

# Políticas y procedimientos esenciales de los voluntarios

Essential Volunteer Policies and Procedures  
Guía / Guide

**Elaborar políticas y procedimientos por escrito es una buena práctica para las organizaciones de voluntarios. Aportan claridad sobre los derechos, responsabilidades y expectativas de los voluntarios.**

## Haga que las políticas trabajen para usted

Los grupos de voluntarios y las organizaciones de cualquier tamaño pueden beneficiarse de la redacción de sus políticas y procedimientos. Estos documentos no tienen por qué ser largos ni abarcar todos los aspectos de su actividad. En cambio, para los problemas clave, piense en:

- » su abordaje general de la cuestión;
- » a quién afecta específicamente el problema;
- » quién es responsable de ocuparse de esto;
- » qué pasos deben seguirse.

En la medida de lo posible, utilice un lenguaje claro y sencillo, sin abreviaturas ni otros términos con los que las personas pueda no estar familiarizadas.

## Proporcionar información clara

Las políticas y los procedimientos proporcionan orientaciones claras sobre las expectativas de una organización. Asegúrese de que los voluntarios conocen las políticas que los afectan, preferiblemente cuando empiezan a trabajar como voluntarios o cuando son iniciados en la organización. Asegúrese de que se sientan cómodos aclarando cualquier duda que puedan tener, pidiendo más ayuda (por ejemplo, capacitación) y dando su opinión sobre las políticas. Son documentos "vivos" que dependen de las contribuciones de las personas a las que afectan para seguir siendo útiles y pertinentes.

Destacar sus políticas y procedimientos facilita la toma de conciencia de los voluntarios. Esto demuestra que su organización ha reflexionado sobre su respuesta a los problemas que les afectan a ellos y a su trabajo.

Si las cosas van mal, tendrá un punto de partida acordado para resolver los problemas en el mejor interés de todos.

### Las políticas y los procedimientos funcionan juntos

**Una política establece lo** que se exige. Es un documento que describe las expectativas claras de una organización con respecto a las normas de comportamiento y rendimiento. Brinda lineamientos y límites claros.

**Un procedimiento establece cómo hacerlo** proporcionando información detallada sobre el proceso al que los empleados y voluntarios pueden remitirse cuando surge una situación determinada.

## Determinar qué políticas

Las políticas y los procedimientos rigen el "por qué" y el "cómo" de las actividades de su organización. Proporcionan una norma que todos deben seguir y ofrecen información sobre áreas clave. También son una parte importante de la gestión de riesgos y pueden servir de base para los procesos de gestión del rendimiento. Las políticas y procedimientos necesarios para su organización dependen de los tipos de programas y servicios que preste.

En nuestro sitio web ofrecemos muchas guías útiles, tales como:

- » Los principios del voluntariado
- » Contratación de voluntarios
- » Selección de voluntarios
- » Orientación para nuevos voluntarios
- » Gestión de los voluntarios para su retención
- » Cómo enfrentar los conflictos
- » Acoso sexual
- » Protección de la privacidad de los voluntarios
- » Confidencialidad y propiedad intelectual
- » Seguros y responsabilidad civil
- » Salud y seguridad

Su organización podría plantearse implementar políticas y procedimientos sobre los siguientes temas para orientar las operaciones, interacciones y comportamientos en el lugar de trabajo. También puede necesitar otras políticas para problemas específicos de sus operaciones.

Algunas preguntas o instrucciones se ofrecen solo como punto de partida:

- » **Derechos y responsabilidades**  
*Derechos y responsabilidades de las organizaciones y los voluntarios*
- » **Seguros**  
*¿Qué cubre y qué no cubre el seguro?*
- » **Código de vestimenta**  
*¿Qué código de vestimenta se espera?*
- » **Propiedad intelectual**  
*¿Los voluntarios ceden los derechos sobre su propiedad intelectual?*
- » **Contratación y selección**  
*Tenga en cuenta si los voluntarios van a trabajar con personas vulnerables*
- » **Acuerdo de voluntariado**  
*¿Existe un acuerdo estándar de voluntariado?*
- » **Iniciación e incorporación**  
*¿Qué tipo de iniciación reciben los nuevos voluntarios?*
- » **Capacitación y asistencia**  
*¿Qué capacitación reciben los voluntarios?*
- » **Bienestar**  
*¿Tienen los voluntarios acceso a ayuda terapéutica?*
- » **Supervisión y ayuda de pares**  
*¿Cuáles son los mecanismos para establecer redes y debatir con otros?*
- » **Coaching y tutoría**  
*¿Se brinda tutoría o el coaching?*
- » **Seguridad**  
*¿Cómo se protege a los voluntarios?*
- » **Notificación de incidentes y lesiones**  
*¿Qué incidentes deben informarse? ¿Cómo se informan?*
- » **Reembolso**  
*¿Qué gastos de bolsillo se reembolsan?*
- » **Medios de comunicación y comunicaciones**  
*Entrevistas con los medios de comunicación y uso de las redes sociales*
- » **Uso de vehículos de motor privados**  
*¿Es necesario un seguro de automóvil contra todo riesgo? ¿Cobertura en caso de accidente?*
- » **Gestión de registros**  
*¿Los voluntarios informan o archivan? ¿Cómo se guardan los expedientes personales?*

