

Santiago, diciembre de 2007

Informe Final
Mesa Programa Nacional de Voluntariado

**Elementos para una política pública de fomento
del voluntariado en Chile**

Presentación

El presente documento es el fruto del trabajo de la Mesa del Programa Nacional de Voluntariado convocada en mayo del presente año por la División de Organizaciones Sociales (DOS) del Ministerio Secretaría General de Gobierno. Esta mesa, compuesta por actores públicos, privados, académicos y de la sociedad civil ligados al voluntariado, se dio a la tarea de conocer, analizar y ponderar la propuesta de política pública en relación al voluntariado - denominada Programa Nacional de Voluntariado- elaborada por la DOS como desarrollo de los compromisos gubernamentales en esta materia.

El objetivo general de esta instancia fue *enriquecer desde las experticies de sus miembros el diseño del Programa Nacional de Voluntariado*. Entre los objetivos específicos estuvieron *ofrecer un espacio de participación en la toma de decisiones de la futura política pública de voluntariado a representantes de los sectores involucrados; comprometer a actores públicos, privados y de la sociedad civil en los esfuerzos del Programa; y potenciar y validar desde la experiencia y perspectiva de los involucrados el Programa*.

Esta mesa -presidida por el Director de la DOS, Francisco Estévez- estuvo compuesta por 18 personas, a saber (ver también Anexo 1):

Andrea Rodríguez	Fundación América Solidaria
Hanne Marcelo	Corporación Create
Daniel Barría	En Todo Amar y Servir
María Paz Rencoret	Fundación Trascender
Daniel Oyarzún	Fundación Espacios/Red Nacional Voluntarios de Chile
Juan Sepúlveda	Servicio Evangélico para el Desarrollo (Sepade)
Juan F. Lecaros	Holding Duncan Fox
Teresa Matus	Universidad Católica
Antonio Elizalde	Universidad Bolivariana
Loreto Jansana	Ministerio de Planificación (Mideplan)
Ricardo Fábrega	Ministerio de Salud (Minsal)
Jorge Castillo	Ministerio de Educación (Mineduc)
Edith Rivera	Servicio Nacional del Adulto Mayor (Senama)
Francisco Estévez	División de Organizaciones Sociales (DOS)
María E. Fernández	División de Organizaciones Sociales (DOS)
Carlos Zanzi	División de Organizaciones Sociales (DOS)
Francisco Soto	División de Organizaciones Sociales (DOS)
Hugo Cabrera	División de Organizaciones Sociales (DOS)

La instancia sesionó entre mayo y agosto del presente año en 8 sesiones regulares, más una serie de reuniones especiales de comisiones temáticas. Durante todo el proceso contó con asistencia de casi la totalidad de sus miembros.

La metodología consideró en lo fundamental conocer la propuesta de Programa Nacional de Voluntariado (en formato de *minuta de posición*), discutirla y generar una respuesta en la calidad de “actores involucrados”. Ello supuso una rica y fecunda discusión, complementada por la exposición de las investigaciones y experiencias más destacadas de voluntariado de los

últimos años en Chile (Universidad John Hopkins, Universidad Católica y Fundación Trascender).

El trabajo realizado culminó con la elaboración del presente documento, el que rescata las grandes convergencias de los convocados a esta inédita instancia.

Agregar que fue conclusión de los propios actores -y así figura en sus actas- que esta Mesa no sólo permitió posicionar al voluntariado como objeto de política pública sino que propició una discusión abierta entre sus distintos actores que, sumada a la voluntad gubernamental de avanzar hacia el fortalecimiento del voluntariado en Chile, podría incidir decisivamente hacia el máximo desarrollo de esta acción de interés público.

Este documento está dividido en tres partes. La primera contiene lo que la Mesa estimó son consideraciones preliminares para la puesta en marcha de una política pública de esta naturaleza (considera además una explicación sobre la metodología que la Mesa empleó para relevar temáticas que fueron objeto de debate y ante las cuales se llegó a consenso). La segunda contiene el fruto (conclusiones) de la discusión desarrollada en torno a la propuesta gubernamental entregada al inicio del proceso. La tercera desarrolla con algún grado de detalle una de las iniciativas mencionadas en la parte II (Observatorio Nacional de Voluntariado) pero que, a juicio de miembros de la Mesa, merecía un tratamiento especial.

Antecedentes

En los últimos años los gobiernos democráticos -en sintonía con la experiencia internacional- han tomando conciencia de las potencialidades sociales y ciudadanas del voluntariado y se han comprometido a fortalecerlo y promoverlo. Entre los años 2002 y 2004 el Gobierno impulsó un programa piloto de promoción del voluntariado que innovó en mecanismos de apoyo, investigación y estímulo a la acción voluntaria intentando además reconocer al voluntariado mediante el Proyecto de Ley sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública (hoy en el Congreso). En dicho proyecto, entre otras cosas, se mandata al Ministerio Secretaría General de Gobierno a promover el voluntariado y sus organizaciones.

Con el ánimo de ir más allá, en el Programa de Gobierno 2006-2010 la **Presidenta Michelle Bachelet** comprometió el estímulo al voluntariado mediante el “apoyo a las organizaciones existentes; incentivo a la formación de otras nuevas y generación de espacios para la participación de voluntarios en tareas de desarrollo social”, además de otras iniciativas en el ámbito educativo. Posteriormente la Presidenta anunció la instauración de un Programa Nacional de Voluntariado como parte de la **Agenda Pro Participación Ciudadana**, lanzada en septiembre del 2006.

A partir de ese momento, la DOS comenzó la etapa de diseño del Programa buscando al mismo tiempo fórmulas de participación ciudadana en él. Se generó pues una Minuta de Posición (primera propuesta gubernamental) que, en lo fundamental supuso medidas de financiación, capacitación, visibilización, educación y reconocimiento. Dicha propuesta fue discutida en seminarios y diálogos ciudadanos, para posteriormente ser trabajada por la **Mesa del Programa Nacional de Voluntariado**. Los resultados de esta instancia son los que se presentan a continuación.

INFORME FINAL
MESA PROGRAMA NACIONAL DE VOLUNTARIADO

I. CONSIDERACIONES PRELIMINARES

a. Desafíos claves para una política pública de fomento del voluntariado en Chile

Como actores del mundo del voluntariado nacional convocador a la Mesa del Programa Nacional de Voluntariado, instancia de apoyo al diseño participativo de la política pública sectorial, hemos querido comenzar enfatizando cuatro grandes desafíos, de modo que su propia acentuación introduzca claridad tanto en el debate como en el contenido de la propuesta de política pública a desarrollar:

Evitar la dicotomía existente entre individuo (voluntario) y organización, ya que el fomento de una política, especialmente sobre voluntariado, y la promoción de una ética de la solidaridad no pueden partir de un escenario liberal de fomento a las acciones de un individuo. Antes más, en el panorama existente de asimetrías de información se requiere fomentar el vínculo entre organizaciones de voluntariado y sus participantes. De allí que nos parece de extrema relevancia entender que la *unidad de análisis* de la política es el fomento de las *acciones y programas* sistemáticas que llevan a cabo organizaciones de voluntariado. Es a ellas a las que se les puede exigir innovación, es a ellas a las que se las puede evaluar en forma consistente, es a ellas a las que hay que apoyar para que mejore la calidad de la oferta pública. Hacerlo significa poner de relieve la figura del voluntario, pero no de un modo aislado que llevara -en su extremo- a destruir el propio objetivo de la política, sino en un sistema de apoyos e incentivos que exprese con consistencia operacional el objetivo a lograr: incrementar la oferta de voluntariados que fomenten determinados valores cívicos y que para ello desarrollen procesos de intervención pertinentes y específicos.

Delimitar el campo específico de la asociatividad voluntaria, dentro del ámbito general de la asociatividad: Es decir, dando la mayor relevancia al fomento de los mecanismos generales de asociatividad, el objetivo de la política de voluntariado no puede confundirse con este panorama general y por tanto debe delimitar el tipo de organizaciones y programas que se encuentra dentro de su área específica. Para ello se propone como criterio de delimitación el que el sentido de la organización se encuentre *fuera de sí* y no contener cualquier acción solidaria, como las que realizan las juntas de vecinos, las asociaciones de padres y apoderados o los clubes deportivos.

Exigir dentro de los programas de voluntariado existentes en las organizaciones ciertas formas de funcionamiento que contemplen a lo menos las siguientes dimensiones: el fomento de ciertos valores cívicos como la autonomía del sujeto y el fomento de una ética de la solidaridad que se exprese como una forma de ejercicio de la ciudadanía. Entendemos que la propuesta para el voluntariado se funda en el fortalecimiento de estos valores cívicos. Sería una paradoja que, impulsando estos enfoques, se instara a desarrollar alternativas de voluntariado que suscribieran un modelo de mayor dependencia y que inhibieran la reflexión. De allí que se requiere el desarrollo de modelos de intervención social específicos, aquellos que el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) ya ha denominado *de segunda generación*.

Sobre este piso de mínimos éticos y de estándares claros de intervención se puede solicitar una lógica de transparencia y *accountability*. De lo contrario, si el peso lo ocupa sólo la transparencia financiera estaremos relevando la probidad, pero ocultando la eficacia y el impacto de la intervención desarrollada. Se puede ser probo y altamente anacrónico en los sistemas de intervención con voluntariado que se lleven a cabo.

Por último, *el desafío es el reconocimiento y el impulso de los niveles de autoreflexividad de los programas y organizaciones de voluntariado*, ya que el conjunto de modelos y sistemas de intervención, de sus objetivos y formas de monitoreo, del aprendizaje de su propia expertice nos acercará al rostro más visible del sentido profundo del voluntariado, en un horizonte dinámico de apropiación y superación de ciertas prácticas, donde las propias organizaciones y su aporte sirva a modo de referente, de un espejo de consistencia o inconsistencia operacional que asegure el instaurar y consolidar prácticas solidarias y democráticas, en el marco de los derechos cívicos y el ejercicio de sus responsabilidades colectivas; donde además la mecánica discursiva del altruismo se pueda ver concretada en las formas específicas de referencia a otro y en los modelos innovadores de su co-construcción.

b. Ejes de trabajo y principios rectores

La metodología usada para funcionalizar un mapa que permitiera observar la complejidad del *sistema/entorno* sobre el que opera hoy el voluntariado en Chile posibilitó la construcción analítica de algunos *principios rectores*, los que se constituyen en futuros dispositivos de acción. Entre los mayores aportes de dicha metodología estuvo:

1. El hacer visible el límite de lo seleccionado (acción de frontera, de marcar el “dentro/fuera” en la prioridad de la política).
2. Marcar el carácter evolutivo de la selección de prioridades, ya que estas prioridades colocadas hoy pueden ser reemplazadas mañana con mayor consistencia si fuese necesario.
3. Permitir ver lo “no seleccionado”, rescatando las controversias y posibilitando un avance más sistemático por etapas de desarrollo y comparación internacional.
4. Posibilitar un análisis de las controversias sin reducirlas a posturas binarias sino a un sistema que refleje la pluralidad de opciones.
5. Permitir visualizar los riesgos de instrumentalización (Estado, mercado, de valorización ontológica, es decir, de una atribución virtuosa *per se* al voluntariado).
6. Posibilitar el arribo a instrumentos diferenciados según el nivel de complejidad y calidad de la gestión que se busca impulsar.
7. Permitir analizar hasta qué punto esa elección de prioridades reduce, efectivamente, la complejidad, ya que ése es el objetivo central de una buena política.

Consecuentemente, los ejes de trabajo y principios rectores que emergen del análisis de la Mesa son los siguientes:

Respecto al carácter de la acción voluntaria pensamos que su núcleo debe ser tanto el voluntariado como la acción voluntaria. La prioridad es el establecimiento sistemático de acciones voluntarias, a través de organizaciones o de personas físicas. Este criterio permite el fomento de acciones voluntarias más sistemáticas que cualquier acción, pero no se restringe al carácter organizacional ya existente, sino que permite la inserción de nuevas formas y organizaciones.

Respecto al tipo de asociatividad y al sentido de la acción sostenemos que al carácter de la acción se debe adicionar transversalmente que el sentido de la misma se encuentre *fuera del propio grupo*. Este carácter de distinción deja dentro del ámbito a fomentar con una política de voluntariado toda organización que promueva un potencial de asociatividad, como en el mapa de asociatividad del Informe sobre el Desarrollo Humano en Chile (PNUD, 2000) donde quedan dentro las juntas de vecinos o los clubes deportivos. Si bien todas estas organizaciones cumplen una importante función asociativa, el uso y fomento del voluntariado tendría que centrarse en aquellas acciones voluntarias o de organizaciones voluntarias cuyo sentido de la acción esté fuera del propio grupo. Esto marca una opción clave para saber y visibilizar un tipo de prioridad pública.

Respecto al carácter remunerado de la acción voluntaria se considera que, si bien la prioridad es marcar el espíritu de servicio del voluntariado, es posible contemplar una asignación basal como reembolso de gastos (v.g., locomoción, subsistencia básica en una región u otro país). Esto permite una tipología más extensa e innovadora de voluntariado, fomentando la incorporación de acciones profundamente marcadas por un sentido y fin fuera del grupo, pero que requieren de ciertos niveles de reembolso, que no merman sino que aportan a criterios de profesionalización de las acciones del voluntariado. Lo anterior conlleva una apertura a una nueva serie de posibilidades de organización y acción innovadora dentro de este ámbito.

Respecto al tipo contextual de interés público entendemos que la propuesta para el voluntariado se funda en el fortalecimiento de ciertos valores cívicos como la participación y el fomento de la autonomía de personas, grupos y comunidades.

Respecto al carácter de la intervención social pensamos que una política activa o de segunda generación, esto es, que reconozca y se haga cargo de la necesidad de propiciar innovaciones que hagan posible otorgar respuestas más integrales y definitivas a las necesidades y requerimientos de la población, aplicando como estándares básicos del diseño de su oferta la complementariedad, suficiencia y calidad de ella, es un claro desafío transversal en esta área. Entre los principales desafíos que señala MIDEPLAN para las políticas sociales en la década del 2000 se encuentra, entre otras, instalar la *perspectiva de derechos* en los programas, acordar mecanismos permanentes para incentivar la participación ciudadana, generar estructuras participativas en la gestión, incorporar mecanismos de responsabilidad activa, estrechar el diálogo entre Estado y los usuarios de los programas sociales, y fortalecer el capital social (MIDEPLAN, 2002).

Visto de esta manera, el fortalecimiento riguroso y sistemático de la autonomía podría ser un instrumento clave en el escenario de rentabilizar la inversión social en un mediano plazo y enfrentar, junto a otras dimensiones, el desafío de la sustentabilidad y el agregar valor a lo conseguido por los usuarios participantes.

II. PROPUESTA PROGRAMA NACIONAL DE VOLUNTARIADO

1. Presentación

La siguiente propuesta surge del trabajo sostenido por diversos actores vinculados al voluntariado que han participado de la Mesa del Programa Nacional de Voluntariado convocada por la División de Organizaciones Sociales y del análisis de diversas fuentes de información empíricas y teóricas que atañen tanto a la experiencia de sus organizaciones como a la elaboración de estudios e investigaciones sobre la materia. También se han considerado las prácticas y reportes de las iniciativas gubernamentales, la experiencia internacional y la asociatividad de las instituciones del voluntariado, entre otras.

La Minuta de Posición, punto de arranque de la discusión de la Mesa, refiere a un Programa Nacional de Voluntariado 2006-2010 que, en el marco de la Agenda Pro-Participación Ciudadana, presentara el Ministerio Secretaría General de Gobierno por medio de la DOS.

Siendo objeto de este documento un insumo puesto a disposición de las autoridades de Gobierno para el diseño de un programa de acciones, y estando suficientemente descritas en otros documentos del mismo Gobierno las implicancias éticas, las distinciones fundamentales y la importancia de la promoción del voluntariado, omitiremos estos alcances para dar lugar al análisis de propuestas que hemos agrupado en siete áreas (ver también Anexo 2).

2. Áreas

1. *Financiamiento*

A pesar de ser un requisito transversal para el desarrollo de todas las áreas, resulta necesario relevar el financiamiento como una línea estratégica, dada su importancia. En dicho sentido una primera línea de trabajo es explorar la obtención de una garantía tributaria o “ley de donaciones” para organizaciones de voluntarios que permita a los ciudadanos y a las empresas rebajar de sus impuestos los aportes que libremente determinen hacer.

En segundo lugar, se propone la creación de un fondo concursable permanente destinado a las iniciativas del voluntariado. En este punto, tomando como referencia el actual fondo concursable de la DOS, debemos apuntar al período de ejecución de los proyectos (que para tener algún impacto y generar continuidad debe considerar un plazo de al menos seis meses) y a su carácter regionalizado (en razón de la densidad de organizaciones de voluntariado por región). Además, los plazos de convocatoria debieran ser “amigables” para las organizaciones voluntarias, buena parte de las cuales trabaja con planes anuales. Por último los montos deben permitir una intervención real, lo que necesariamente requiere de montos mayores a los que habitualmente se consideran.

En cualquier caso debiera velarse por que, sea mediante este fondo sea por medio de otros, se pueda apoyar toda la gama de necesidades de las organizaciones, a saber, campañas de difusión, capacitación, programas, infraestructura, investigación y generación de conocimiento.

Adicionalmente, promoviendo y facilitando la gestión que las propias organizaciones pueden hacer en la búsqueda de recursos, el programa podría publicar una guía actualizada de fondos públicos y privados, de carácter nacional e internacional a los cuales poder acceder. En esta misma línea sería interesante -ya sea para iniciativas particulares o para la generación del fondo de voluntariado- buscar activa y proactivamente financiamiento en organismos internacionales como el Banco Mundial (BM), el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) o mediante la Agencia Chilena de Cooperación Internacional (AGCI).

Un elemento que potenciaría ampliamente la labor de los voluntarios sería contar con un seguro de accidentes personales que, con financiamiento del Estado y aval de las organizaciones, permita enfrentar de mejor manera las situaciones que pudieran afectar a los voluntarios en el desarrollo de sus tareas. Un sistema de esta naturaleza requiere el compromiso de las organizaciones, pues son éstas quienes deben acreditar la calidad de tal de los voluntarios y, en el caso de un accidente, dar fe de que éste ocurre en el cumplimiento de sus tareas. Al respecto vale hacer presente que esto podría ser de carácter optativo.

Entendemos finalmente que una política pública como ésta se construye desde el interés de todos los actores, pero en su implementación confluye decisivamente el aporte del Estado por medio del financiamiento de determinadas acciones. Al respecto toda innovación en esta área debe resguardar cuidadosamente la dinámica propia del voluntariado sin desvirtuarla. Sobre este punto la experiencia de los Centros Regionales de Voluntariado del Programa Piloto de Voluntariado 2002-2004, en donde se introdujeron componentes monetarios sin una reflexión acabada, dejó en evidencia la complejidad de los sistemas de incentivos en el ámbito del voluntariado. Entre otras cosas, la solución deseada debe impedir que las organizaciones incurran en prácticas perversas en gestión del voluntariado motivadas por la siempre apremiante necesidad de contar con recursos.

2. Educación

Entendemos la práctica de un voluntariado organizado acorde a las características evolutivas de niños y jóvenes en sus distintas edades que promueva la toma de conciencia sobre diversas realidades, proceso guiado por adultos en tanto referentes de valores que la familia y la escuela deseen transmitirles (cualquiera sea la especificidad de éstos en cuanto a sus particulares creencias). Esta es la fuerza de una estrategia educativa a ser utilizada en nuestras aulas. Las experiencias de organizaciones de educación no formal (pastorales, scouts, etc.) dan fe del impacto que tienen las interacciones entre niños y jóvenes que permiten descubrir al otro y con ello a la realidad social.

Cuando las encuestas demuestran la desafección política de la población, hecho que se demuestra con la actitud de los jóvenes respecto al sistema político, la práctica del voluntariado se erige como un excelente instrumento que promueve -desde perspectivas específicas- la formación de una “ciudadanía activa” preocupada por las demandas y problemas de nuestra sociedad. Así, el individuo-ciudadano se hace parte de la búsqueda de soluciones al entregar, no una opinión, sino acciones de interés público y puntos de vista anclados en la realidad de su “mundo vivido”. Practicar la democracia implica no sólo la

detención en las historias de vida personales, sino al mismo tiempo la consideración ética de las trayectorias sociales de los demás.

Pero implementar estas estrategias requiere condiciones básicas en el sistema escolar, ya que exige, por una parte, la consolidación de un lazo más estrecho de la escuela con las organizaciones sociales de su comunidad y, por otra, la preparación de sus docentes para hacer un uso atento de las potencialidades que brinda esta estrategia educativa. Tal dimensión merece destacarse por el riesgo de transformar esta práctica en un accionar vacío, reproduciendo la exclusión que se busca transformar.

En la escuela o liceo importa que los docentes reconozcan las potencialidades que les brindan estrategias educativas asociadas al voluntariado, en términos pedagógico-curriculares, pero además el desarrollo de un conjunto de competencias sociales y ciudadanas que, por lo general, no son consideradas en los procesos de aprendizaje desplegados. En este sentido las prácticas solidarias y de voluntariados no sólo deben ser consideradas como espacios de “formación” ciudadana, sino que como práctica de sujetos, niños y jóvenes que son en esencia ciudadanos en el presente y no sólo en su potencial futuro.

En el plano pedagógico se trata de una práctica que puede darse en diversos sectores, solo que cada vez considerando las singularidades identitarias de cada uno y las propuestas que emanan de sus actores. De este modo los necesarios cuestionamientos de los jóvenes en torno al sentido de vida en sociedad pueden enfrentarse más sólidamente.

Respecto a las propuestas, deberemos ser capaces de incorporar en nuestros lineamientos educativos nacionales esta estrategia educativa con estímulo de acciones, formación especializada de los docentes, generación de un conocimiento asociado a esta práctica, puesta en común de experiencias exitosas, valorización al interior de los colegios por medio de premios u otros incentivos, y una promoción de actividades creativas y de reflexión en los colegios del país.

En este contexto, también se rescatan los avances que el Ministerio de Educación ha tenido en los últimos años en su Programa “Escuela Solidaria” en donde destaca, entre otras cosas, la metodología del *aprendizaje-servicio* y el estímulo de iniciativas voluntarias al interior de la comunidad educativa y/o hacia el entorno comunitario. Todo ello debe ser reforzado y profundizado.

3. Reconocimiento

Siendo naturaleza del voluntariado no recibir retribución material por la acción desarrollada, es de naturaleza humana reafirmar sus opciones en la medida que terceros las reconocen como válidas e importantes. Por ello, se ha considerado como un área de acción relevante para el Programa el otorgar un reconocimiento a los voluntarios y a las organizaciones que organizan su trabajo. Con ello se busca el bienestar emocional de quienes ejercen esta práctica y -en un plano más instrumental-, la fidelización con su quehacer y con las organizaciones que los agrupan. Siguiendo esta argumentación, señalamos que una primera acción es fortalecer las estrategias de reconocimiento al interior de las mismas organizaciones, que muchas veces (al fragor de la acción en búsqueda de los objetivos que las inspiran) no encuentran el tiempo, los

recursos o simplemente no ven la necesidad de integrar como práctica habitual el reconocimiento.

Sin embargo, un reconocimiento proveniente del exterior de la organización tiene un impacto distinto, particularmente si viene desde el Estado. Resultaría beneficioso a) contar con beneficios que apoyen y permitan a los voluntarios un buen desarrollo de sus actividades (rebajas en el transporte, viáticos de alimentación, becas, por ejemplo); b) la puesta en marcha de un programa de intercambio de voluntarios con organizaciones extranjeras, que les permita conocer nuevas estrategias de trabajo que finalmente enriquezcan su acción; c) la implementación de una formación académica para quienes ejercen el oficio de educadores y animadores en sectores desfavorecidos o con personas marginadas/discapacitadas y, finalmente, d) la institución de un Premio Nacional que reconozca la trayectoria y aporte de los voluntarios.

4. Asociatividad y redes

La experiencia ha demostrado la potencia del trabajo en red. Por tanto, una línea estratégica que promueva y fortalezca el asociacionismo entre las organizaciones que comparten la característica de incorporar voluntarios en el logro de sus fines no puede estar ausente de este Programa.

Debemos buscar por diversos medios reforzar las actuales y nuevas redes de organizaciones de voluntariado, entregándoles las herramientas necesarias para su desarrollo sin interferir en su autonomía. Esto se refleja en la facilitación de medios (espacios y recursos) para el intercambio de herramientas de gestión y experiencias, la realización de encuentros entre organizaciones y redes de distintas regiones, y la capacitación particular en temas de trabajo en red.

Más allá de la creación de redes entre las organizaciones del voluntariado mismo, juzgamos importante el generar alianzas y acuerdos permanentes con otras instancias públicas y privadas. Proponemos: a) facilitar con la Asociación Chilena de Municipalidades un acuerdo para el desarrollo de redes comunales de organizaciones de voluntariado, que encuentren en el gobierno local una primera contraparte; b) promover la asociatividad con el mundo empresarial; c) generar mesas de trabajo y reflexión convocadas por el Gobierno. Así se pueden reforzar las redes locales y conseguir un mayor impacto en la comunidad.

5. Capacitación

Las organizaciones necesitan potenciar su quehacer con la capacitación de sus directivos y de los mismos voluntarios. En este mismo sentido estimamos que deben existir dos focos en los eventuales programas de capacitación: a) la gestión de las organizaciones -encarnadas en sus directivos- y b) la tarea de los voluntarios que desarrollan directamente la acción.

Promoviendo el intercambio de experiencias estamos seguros que la capacitación deberá desarrollarse en red, buscando y valorando el rescate de los conocimientos generados por las mismas organizaciones, siempre mejorando la experiencia ya desarrollada por la Red Voluntarios de Chile y otras organizaciones, y contar con una Escuela Nacional de Formación

de Voluntarios de carácter permanente, lo que permitiría resolver diversas necesidades. Para su financiamiento y el de otras iniciativas de capacitación debieran revisarse las posibilidades que ofrece el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) (de reinvertir los recursos no utilizados en la capacitación laboral u otros mecanismos).

Finalmente y dentro de las estrategias más particulares, proponemos el desarrollo de pasantías y otros mecanismos de perfeccionamiento, la generación de vínculos permanentes con universidades y la edición de material de capacitación que se ponga a disposición de las organizaciones y sus voluntarios.

6. *Visibilización*

En una estrategia de visibilización que colabore a la generación de conciencia en la comunidad sobre la importancia de esta práctica y la convoque a participar, una primera línea se relaciona con la promoción, por medio de campañas masivas en medios de comunicación que permitan a las organizaciones reclutar nuevos voluntarios. En esta misma línea, la realización de ferias públicas de voluntariado se plantea como otra alternativa de llegar a la gente, al igual que la difusión de la celebración del Día Internacional del Voluntario en todo el país.

Una segunda línea es la visibilización de las organizaciones, facilitando espacios para que éstas puedan mostrar su quehacer y mostrar el aporte que significa el trabajo de los voluntarios. Al respecto, es necesario contar con capacitación que permita saber cómo trabajar con los medios de comunicación a todos los niveles, lo que podría verse reflejado por ejemplo en una guía de gestión con los *mass media*.

Una tercera línea sería la de visibilizar desde las organizaciones y redes a aquellos que promueven o facilitan el trabajo voluntario, pudiendo contarse, por ejemplo, con un premio a los municipios que trabajan con voluntarios, a las empresas con buenas prácticas de voluntariado corporativo o a los medios de comunicación que difundan su quehacer.

7. *Estudio e investigación*

Hoy se constata cada vez más la necesidad de contar con conocimiento acumulado en la materia. Por ello, una primera tarea sería la generación de un Catastro Nacional de Organizaciones de Voluntarios, que permita dimensionar y dar cuenta del fenómeno social en cuestión y valorar adecuadamente la contribución de los voluntarios y sus organizaciones a los distintos ámbitos de la vida del país (economía, desarrollo social, etc.). Pudiera iniciarse también en 2008 las conversaciones para incorporar en el Censo Nacional de Población del año 2012 algunas preguntas sobre voluntariado, para dimensionar por ejemplo cuántas personas han sido y/o son actualmente voluntarias en alguna organización.

Una segunda, la posibilidad de contar con una biblioteca digital con temáticas de voluntariado resulta muy atractiva de un costo razonable. Esta y otras iniciativas en la materia sería ideal quedarán contenidas en un proyecto mayor como lo sería la instalación de un Observatorio Nacional del Voluntariado, que con estudios periódicos y comparables permita ir dando cuenta de la situación del voluntariado en Chile.

Una tercera, impulsar la investigación científica que abra el tema del voluntariado a los intereses académicos tanto de profesores universitarios, investigadores y estudiantes de pregrado y post-grado. Es posible, por ejemplo, pensar en un concurso nacional que premie las mejores tesis de investigación de pre y postgrado realizadas en torno al tema del voluntariado tal como existe respecto a otros en otras temáticas.

Dejamos para el final una de las iniciativas que consideramos de mayor relevancia, cual es la creación de un **Observatorio Nacional del Voluntariado** que organice un trabajo con instituciones del conocimiento científico pensado como herramienta de un trabajo riguroso y sistemático que apunte a nuevos descubrimientos y con ellos a nuevas propuestas. El desarrollo de esta propuesta se entrega en la siguiente parte.

III. PROPUESTA DE CREACIÓN DEL OBSERVATORIO NACIONAL DEL VOLUNTARIADO

Definición

El **Observatorio del Voluntariado** es un dispositivo académico de evaluación participativa dirigido a retroalimentar el sistema decisorio del sector público y privado, en relación al quehacer del voluntariado, a partir de la instalación de la perspectiva de los propios actores del voluntariado, en el diseño e implementación de medidas para el mejoramiento continuo de los procesos de trabajo, resultados e impacto del accionar del Voluntariado en sus diversos espacios de actuación.

La instalación y desarrollo del Observatorio del Voluntariado se fundamenta en la necesidad e importancia de dotar al sector público y a las propias organizaciones de voluntariado de la información que le permita cualificar y perfeccionar las funciones que actualmente cumple el voluntariado en la sociedad chilena.

Esta propuesta también responde al aserto que define a la ciudadanía como una condición de los sujetos que se realiza en la medida que confluyen contextos institucionales democráticos, procesos ciudadanos de participación real y capacidades ampliamente difundidas en la población para ejercer participación y liderazgo con autonomía.

Del mismo modo, el Observatorio del Voluntariado responde a la convicción de que las políticas públicas son sistemas que articulan un discurso sobre el sujeto, dispositivos legales, financieros, comunicacionales, programáticos y de servicios que buscan concretar derechos ciudadanos, satisfacer necesidades y crear oportunidades para el bienestar común.

Además de lo anterior, el Observatorio del Voluntariado puede contribuir al imperativo de que las políticas públicas cuenten con los atributos de calidad necesarios para cumplir sus fines ciudadanizadores y de producción de bienestar común, como son la oportunidad, suficiencia, pertinencia, eficiencia e impacto de sus acciones, intervenciones, transferencias y servicios.

El Observatorio del Voluntariado también atiende al hecho de que la participación de los ciudadanos en las distintas fases del ciclo de intervención de las políticas públicas aporta de manera comprobada al aumento de la calidad global de la gestión, pues produce propuestas, evaluación, corrección y control de la ciudadanía sobre las inversiones y/o acciones públicas.

Por último, el Observatorio del Voluntariado aquí descrito tiene en cuenta la necesidad de que exista o se promueva una base de capital social para el surgimiento y despliegue de procesos participativos protagonizados por la ciudadanía, toda vez que dicho recurso de las comunidades es un importante antecedente de la participación real de los ciudadanos.

Alcance

En términos de participación ciudadana en políticas públicas, el Observatorio del Voluntariado califica como un dispositivo informativo, consultivo y evaluativo a la vez que:

1. Permite informar a los diversos actores del voluntariado sobre las características de su quehacer en todos sus niveles, para un determinado momento o período.
2. Consulta constantemente a los actores del voluntariado sobre la calidad del funcionamiento, implementación, resultados e impacto de sus intervenciones.
3. Hace posible desarrollar herramientas evaluativas al indagar niveles de satisfacción de los usuarios, habitantes del territorio o beneficiarios de las actividades del voluntariado.
4. Permite generar medidas correctivas o directamente fundamentar el rediseño de procesos de trabajo.
5. Fortalece al movimiento de voluntariado pues su aplicación desencadena sinergias de diversa índole, contribuyendo al fortalecimiento y ampliación de redes, la circulación e intercambio de información, y la mejor vinculación entre distintos actores del voluntariado.
6. Por último, fortalece la calidad de los procesos sociales pues descansa en la información primaria que se produce en el marco de procesos evaluativos participativos: el dato con que opera y se reproduce el Observatorio es el **“juicio evaluativo ciudadano”**.

En síntesis, la propuesta aquí presentada es inclasificable en términos de un solo tipo de participación ciudadana, pues incluye diferentes modalidades (información, consulta, control), al tiempo que sus productos se relacionan y repercuten directamente en distintos momentos del ciclo de intervención pública. Con todo, la propuesta tiene un alcance realista, en la medida que su diseño fue concebido para ser progresivamente mejorado y adaptado a la evolución futura del voluntariado en Chile.

Objetivos

Los objetivos del Observatorio del Voluntariado son los siguientes:

Objetivo general

Contribuir al aumento de la calidad global del operar del voluntariado chileno a partir del registro, sistematización y análisis de las propuestas de sus diversos actores en los niveles regional, provincial y comunal, con base en la perspectiva y experiencia directa de los usuarios, agentes territoriales no usuarios y beneficiarios de los servicios prestados por el voluntariado.

Objetivos específicos

1. Aumentar la interacción entre los usuarios y beneficiarios y las organizaciones del voluntariado.

2. Motivar y capacitar a los agentes comunitarios (usuarios y no usuarios) para participar en procesos evaluativos participativos junto a los actores del voluntariado.
3. Identificar fortalezas y debilidades en los distintos componentes del voluntariado.
4. Levantar propuestas desde los actores del voluntariado para el mejoramiento de su funcionamiento y resultados obtenidos con su quehacer.
5. Abrir la investigación científica con el fin de responder y proponer a las demandas específicas de los ciudadanos, principalmente los más desfavorecidos.

Productos

Los resultados que se obtendrán con la implementación del Observatorio del Voluntariado son los siguientes:

1. Una muestra potencialmente ampliable de agentes del voluntariado, localizados territorialmente en comunas y habilitados para participar en procesos evaluativos regulares.
2. Conocimiento oportuno de las preocupaciones y propuestas de los actores del voluntariado respecto de las fortalezas, debilidades y cambios a implementar en la operación, resultados e impacto de sus intervenciones.
3. Recomendaciones para la toma de decisiones sobre el mejoramiento continuo de la operación, resultados e impacto del quehacer del voluntariado, basadas en la visión y propuestas de los agentes territoriales
4. Medidas correctivas o de mejoramiento del voluntariado, difundidas y materializadas en los niveles institucionales y territoriales que corresponda.
5. Fortalecimiento y ampliación de las redes sociales e institucionales de los actores del voluntariado.
6. Incremento del nivel de información de los actores del voluntariado respecto a su propio quehacer y su mejoramiento.
7. Aumento de los grados de conocimiento mutuo, vinculación y confianza entre los diversos actores del sistema nacional de voluntariado.
8. Formación, capacitación y con ellos evaluación permanente de las acciones emprendidas.
9. Investigaciones científicas como herramientas de conocimiento y de propuesta ante las instituciones privadas y del Estado.

Instalación institucional

Se propone generar una institucionalidad en la cual participen varias universidades, mediante algún tipo de consorcio, que haga posible un trabajo conjunto y cooperativo, de modo de desarrollar sinergias y aportes específicos que puedan multiplicar los recursos requeridos para su instalación y operación. Sería necesario crear un consejo de gobierno en el cual deberían estar además de la División de Organizaciones Sociales y la red de Voluntarios de Chile, un representante de cada una de las universidades comprometidas en este esfuerzo.

A continuación corresponderá la creación “física” del Observatorio del Voluntariado. En ella se realizarían las siguientes actividades:

1. Constitución y formación del equipo en todos sus niveles
2. Planificación y programación integral del trabajo
3. Elaboración de manuales e instrumentos

Las primeras tareas a realizar por el Observatorio, serían las siguientes:

- Un catastro de los estudios e investigaciones realizadas en Chile sobre voluntariado.
- Un catastro y sistematización de los estudios realizados en otros países sobre voluntariado.
- Un catastro nacional de organizaciones no gubernamentales, incluidas las organizaciones de voluntariado existentes, de acuerdo a los principios rectores y prioridades seleccionadas.
- Un catastro de las fuentes de financiamiento existentes, nacional e internacionalmente, para actividades solidarias.

IV. ANEXOS

Anexo 1

Miembros Mesa Voluntariado

Nombre	Cargo	Institución
OSCs		
Andrea Rodríguez	Coordinadora Voluntariado	Fundación América Solidaria
Hanne Marcelo	Directora	Corporación Create
Daniel Barría	Director Metropolitano	En Todo Amar y Servir
María Paz Rencoret	Directora Ejecutiva	Fundación Trascender
Daniel Oyarzún	Director Ejecutivo	Fundación Espacios/Red Nacional Voluntarios de Chile
Juan Sepúlveda	Director de Planificación Institucional	Servicio Evangélico para el Desarrollo (Sepade)
Mundo privado		
Juan F. Lecaros	Director	Holding Duncan Fox
Academia		
Teresa Matus	Subdirectora de Investigación Escuela de Trabajo Social	Universidad Católica
Antonio Elizalde	Rector Emérito	Universidad Bolivariana
Gobierno		
Loreto Jansana	Jefa Unidad de Participación y Solidaridad	Ministerio de Planificación (Mideplan)
Ricardo Fábrega	Subsecretario Redes Asistenciales	Ministerio de Salud (Minsal)
Edith Rivera	Asesora Plan Conjunto del Adulto Mayor	Servicio Nacional del Adulto Mayor (Senama)
Jorge Castillo	Jefe Unidad de Ciudadanía, Inclusión y Cultura Juvenil	Ministerio de Educación (Mineduc)
Francisco Estévez	Director	División de Organizaciones Sociales (DOS)
María E. Fernández	Subdirector	División de Organizaciones Sociales (DOS)
Carlos Zanzi	Jefe de Gabinete Dirección	División de Organizaciones Sociales (DOS)
Francisco Soto	Jefa Depto. Fortalecimiento Soc. Civil	División de Organizaciones Sociales (DOS)
Hugo Cabrera	Coordinador Programa Nacional de Voluntariado	División de Organizaciones Sociales (DOS)

Anexo 2

Voluntariado: patrimonio ético de una sociedad

La riqueza de una sociedad en el mundo actual, esto es, el nivel de progreso que ésta ha alcanzado, se constata en la actualidad haciendo uso de diversos indicadores. Durante mucho tiempo se midió exclusivamente mediante el nivel de Ingreso o Producto per Capita, pero a partir de los 90 se comenzó a usar también el Índice de Desarrollo Humano elaborado por el PNUD, al cual se fueron agregando muchos otros como el Índice de Transparencia, el Índice de Competitividad, la Huella Ecológica, entre muchas otras formas de medir el desarrollo o progreso de los pueblos.

De modo similar se ha comenzado a distinguir el tipo de capital del cual un país o sociedad dispone; es así como en la actualidad el Banco Mundial distingue tres tipos de capital: 1) el capital físico, natural y construido; 2) el capital humano, equivalente a la antigua noción de recursos humanos. Esto es, un pueblo bien nutrido, con asistencia sanitaria universalizada y de calidad, con educación, habilidades y conocimientos; y 3) el capital social, que puede ser de tres tipos: a) las relaciones de confianza que se llegan a establecer en un pueblo, la confianza en sus autoridades e instituciones, la confianza en la justicia, la confianza en el cumplimiento de la palabra dada o de los compromisos adquiridos; b) las redes sociales que logra construir un pueblo: sus asociaciones, la capacidad de construir organizaciones, la existencia de relaciones no jerarquizadas, las posibilidades reales de participación e involucramiento en la vida colectiva; y c) el comportamiento cívico que es el respeto de las reglas hechas por la propia gente, aquellas que hemos querido darnos porque es lo mejor. A ellos la filósofa Adela Cortina ha agregado una cuarta dimensión que es el capital ético existente en una sociedad, constituido por los valores morales que un pueblo comparte. Esto es, aquello que conforma la identidad moral de un pueblo. De tal modo que en toda sociedad siempre existirán valores que actúan como los referentes o faros a la luz de los cuales se juzgan las conductas y las actuaciones de los integrantes de esa sociedad y que a la vez expresan aquellas cuestiones que más interesan a las personas.

Hay ciertos consensos básicos que toda sociedad requiere para funcionar en el mundo actual y que se expresan en valores tales como libertad, igualdad, solidaridad, diálogo, democracia, paz, respeto activo entre las personas (que es mucho más que la tolerancia). Todos ellos producen una altura de miras, a la altura de la dignidad humana. Sin embargo, junto a ellos hay otros valores que también se han ido enseñoreando entre nosotros. Es innegable que vivimos actualmente en una situación de desconfianza generalizada, producto de transformar a las personas en clientes o beneficiarios. Hay una suerte de imperialismo (reduccionismo) de lo económico. Diversos autores hablan de la levedad o liquidez que se ha instalado en las relaciones humanas producto del individualismo posesivo, de la competencia desaforada y sin límites por alcanzar el éxito. Valores estos que están muy instalados en el imaginario colectivo de la sociedad actual.

Por el contrario, el voluntariado es una expresión de lo más rico y valioso que tiene una sociedad. Expresa la gratuidad pura, la disposición a la entrega, la inocencia, la ausencia de cálculo. El voluntariado en Chile tiene una larga y noble tradición que expresa valores muy profundamente arraigados en nuestra historia y expresados en la acción de bomberos, del

movimiento scout o de los voluntariados hospitalarios, por no mencionar sino algunos. A ellos se han sumado en los años recientes otros tipos de voluntariados más vinculados a la acción social y a la lucha por la justicia. Todos ellos están enraizados en antiguas tradiciones nacionales de reciprocidad y ayuda mutua. Comparten la condición de gratuidad, de entrega de sí mismo, de altruismo, de voluntariedad, de compasión, de libre adhesión.

Como lo señala un destacado estudioso del tema "el voluntariado es una institución social que ha nacido al rescoldo de unos procesos históricos y unos cambios culturales, que se despliegan en prácticas individuales, en organizaciones solidarias y en movimientos sociales. Es como un zócalo en el que convergen tres avenidas: 1) la revolución del tiempo de trabajo, que ha provocado el desarrollo tecnológico y el movimiento obrero; 2) la eclosión de la ciudadanía, que connota el deseo de libertad y de participación, que se ha incubado en el interior de los cambios culturales; y 3) las políticas de la vida cotidiana que suceden al hartazgo de las grandes retóricas y estima nuevos modos de procurar y cuidar unos de otros" (García Roca, 2004).

En los últimos años en nuestro país se ha iniciado una reflexión colectiva que ha apuntado a relevar el voluntariado, a instalarlo como un tema de política pública. Como en el pasado fue en algún grado considerado un tema de segunda categoría, se ha "vestido" al trabajo voluntario con conceptos de mayor perfil como participación ciudadana, crecimiento del asociacionismo, fortalecimiento democrático, desarrollo de capital social. Incluso se ha llegado a valorizar su aporte al Producto Interno Bruto. Eso no es malo es incluso conveniente porque, al igual que otras instituciones de la sociedad moderna, recibe recursos de ésta y debe dar cuenta de cómo los gestiona. Es necesario también distinguir sus límites, pero entendiendo que toda definición es siempre una aproximación y, por tanto, siempre es provisoria. Siempre es útil enmarcar fenómenos emergentes en conceptualizaciones teóricas. Pero, deberemos cuidar de no confundir el mapa con el territorio. No vayamos a tomar un concepto por otro y despojar así al trabajo voluntario de su propia identidad. Esa identidad no requiere ser dignificada, todo lo contrario, es en sí misma pura dignidad humana.

Se requiere además "profesionalizar" el quehacer del voluntariado, en el sentido de buscar el trabajo bien hecho, la excelencia y calidad en lo que se entrega y aporta. Y para ello es necesario buscar cómo hacer lo que se hace de la mejor manera posible, dados los recursos con que se cuenta. Pero habrá que cuidar que ello no implique una tecnocratización que nos deje sin alma. No es posible olvidar que "Ser voluntario es ser responsable ante los sujetos frágiles y portador de derechos y deberes, no sólo para sí mismo, sino para aquellos que no los tienen reconocidos; ser voluntario significa construir un mundo habitable, no sólo para los fuertes y autónomos, sino para los más débiles e indefensos. De este modo, la ciudadanía se plenifica en el ejercicio de la solidaridad" (García Roca, 1994).

Habrà que lograr que el Estado aporte al financiamiento del voluntariado pero cuidando que con eso no se lo coopte, riesgo que también se produce por el lado del mercado. Y que sea así instrumentalizado en un sentido o en otro. Ya hemos visto los resultados cuando ello ocurre.

Deberemos cuidar que desde una cierta ausencia de institucionalidad se caiga en una excesiva institucionalización, en normativas exageradas. Porque el voluntariado tiene como un atributo positivo, en cuanto expresión de la sociedad civil, una enorme capacidad de adaptación y de

respuesta a cambios rápidos como los que se viven en el mundo de hoy. De allí la necesidad de cuidar la introducción simplista de categorías mercantiles en el tratamiento de los asuntos del voluntariado. Ello puede desvirtuar su naturaleza y la especificidad del aporte que hace a toda sociedad, al recordarnos que somos seres sociales, que nuestra naturaleza nos refiere a la alteridad, que debemos cuidar de ponerle precio a todo, que la dignidad del ser humano debe ser la medida de todas las cosas, que el rol del Estado es generar un ambiente de oportunidades para que se expresen por una diversidad de cauces, mediante grupos organizados que llevan a cabo un trabajo colectivo, la voluntad humana de servicio y de entrega al otro, que debemos como sociedad autoimpulsarnos hacia una permanente preocupación por el otro, en especial por el doliente y sufriente, y que al hacer todo esto así nuestra sociedad se enriquece, se hace mejor, porque incrementa la calidad de sus valores y su capital ético.

Es necesario que el voluntariado como tal se involucre, desde su especificidad y vocación, en el debate nacional en torno a cómo contribuir en el avance hacia una sociedad chilena que sea más democrática y más solidaria, con mayor justicia social, con mayor tolerancia y aceptación de la diversidad; en síntesis, una sociedad intercultural, incluyente y sustentable. Porque en el centro de la identidad del voluntariado está una búsqueda similar, en la entrega, la inocencia, la ausencia de cálculo que caracterizan sus valores y sus prácticas, y estos no son actualmente conceptos, valores, ni prácticas sociales que están de moda; muy por el contrario, justamente ahí está el desafío presente de transformarlos en tales, tarea ésta en la cual deberían comprometerse no sólo los nuevos actores, aquellos que están entrando al ámbito de la reflexión y de definición de las políticas públicas sobre el voluntariado, sino también los viejos actores, los practicantes del propio trabajo voluntario. Ojalá juntos, tal como se postula hacerlo desde la Mesa a la cual se nos ha convocado.

De allí que poner en el debate y en la conversación pública el tema del voluntariado es de primera importancia. Tiene que ver con el alma de nuestro país.