir a que los voluntarios vayan mejorando sus habilidades y, en consecuencia, la calidad de sus acciones.

11. Bibliografía

RODRIGUEZ, A. *Dilemas de la accion voluntaria.* españa p. 38.

BECCARIA, C. (2000). De los delitos y las penas. (edición original de 1764). . madrid: Alianza Editoria.

CARR, W. (1996). Una teoría para la educación. Hacia una investigación educativa crítica. madrid: morata.

CASADO, D. (1999). Imagen y realidad de la Acción Voluntaria. Barcelona: Ed. Hacer. .

CASTELL, R. (1999). Las Metamorfosis de la Cuestión Social: Una crónica del asalariado. Buenos Aires: Paidós.

CROMPTON, R. (1994). Clase y Estratificación: Una introducción a los Debates Actuales. madrid: Tecnos.

DOPPLER, S. (1997). Voluntarios y Cooperantes. Madrid: Delfín. .

GARCÍA ROCA, J. (1998). Exclusión social y contracultura de la solidaridad. Prácticas, Discursos y Narraciones. madrid: Ediciones Hoac.

GINER, S. y. (1997). "Altruismo cívico y política social" Buen Gobierno y Política Social. Barcelona: Ariel.

GODELIER, M. (2000). El enigma del Don. Barcelona: Paidós.

HOBBES, T. (1994). Leviatán: La Materia, Forma y Poder de un Estado Eclesiástico y Civil. barcelona: Ediciones Altaya.

LIPOVETSKY, G. (1994). El Crepúsculo del Deber. La Ética indolora de los Nuevos Tiempos Democráticos. Barcelona: Ed. Anagrama.

LÓPEZ CABAÑAS, M. y. (1997). Intervención psicosocial y servicios sociales. Un enfoque participativo. Madrid: Síntesis.

MARINA, J. (2001). Ética para náufragos. barcelona: anagrama.

MORA, S. (1996). “El fenómeno del voluntariado en España: aproximación a la evolución del término”. . *Revista de Estudios Sociales y de Sociología Aplicada* .

RIVAS ANTÓN, F. (1997). “Aspectos jurídicos de la nueva ley del Voluntariado Social (Ley 6/96, de 15 de enero)”. SÁEZ, J. (1999): “Reclamando justicia social: la educación para la cooperación y el desarroll. *Cuadernos de estudios empresariales* , 7: 379-388.

SPIEGEL, H. (1999). El desarrollo del Pensamiento Económico. Historia del Pensamiento Económico desde los tiempos bíblicos hasta nuestros días. Barcelona: Omega.

TAVAZZA, L. V. (1996). El nuevo rol del voluntariado social, Para comprender la Solidaridad: Virtud y Principio Ético. estella: Verbo Divino.

WOOLF, S. (1989). Los Pobres en la Europa Moderna. Barcelona: critica.

Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos; Baptista Lucio, Pilar. Metodología de la investigación Segunda edición, Editorial Mc Graw Hill. 45

ESTRADA, Magda Patricia – Trabajo de grado para optar el título de Magister en Antropología – Universidad de los Andes, 2007

VÁSQUEZ de Ramírez Beatriz – Corporación Colombiana de Voluntariado, CCV – Documento Origen Histórico y Desarrollo del Voluntariado en Colombia – Taller de Formación de Formadores – Red de Voluntariado Universitario, Comité de Formación ASCUN – 2008

Voluntariado Juvenil y Servicio Cívico en América Latina – Lissa Johnson, M.S.W. y otros – gwbweb.wustl.edu/csd/gsi/sp

MARTÍNEZ Guzmán Alexander – Programa Voluntariado Universitario, ESAP – 2009 – Colombia – Voluntariado y Política Social ARANGUREN Luis (2001), Modelos de Voluntariado en: García Andrés y Matínez José – Ciudadanía, Voluntariado y

Participación. Instituto Internacional de Sociología Jurídica, Oñoti, España – Ed. Dykinson

CEGARRA Navarro Juan Gabriel y Rodríguez Carrasco José – 2004 – Prácticas de Gestión Social y componentes de responsabilidad Social Corporativa en Cuadernos de Administración No.28, Colombia

GARCÍA Roca Joaquín (2001) en Tránsito Hacia los Últimos, Crítica Política del Voluntariado. Colección Presencia Social , España – Ed. Sal Terrea Madrid Antonio (2001), La Institución del Voluntariado. Ed. Trotta – España

SIISIAINEN Matto (1994), Movimientos Sociales, Asociaciones Voluntarias y Estado Benefactor en Finlandia, en Klisberg Bernardo- El Rediseño del Estado, una Perspectiva Internacional – Mexico, Fondo de Cultura Económica, pag. 208 – 232

VÁSQUEZ de Ramírez Beatriz – Corporación Colombiana de Voluntariado, CCV – Acción Voluntaria, sus características – Taller Formación de Formadores – Red de Voluntariado Universitario ASCUN – 2008

SANDOVAL, Guzmán Betty – Manual El Carpintero para la Formación del Voluntariado – Materias de Lectura – Corporación Colombiana de Voluntariado, CCV. 2004 Cartilla sobre Asociaciones, Corporaciones, Fundaciones y Redes de Voluntariado – DANSOCIAL, 2007. Marco General de las Organizaciones Solidarias de Desarrollo, pag.13 – Administración del Voluntariado, pag. 91-99 VÁSQUEZ Beatriz, Montenegro Patricia – Liga Contra el Cáncer – Hacia un Voluntariado Comprometido y Eficiente – 2000

ARANGUREN, Luis (2001) "Modelos de voluntariado", en: GARCÍA, Andrés y MARTÍNEZ, José: CIUDADANÍA, VOLUNTARIADO YPARTICIPACIÓN, Instituto Internacional de Sociología Jurídica de Oñoti, España: Editorial Dykinson

CEGARRA NAVARRO Juan Gabriel y RODRIGUEZ CARRASCO, José Manuel (2004) "Practicas de gestión social y componentes de la responsabilidad corporativa". En: CUADERNOS DE ADMINISTRACION No. 28. Colombia

GARCÍA ROCA, Joaquín (2001) EN TRÁNSITO HACIA LOS ÚLTIMOS. CRÍTICA POLÍTICA DEL VOLUNTARIADO. Colección Presencia Social. España: Editorial Sal Térrea.

MADRID, Antonio. (2201) La institución del Voluntariado. Editorial Trotta. España.

SIISIÄINEN, Martti. (1994) "Movimientos sociales, asociaciones voluntarias y el desarrollo del Estado benefactor en Finlandia". En: KLISBERG, Bernardo, EL REDISEÑO DEL ESTADO Una perspectiva internacional, México: Fondo de Cultura Económica. Pg. 208-232.

ICONTEC, Guía Técnica Colombiana 193, Modelo de Gestión para Organizaciones con Acción Voluntaria, 2007.

KLIKSBERG, Bernardo, Voluntariado y Servicio en América Latina y el Caribe, Ponencia.

THOMPSON Andres, TORO Olga Lucia EL VOLUNTARIADO SOCIAL EN AMERICA LATINA Tendencias, influencias, espacios y lecciones aprendidas Documento incluido dentro de la Biblioteca Digital de la Iniciativa Interamericana de Capital Social, Etica y Desarrollo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) - www.iadb.org/etica, 2000.

12. Anexos

Anexo 1. Cartelera

Anexo 2. Cuestionario

1. Sexo:
    - ☐ Femenino
    - ☐ Masculino
2. Edad:
    - ☐ 18-25
    - ☐ 26-30
    - ☐ 31-40
    - ☐ 41-45
    - ☐ 46 a mas
3. Estado civil
    - ☐ Soltero
    - ☐ Casado,
    - ☐ Divorciado
    - ☐ Viudo
4. Trabaja actualmente
    - ☐ Si
    - ☐ No
5. Nombre de la empresa: _____
6. Área de trabajo;_____
7. Antigüedad en la empresa
    - ☐ menos de un año
    - ☐ de 1 a 3 años
    - ☐ de 4 a 7 años
    - ☐ de 8 años a mas
8. Grado máximo de estudios
    - ☐ Técnico
    - ☐ Universitario incompleto
    - ☐ Universitario completo
    - ☐ Posgrado
    - ☐ Máster.
9. De las siguientes motivaciones que puede tener un voluntario, indique los dos principales según su opinión.
    - ☐ Por sentirse útil
    - ☐ Por aspiración personal de pertenecer a esta institución
    - ☐ Por realizar un servicio a la comunidad
    - ☐ Por relacionarse con personas
    - ☐ Por creencias religiosas

- □ Por buena imagen
- □ Por llenar su tiempo libre
- □ Porque está de moda

10. Participa o ha participado en algún programa de voluntariado ya sea dentro o fuera de la organización?
    - □ Fuera de mi empresa
    - □ Dentro de mi empresa
    - □ Ambas
    - □ Ninguna de las anteriores
11. Si ha participado fuera de la empresa, mencione el nombre de la organización?
    _____
12. Valore de 1 a 10 la importancia que usted le otorga al voluntariado de la institución (1 poco importante, 10 muy importante)_____
13. En su opinión y por las referencias que usted tiene la presencia del voluntariado es:
    - □ Muy escasa
    - □ Escasa
    - □ Normal
    - □ Más bien notable
    - □ Muy notable
    - □ NS/NC
14. En qué área del programa de voluntariado participa o en cual le gustaría participar?
    _____
15. Antigüedad como voluntario: _____

Anexo 3. Derechos y deberes del voluntario

DERECHOS DEL VOLUNTARIO

- Recibir un trato digno por quienes le hacen participes de sus programas o proyectos.
- Obtener información sobre las tareas y funciones a realizar, así como las herramientas básicas para el desarrollo de las mismas.
- Opinar y expresar puntos de vista, observaciones y comentarios frente a la realización de actividades.
- Proponer acciones en pro de mejorar la calidad de actividades realizadas.
- Recibir certificaciones o distintivos sobre tu trabajo como voluntario.
- Trabajar en un medio seguro.

DEBERES DEL VOLUNTARIO

- Guardar la confidencialidad de la información vulnerable e importante que se obtenga de los pacientes, colaboradores, programas, proyectos y acciones desarrolladas en la institución.
- Respetar el compromiso adquirido con la organización frente al desarrollo de las actividades.
- Cumplir con el horario acordado.
- Cuidar las herramientas brindadas para el desarrollo de las actividades.
- Utilizar adecuadamente el nombre de la institución.
- Mantener una actitud discreta y de compañerismo dentro del grupo.
- Es deber de los voluntarios, conocer y cumplir con los valores de la FCI-IC.
- Cumplir con lo pactado en la Carta de Compromiso

Anexo 4. Ficha de ingreso

FICHA DE VOLUNTARIADO

FECHA_____

DATOS PERSONALES

NOMBRES Y APELLIDOS			D.I.
FECHA DE NACIMIENTO			DIRECCIÓN
CIUDAD		TELEFONO	EMAIL

FORMACION

TITULO ALCANZADO	INSTITUCION EDUCATIVA	AÑO

IDIOMAS SI___ NO__ CUAL_____

INFORMATICA

WORD___ EXCEL____ OTROS_____

EXPERIENCIA PROFESIONAL

ENTIDAD	CARGO	DURACION

SITUACION LABORAL

EMPLEADO_____ DESEMPLEADO_____ ESTUDIANTE_____

PENSIONADO____ AMA DE CASA_____

EXPERIENCIA EN VOLUNTARIADOS

OPRGANIZACION	TIEMPO

CUAL ES SU AREA DE PREFERENCIA_____

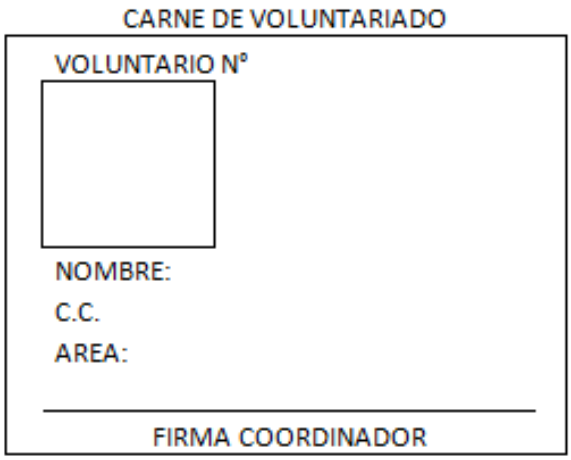
DISPONIBILIDAD

MAÑANA _____ TARDE____ DIAS_____

TARDE

QUE TIPO DE FORMACIÓN E INFORMACION LE GUTARIA RECIBIR

Anexo 5. Carné de voluntario



Anexo 6. Fotografía Grupo focal

Anexo 7. Carta de compromiso y acuerdo de voluntariado

CARTA DE COMPROMISO CON EL VOLUNTARIADO

Por medio de la presente, Yo _____Identificada(o) con el número de cédula, _____ y voluntaria(o) del área _____, me comprometo de manera responsable a cumplir con los deberes y obligaciones estipulados según necesidad de los servicios.

ACUERDO DE VOLUNTARIADO

Entre los suscritos _----------identificada con cédula de ciudadanía No ---------- de_____, quien y de acuerdo a la certificación expedida por la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá D.C., obra como Representante Legal de la _____, entidad sin ánimo de lucro, y quien para los efectos de este acuerdo se denominará **_la institución_** y, por la otra parte, **XXXXXXXX** mayor de edad, identificada con cédula de ciudadanía número XXXXXXX en adelante **El/LA VOLUNTARIO(A)** manifiestan su intención en suscribir el siguiente acuerdo de voluntariado, de acuerdo a las siguientes cláusulas:

PRIMERA- El/LA VOLUNTARIO(A) conoce los objetivos y directrices de la _____ y está de acuerdo con ellos y con los medios utilizados para llevar a cabo el proyecto de donación de tiempo. En Todo caso, **El/LA VOLUNTARIO(A)** donará su tiempo como colaboradora para el Área de XXXXXXX de **la institución.**

SEGUNDA- El/LA VOLUNTARIO(A) conoce y acepta expresamente que su actividad no será objeto de remuneración o contraprestación alguna y se compromete a realizarla con responsabilidad, confidencialidad y regularidad, comprometiéndose a avisar con antelación suficiente a fin de poder ser reemplazada por otro/a voluntario aceptado en el programa, en caso de imposibilidad para acudir a una actividad concertada. No existirá en ningún momento ninguna relación laboral entre _____y **El/LA VOLUNTARIO(A),** por lo que no habrá derecho al pago de compensaciones ni reconocimiento de prestaciones sociales**.**

TERCERA El/LA VOLUNTARIO(A) conoce y acepta expresamente que durante su permanencia en el Programa de voluntariado de_____, **El/LA VOLUNTARIO(A)** se compromete a afiliarse y mantener activa su afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud y a una Administradora de Riesgos Laborales. **El/LA VOLUNTARIO(A)** exonera de cualquier responsabilidad a _____ por daños y perjuicios que puedan ocasionarse durante las actividades de voluntariado en la **la institución**

CUARTA- El/LA VOLUNTARIO(A) conoce y acepta expresamente que, dado el carácter voluntario de su actividad, la misma podrá cesar cuando lo desee, debiendo en este caso ponerlo

en conocimiento **la institución** con la antelación suficiente, a fin de poder buscar quien le/la sustituya.

QUINTA- El/LA VOLUNTARIO(A) conoce y acepta expresamente que, en el supuesto de que las actividades de voluntariado no sean satisfactorias para _____ que dejen de ser necesarias, ésta pueda prescindir de las mismas, notificándolo razonadamente a **EL/LA VONUTARIO(A)**.

SEXTA- Que **El/LA VOLUNTARIO(A)** tiene derecho a:

a) Recibir, inicial y permanentemente, la información, apoyo y formación necesarias para el ejercicio de sus actividades.

b) Respeto, en todo caso, a su libertad, dignidad, intimidad y creencias ideológicas y religiosas.

c) Participar activamente en la entidad de la que forma parte, de conformidad con sus estatutos, colaborando en la elaboración, diseño y evaluación de los programas y proyectos.

d) Disponer de acreditación identificativa durante el tiempo que colabore como voluntario para el área de _____ de **la institución**.

e) No realizar aquellas tareas ajenas a la naturaleza y fines de la entidad.

f) Cesar libremente en el desempeño de su actividad como voluntario, dando notificación previa razonable a **la institución.**

SÉPTIMA- Que **El/LA VOLUNTARIO(A)**, se obliga a:

a) Cumplir Las actividades que le sean asignadas por **la institución**, respetando los objetivos y fines de las mismas.

b) Actuar de forma diligente y solidaria en los términos del compromiso aceptado con **la institución**.

c) Rechazar toda clase de contraprestación por los servicios prestados en el desarrollo de su actividad.

d) Observar las medidas de seguridad e higiene que se adopten.

e) Seguir las instrucciones que el coordinador de la actividad de voluntariado imparta y limitar sus actividades exclusivamente a lo que por este coordinador sea asignado.

f) Guardar, cuando proceda, la confidencialidad de la información recibida y conocida en el ejercicio de la actividad voluntaria.

g) Respetar el buen uso de las instalaciones de la entidad y de los materiales que le sean confiados para el desarrollo de sus actividades.

h) Colaborar con **la institución**, sus profesionales y el resto de voluntarios/as en la mejor eficacia y eficiencia de los programas en los que intervenga y en la consecución de los objetivos de los mismos.

i) Firmar el compromiso de voluntariado, que incluye, entre otros, el entendimiento y compromiso respecto a contenidos a divulgar en la **la institución**. Esto se refiere a certificar el entendimiento de que _____ es una entidad respetuosa de la diversidad de creencias religiosas, políticas, etc y que en esa medida, a menos que esté expresamente autorizado por la Jefatura de atencion al paciente, los voluntarios deberán abstenerse de difundir contenidos de este tipo durante sus actividades

OCTAVA- Que **El/LA VOLUNTARIO(A)**, en su actividad de voluntariado no está habilitado para actuar como profesional de la salud, ni a representarla ante pacientes, familiares o cualquier otro tercero. De manera similar **El/LA VOLUNTARIO(A)** entiende que no tiene los privilegios ni credenciales médicas que le permitan atender pacientes, efectuar diagnósticos, formular medicamentos o practicar procedimientos en **la institución** y que su actividad se limita a aquellas asignadas por el coordinador del voluntariado.

NOVENA- El/LA VOLUNTARIO(A) declara entender y aceptar los terminos de este acuerdo.

Para constancia se suscribe el presente documento por las partes el día veintitrés ____del mes de ___de _____.

LA ORGANIZACION VOLUNTARIO

Anexo 8. Registro de tiempo

VOLUNTARIADO INSTITUCIONAL

REGISTRO DE CERTIFICACIÓN DE TIEMPO

NOMBRE DE VOLUNTARIO: _____

FECHA	HORA DE INICIO	HORA DE SALIDA	TOTAL DE HORAS	SERVICIO	FIRMA COORDINADOR

TOTAL DE HORAS:____

_____

FIRMA Y SELLO

JEFE DEL AREA ENCARGADA

Anexo 9. Certificación

CERTIFICADO DE VOLUNTARIADO

SE CERTIFICA:

Que: _____con D.I. n° _____
ha participado como voluntario en la modalidad_____
Desde el día_____ al_____.

En esta programa ha realizado actividades como _____con una
Dedicación semanal de _____ horas.

lo que se certifica a los efectos oportunos en_____a los ____ días del mes
_____de_____.

_____
Firma de Coordinador

Anexo 10. Evaluación de talleres

EVALUACION DE TALLERES DE INDUCCION Y FORMACION

Nos interesa conocer tu opinion sobre el desarrollo de los contenidos del curso de: _____

Indica con una X lo que consideres mas conveniente. GRACIAS

	PONENTE			CONTENIDO			UTILIDAD		
TEMAS	BIEN	REG	MAL	BIEN	REG	MAL	BIEN	REG	MAL
1,_____									
2,_____									
3,_____									
4,_____									
5,_____									
NO SABE/NO CONTESTA									

¿El taller ha cumplido tus expectativas?

SI_____ NO_____

¿porque?_____

¿En general el como te ha parecido el taller?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	
MALO	
N/C	

¿porque?_____

Anexo 11. Ley del voluntariado en Colombia

LEY 720 DE 2001

(Diciembre 24)

Por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos.

Nota: Reglamentada por el Decreto 4290 de 2005.

El Congreso de Colombia

DECRETA:

Artículo 1°. Objeto. La presente ley tiene por objeto promover, reconocer y facilitar la Acción Voluntaria como expresión de la participación ciudadana, el ejercicio de la solidaridad, la corresponsabilidad social, reglamentar la acción de los voluntarios en las entidades públicas o privadas y regular sus relaciones.

Artículo 2°. Ámbito de aplicación. La presente ley es de aplicación a toda Acción Voluntaria formal o informal que se desarrolle en Colombia. Parágrafo. También se aplica a organizaciones colombianas que envíen voluntarios a otros países o de estos a Colombia.

Artículo 3°. Conceptos. Para los efectos de la presente ley se entiende por:

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

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

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

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

Artículo 4°. Actividades de interés general. Se entiende por actividades de interés general, a efectos de lo dispuesto en la presente ley, las asistenciales de servicios sociales, cívicas, de utilización del ocio y el tiempo libre, religiosas, educativas, culturales, científicas, deportivas,

sanitarias, de cooperación al desarrollo, de defensa del medio ambiente, de defensa de la economía, o de la investigación y similares que correspondan a los fines de la Acción Voluntaria.

Artículo 5°. Principios de la Acción Voluntaria. La Acción Voluntaria se rige por los siguientes principios:

a) La libertad como principio de acción tanto de los voluntarios como de los destinatarios, quienes actuarán con espíritu de unidad y cooperación;

b) La participación como principio democrático de intervención directa y activa de los ciudadanos en las responsabilidades comunes, promoviendo el desarrollo de un tejido asociativo que articule la comunidad desde el reconocimiento de la autonomía y del pluralismo;

c) La solidaridad como principio del bien común que inspira acciones en favor de personas y grupos, atendiendo el interés general y no exclusivamente el de los miembros de la propia organización;

d) El compromiso social que orienta una acción estable y rigurosa, buscando la eficacia de sus actuaciones como contribución a los fines de interés social;

e) La autonomía respecto a los poderes públicos y económicos que amparará la capacidad crítica e innovadora de la Acción Voluntaria;

f) El respeto a las convicciones y creencias de las personas, luchando contra las distintas formas de exclusión;

g) En general todos aquellos principios inspiradores de una sociedad democrática, pluralista, participativa y solidaria. Artículo

6°. Fines del voluntaria do. Las acciones del voluntariado tendrán los siguientes fines:

a) Contribuir al desarrollo integral de las personas y de las comunidades, con fundamento en el reconocimiento de la dignidad de la persona humana y la realización de los valores esenciales de la convivencia ciudadana a saber: La vida, la libertad, la solidaridad, la justicia y la paz;

b) Fomentar, a través del servicio desinteresado, una conciencia ciudadana generosa y participativa para articular y fortalecer el tejido social. Artículo

7°. De las relaciones entre los voluntarios, las ODV y las ECAV. Las relaciones entre los voluntarios, las Organizaciones de Voluntariado (ODV) y las entidades con Acción Voluntaria (ECAV) serán respetuosas, leales, generosas, participativas, formativas y de permanente diálogo y comunicación.

Parágrafo. Los voluntarios guardarán la confidencialidad de los planes, programas, proyectos y acciones que lo requieran y podrán solicitar una certificación de los servicios prestados.

Artículo 8°. De la cooperación en el desarrollo de políticas públicas y ciudadanas. Las Organizaciones de Voluntariado (ODV) y las entidades con Acción Voluntaria (ECAV) tendrán derecho a recibir las medidas de apoyo financiero, material y técnico, mediante recursos públicos orientados al adecuado desarrollo de sus actividades, e igualmente a participar en el diseño de políticas públicas y ciudadanas a través de los medios establecidos por la Constitución y la ley para tal fin.

Parágrafo. El Gobierno Nacional establecerá los mecanismos necesarios para facilitar la construcción de un indicador que valore el aporte de la Acción Voluntaria al Producto Interno Bruto (PIB) del país.

Artículo 9°. Sistema Nacional de Voluntariado (SNV). El Sistema Nacional de Voluntariado (SNV) es el conjunto de instituciones, organizaciones, entidades y personas que realizan acciones de voluntariado.

Artículo 10. Objeto del sistema. El Sistema Nacional de Voluntariado tendrá por objeto promover y fortalecer la acción voluntaria a través de alianzas estratégicas y el trabajo en red de las ODV, las ECAV y los Voluntariados Informales con la sociedad civil y el Estado.

Artículo 11. Consejos municipales, departamentales y nacionales. Para dinamizar el SNV las entidades antes mencionadas podrán crear los Consejos Municipales de Voluntariado, como organismos colegiados y autónomos de naturaleza privada, integrados por un número mayoritario de las entidades indicadas en el artículo 3° de esta ley que operen en el respectivo municipio. Los Consejos Municipales podrán constituir Consejos Departamentales y estos a su vez conformar el Consejo Nacional con los mismos propósitos.

Parágrafo. Los Alcaldes a nivel municipal, los gobernadores a nivel departamental y el Ministerio del Interior a nivel Nacional, darán fe la constitución de los Consejos Municipales, Departamentales y Nacional, de sus integrantes y de sus directivos.

Artículo 12. Vigencia. Esta ley rige a partir de la fecha de su promulgación y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

El Presidente del honorable Senado de la República,

Carlos García Orjuela.

El Secretario General del honorable Senado de la República (E.),

Luis Francisco Boada Gómez.

El Presidente de la honorable Cámara de Representantes,

Guillermo Gaviria Zapata.

El Secretario General de la honorable Cámara de Representantes,

Angelino Lizcano Rivera.

REPUBLICA DE COLOMBIA- GOBIERNO NACIONAL

Publíquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D. C., a 24 de diciembre de 2001.

ANDRES PASTRANA ARANGO

El Ministro del Interior,

Armando Estrada Villa.