



Informe de Investigación

ESTADO Y VOLUNTARIADO

Contratante : División de Organizaciones Sociales
Auspicio : Agencia de Cooperación Técnica Alemana - GTZ

Septiembre, 2008

Equipo de investigación Corporación Libertades Ciudadanas

Adolfo Castillo, Director de estudio. Cientista Político, historiador

Consuelo Valderrama, Asesora metodológica, Socióloga

Marcelo Miño, Análisis y procesamiento de información. Sociólogo

Glenda Montero, Aplicación de encuestas y entrevistas, Ingeniera en Gestión Pública

Daniela Navarro, Aplicación de encuestas y entrevistas. Socióloga

Paulina Durán, Editora, Profesora de Castellano

INDICE

1. INTRODUCCIÓN	5
2. LA NUEVA REALIDAD DEL VOLUNTARIADO EN CHILE	7
2.1. Una realidad en estudio	9
2.2. Conceptualizar las nuevas relaciones Estado – expresiones de Voluntariado	12
3. METODOLOGÍA	14
3.1. Instrumentos de recolección de información	15
3.2. Muestra y criterios para la inclusión de casos.....	16
3.3. Contactabilidad.....	17
4. EXPERIENCIAS DE VOLUNTARIADO	18
4.1. Administración central del Estado	18
4.2. Municipalidades	23
4.3. Casos de Oferta Pública	24
5. CARACTERIZACIÓN DE LAS EXPERIENCIAS DE VOLUNTARIADO Y DE OFERTA PÚBLICA	25
5.1. Modalidad de relación de las experiencias estudiadas	25
5.2. Funciones de los voluntarios y Tipo de Voluntariado.....	26
5.3. Cobertura y extensión de las experiencias	29
5.4. Relación entre Instituciones y Voluntarios	30
5.5. Aspectos de financiamiento	32
5.6. La situación de la Oferta Pública	34
5.7. Fondos Concursables: ¿Oportunidades para el desarrollo de experiencias de voluntariado?.....	38
6. BALANCE Y PERSPECTIVAS DE LA EXPERIENCIA DE VOLUNTARIADO	41
6.1. Nivel de satisfacción con la experiencia de voluntariado	41
6.2. Principales aprendizajes y logros identificados	41
6.3. Propuestas de mejoramiento.....	44
6.4. Hacia una tipología del Voluntariado.....	45
7. CONCLUSIONES	47
7.1. Tipos de relaciones Estado – expresiones del voluntariado	47
7.2. Expresiones de voluntariado y participación ciudadana	48
8. LINEAMIENTOS DE POLÍTICA	50
ANEXO	54
1. Encuesta aplicada	54
2. Entrevista en profundidad aplicada a directivos de servicios	56
3. Instituciones y personas consultadas.....	57
4. Principales Logros identificados por las instituciones (detalle).....	60
5. Cuadro Resumen: Principales Logros identificados por las instituciones	62
6. Encuestas y Entrevistas aplicadas en los servicios.....	63

INDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Conceptos vigentes sobre voluntariado.....	11
Cuadro 2: Etapas de la investigación	14
Cuadro 3: Experiencias de voluntariado dependiente administración central	18
Cuadro 4: Experiencias de voluntariado mixto administración central	21
Cuadro 5: Experiencias de voluntariado dependiente municipalidades.....	23
Cuadro 6: Experiencias de voluntariado mixto municipalidades.....	23
Cuadro 7: Lugares de trabajo de los voluntarios.....	28
Cuadro 8: Revisión de algunos Fondos Concursables existentes	39
Cuadro 9: Síntesis de Aprendizajes, necesidades y riesgos detectados en las experiencias de voluntariado.....	44
Cuadro 10: Participación y tipos de voluntariado	46

INDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1: Modalidades de relación	25
Gráfico 2: Principales Funciones de los Voluntarios	27
Gráfico 3: Tipo de Voluntariado desarrollado en las experiencias	29
Gráfico 4: Número de Voluntarios involucrados en las experiencias, 2007 y 2008.....	30
Gráfico 5: Prestaciones dadas a los funcionarios por la institucionalidad pública, 2007 y 2008 ..	31
Gráfico 6: Insumos para el trabajo del voluntariado, 2007 y 2008	32
Gráfico 7: Financiamiento de las experiencias de voluntariado	33
Gráfico 8: Proporción del Ingreso de las Organizaciones sin fines de lucro	36
Gráfico 9: Logros de las experiencias de voluntariado	42

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe de investigación expone los resultados alcanzados en el curso de la consultoría que llevó adelante Corporación Libertades Ciudadanas, en el marco del “Estudio sobre Estado y Voluntariado, perfiles y lineamientos”, encomendado por la División de Organizaciones Sociales, del Ministerio Secretaría General de Gobierno y apoyado por la Agencia Alemana de Cooperación Técnica - GTZ.

El estudio fue solicitado por el Programa Nacional de Voluntariado, de la División de Organizaciones Sociales (DOS) del Ministerio Secretaría General de Gobierno.

Los objetivos específicos de la investigación fueron conocer la envergadura, formas y carácter de las expresiones voluntarias vinculadas con ministerios, servicios públicos y municipalidades; catastrar la oferta pública, así como el déficit y tensiones que se verifican en las relaciones del Estado con este tipo de expresiones voluntarias y la proposición de líneas de acción en pro del fortalecimiento de alianzas entre el Estado y la actividad voluntaria.

Los objetivos establecidos delimitaron el problema de investigación y permitieron el levantamiento de las preguntas de trabajo así como establecer los límites del estudio. El objetivo central de la investigación fue contribuir tanto a la identificación de la oferta pública existente, así como al conocimiento sistemático de las nuevas relaciones entre Estado y sociedad civil en sus expresiones de voluntariado, que han ido emergiendo en el transcurso de los últimos años en diversas reparticiones del Estado, sean de nivel central o municipal. Sobre la base de un catastro inicial de 26 servicios identificados proporcionado por el Programa Nacional de Voluntariado, de la DOS, en los cuales se desarrollarían programas o iniciativas vinculadas a expresiones de voluntariado o constituyeran oferta pública, se levantaron las primeras preguntas guías y se procedió a organizar la propuesta de estudio.

Entre las preguntas orientadoras de la investigación que permitirían caracterizar la envergadura, forma y carácter de las expresiones de voluntariado y de la oferta pública se hicieron, entre otras, las siguientes: ¿Cuáles son las características de las experiencias verificables de voluntariado vinculado al Estado en términos de las funciones desempeñadas, cobertura y extensión de sus programas y formas de financiamiento? ¿Cómo calificar las modalidades de relación entre las instituciones del Estado y las expresiones de voluntariado que emergen ya sean como política pública del servicio o como resultado de la confluencia de objetivos? ¿En qué condiciones desempeñan su labor los voluntarios? ¿Es posible avanzar a la caracterización de una tipología de relaciones? Asimismo y en el marco del desarrollo de las actuales políticas de participación ciudadana en la gestión pública en que se inscribiría la acción del voluntariado. ¿Cómo calificar esas prácticas desde el punto de vista de la participación ciudadana?

A objeto de conocer la oferta pública, su déficit y tensiones se tuvo a la vista las siguientes preguntas: ¿Qué medios pone el servicio público a disposición de los voluntarios y las organizaciones de voluntariado para el desarrollo de sus actividades? ¿Son recursos económicos o de infraestructura? ¿El servicio realiza actividades de inducción al voluntariado, capacitación y formación? ¿Cuenta el servicio con sistemas de registro y acreditación y sistemas de información? ¿Dispone de formas de reconocimiento y protección hacia los voluntarios? ¿Qué tensiones y déficit se observan en las relaciones entre los servicios y el voluntariado?

Un aspecto relevante fue indagar sobre los niveles de satisfacción y logro asociados a la experiencia de voluntariado vinculado al servicio que permitiera no sólo conocer los juicios institucionales sobre la experiencia, sino aportar al desarrollo de lineamientos de propuestas para una política pública sobre esta materia. Se levantaron de este modo preguntas orientadoras tales como ¿Qué importancia tiene para los servicios que impulsan trabajo con voluntariado este tipo de experiencias, qué logros y riesgos, valor agregado y qué perspectivas pueden llegar a tener?

Como se verá en el apartado correspondiente del presente estudio, fue preciso trabajar con categorías conceptuales y operativas sobre las modalidades que se habrían verificado antes del desarrollo de la investigación, y que en cierto sentido dieron sustento a las hipótesis de trabajo que lo orientaron. Estas definiciones operacionales fueron sometidas a la contrastación con la evidencia empírica de los resultados de la investigación y sometidas a una crítica, lo que dio lugar a una precisión conceptual y a delinear las conclusiones alcanzadas en el estudio.

La investigación hizo uso de dos instrumentos de estudio: una encuesta y una entrevista. La primera se aplicó a funcionarios responsables de los programas de voluntariado al interior de sus instituciones, en su calidad de encargados; la segunda, a directivos y autoridades de los servicios que dispusiesen de trabajo con expresiones del voluntariado o constituyeran oferta pública en la materia. Las encuestas y entrevistas no se aplicaron a todos los servicios consultados.

La investigación se efectuó entre el 28 de mayo y 25 de julio del año 2008, y en su desarrollo fueron contactados 22 servicios públicos centrales y municipalidades, sosteniéndose un total de 29 reuniones con funcionarios y directivos de esos servicios del Estado.

2. LA NUEVA REALIDAD DEL VOLUNTARIADO EN CHILE

Aunque la realidad del voluntariado no es nueva en el país, ésta no había sido objeto de estudios sistemáticos que permitiesen comprenderla más cabalmente y sólo en la última década se ha podido ir conociendo los perfiles de esta nueva realidad. Y se trata de una realidad compleja toda vez que las conceptualizaciones sobre el fenómeno del voluntariado en uso actualmente no son siempre convergentes a la vez que mantiene relaciones al interior de la sociedad civil, en y con el Estado e, inclusive, en y con el sector empresarial, lo que da lugar a procesos muy disímiles y no encasillables a pre conceptos.

Así por ejemplo, existen relaciones de voluntariado en la sociedad civil que no responden a otra lógica o racionalidad que a la definida por las organizaciones y cuyo sentido y acción se realiza en el espacio de la sociedad civil. Este tipo de voluntariado es el que se expresa de modo mayoritario en el país. Por otra parte, existe un voluntariado circunscrito a las empresas y que tiene lugar a través de programas e instituciones que hacen posible canalizar acción voluntaria de quienes allí laboran para promover una nueva modalidad de acción social.¹ A la vez tiene lugar un nuevo proceso representado por la emergencia de nuevas expresiones de voluntariado y la constitución de modalidades de oferta pública en este campo. Estos últimos componentes son de interés para este estudio.

Desde la perspectiva del avance de la legislación en materia de voluntariado, en el año 2007 se contabilizaron 11 países en Iberoamérica que cuentan o están a punto de concretar una ley de voluntariado, etapa inicial de la incorporación del voluntariado en las políticas públicas: España, Brasil, Portugal, Cuba, Colombia, Guatemala, Argentina, Uruguay, El Salvador, Bolivia y Nicaragua. Además existen 3 países que están en los pasos previos para la construcción de esta ley: Chile, República Dominicana y Ecuador. Tales procesos han sido diferentes en cada país, tanto en niveles, actores y promotores, como en los tiempos en que se han dado, sin embargo, la cifra de 13 naciones que consideran la necesidad de una ley de voluntariado en Latinoamérica sí marca una tendencia predominante en la región respecto a este tema.²

Como se señaló, en Chile también se evidencia una preocupación de parte de las autoridades de gobierno por instalar en la política pública propuestas que beneficien el desarrollo del voluntariado. Particularmente destacado es el avance experimentado en el campo de la legislación sobre voluntariado. Uno de los avances relacionados estrechamente con la realidad estudiada en la investigación, dice relación con la aprobación por parte de la Cámara de Diputados del proyecto de ley presentado por el gobierno, sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública (Boletín N° 3562-06) que, junto con constituir un importante paso hacia un marco normativo que permita un avance en el desarrollo de la participación ciudadana en Chile, define esta realidad social y establece en su Título IV, Estatuto del Voluntario, un conjunto de derechos y obligaciones que serán exigibles a las Organizaciones de Interés Público.

¹ Por ejemplo Corporación Sociedad Activa, entidad formada por un grupo de empresas y que promueve programas sociales en sectores de la ciudad de Santiago, con el aporte de sus empleados en tanto voluntarios. Ver: www.sociedadactiva.cl

² Ver: El Voluntariado en Ecuador y su inserción en las políticas públicas, Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana, www.secretariadepueblos.gov.ec., Quito, Ecuador, 2008. Entidad ejecutora: Servicio Ignaciano de Voluntariado, Ecuador, www.sigvol.org

El proyecto de ley aprobado en la Cámara de Diputados, define el voluntariado como un “conjunto de personas que realizan actividades de interés público, no remuneradas, llevadas a cabo de forma libre, sistemática y regular, por alguna asociación a que se refiere el Título II de esta ley”.³ Si bien existen otras definiciones, se ha optado por incluir esta debido al rango e impacto que puede llegar a ejercer en la política pública una vez que sea tramitada completamente.

Entre los derechos que se reconocería a los voluntarios si este proyecto de ley es aprobado, se mencionan el participar activamente en la organización donde presten su acción, recibir la capacitación y formación necesaria para el ejercicio de sus funciones de parte de la organización respectiva, recibir la certificación de su condición de voluntario y de la acción realizada, y que el Ministerio Secretaría General de Gobierno sería la entidad encargada de supervigilar la coordinación de los distintos servicios públicos en la promoción de la acción del voluntariado.⁴ El cuerpo legal señala asimismo las obligaciones que tendrían los voluntarios: cumplir los compromisos adquiridos con la organización en la que se integren, respetando sus fines; rechazar cualquier remuneración por su acción voluntaria allí desarrollada; participar en los cursos de capacitación y de formación que otorgue la entidad correspondiente, y velar por la mantención de los recursos materiales que ponga a su disposición la organización en la cual preste su acción voluntaria.⁵

De manera complementaria a los esfuerzos llevados a cabo en el plano legislativo por el Ejecutivo, son desarrolladas iniciativas de apoyo al fortalecimiento de la sociedad civil en las políticas públicas. El actual gobierno estableció un conjunto de lineamientos en la materia a través de la Agenda Pro Participación Ciudadana, de septiembre de 2006 y ampliada en 2008. Uno de sus ejes dice relación con el fortalecimiento de la sociedad civil, particularmente con el fomento al voluntariado, donde se define el voluntariado como “actividades de interés público, no remuneradas, y llevadas a la práctica de forma libre y por propia convicción personal, a través de organizaciones que le dan al compromiso voluntario una proyección en el tiempo, en forma regular, permanente y sistemática” y se señalan las acciones de gobierno a favor del voluntariado en diferentes instancias públicas, tales como ministerios, servicios y municipalidades.⁶

³ Definición tomada del Proyecto de Ley sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, Presentado por el gobierno el 8 de junio del 2004 y aprobado por la Cámara de Diputados. Ingresó al Senado en Segundo Trámite Constitucional, el 6 de noviembre de 2007. Pág.18. Por su parte, el proyecto entiende por Organizaciones de Interés Público “aquellas personas jurídicas, sin fines de lucro, que tengan como uno de sus fines esenciales la promoción del interés general, mediante la prosecución de objetivos específicos en materia de derechos ciudadanos, asistencia social o de cualquier otra finalidad de bien común” (Artículo 19).

⁴ Proyecto de Ley sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, Artículo 34.

⁵ Ídem., Artículo 35.

⁶ Agenda Pro Participación Ciudadana 2006 – 2010, Segunda Edición, agosto de 2008, Pág. 25.

2.1. Una realidad en estudio

La temática del voluntariado adquirió especial importancia en la primera década del 2000 llegando a constituirse en una materia de interés para el desarrollo de políticas públicas de apoyo al desarrollo y fortalecimiento de la sociedad civil. El rol que desempeña la sociedad civil organizada en colaboración con otros actores comienza a ser fundamental para la determinación y ejecución de las políticas públicas y esta participación constituye un ejercicio de profundización democrática inherente a una sociedad moderna que contribuye firmemente a la cohesión política y social y a la consolidación de las estructuras y principios en los que se sustenta el Estado.

Desde inicios de la presente década se han llevado adelante estudios y políticas orientadas al conocimiento de la realidad que representa el voluntariado como el ejecutado a través del Programa de Fortalecimiento de las Alianzas entre Sociedad Civil y Estado – PROFASCE, el que fue financiado con fondos del Banco Interamericano de Desarrollo - BID, operó entre 2000 y 2005, y fue ejecutado por la División de Organizaciones Sociales del Ministerio Secretaría General de Gobierno. Ese programa tuvo como objetivo apoyar la generación de condiciones propias para que la ciudadanía participara activamente en el diseño y ejecución de acciones dirigidas al bienestar común. El programa se orientó por cuatro componentes: Fortalecimiento de la Sociedad Civil, cuyo objetivo fue mejorar el marco institucional y crear los instrumentos necesarios para fortalecer la capacidad de desempeño de la sociedad civil organizada; Participación Ciudadana en Políticas y Programas Públicos, con el objetivo de fortalecer la capacidad del Estado para incorporar la participación ciudadana en políticas y programas públicos y “empoderar” a la ciudadanía respecto de las materias de interés público que la afectara y Fomento al Voluntariado, con el objetivo de motivar, estimular y ampliar el rol y campo de acción del voluntariado como expresión de participación ciudadana y Estrategia Comunicacional.⁷

Desde entonces se han llevado a cabo estudios sobre la materia en años anteriores, entre los que destacan: “Sistematización de antecedentes sobre la situación del voluntariado en Chile y otros países y diseño de una metodología para el Catastro de organizaciones públicas y privadas que trabajan con voluntarios” (Consultora Alcalá); “Investigación sobre la conversación social y opinión pública acerca del voluntariado en Chile”(FLACSO, - MORI - CERC) de 2002, y Manual del Voluntario, editado por la Asociación chilena de voluntarios, de 2003.

Este campo de interés de las políticas públicas, también ha hecho posible el desarrollo de investigaciones que abordan dimensiones desconocidas subyacentes a la acción del voluntariado. Un estudio de 2003 puso en el centro de la problemática la discusión sobre el egoísmo y el altruismo como comportamientos que implican el trabajo voluntario. Como dice su autor ⁸ “con esto no se está diciendo que la mayoría de las acciones voluntarias sean altruistas o egoístas, sino que estamos diciendo que las motivaciones altruistas son una posibilidad dentro de las acciones voluntarias”.

⁷ Fuente: Documento BID: Fortalecimiento Alianzas Sociedad Civil-Estado. CHILE. Project Number: CH0165, Loan: 1291/OC-CH. En: www.iadb.org

⁸ Zulueta Azócar, Sebastián, La Evolución del Voluntariado en Chile entre los años 1990 y 2002. Tesis para postular al grado de Magíster en Sociología. Marzo, 2003, Universidad Católica de Chile, Santiago, Chile. 2003. Pág. 21

Señala el estudio que se puede decir que un acto altruista siempre terminará beneficiando al que lo hace, ya sea a través de una disminución de la angustia que se siente por el sufrimiento del otro, una satisfacción por cumplir con las normas (de reciprocidad o responsabilidad social) y las expectativas externas o internas, o por el simple hecho de dar sin esperar nada a cambio. Mirándolo desde el punto de vista de la satisfacción personal que le reporta al que lo hace, esto podría llevarnos a concluir que estos actos altruistas son en realidad egoístas. Pero también, muchas veces, un acto solidario enfocado a la satisfacción personal, va a terminar beneficiando a la sociedad”.⁹

Este estudio logró también precisar las dimensiones asistencial y promocional del voluntariado. Como señala Zulueta, “en el plano de la acción, el voluntariado *asistencial* sería toda iniciativa que busca asistir al destinatario de la acción, en la medida que éste no está en las condiciones para satisfacer esas necesidades en el presente, o por la imposibilidad para desarrollar esas capacidades. Por otro lado, el voluntariado *promocional* sería toda acción voluntaria que busca empoderar o desarrollar en el destinatario las capacidades para que él mismo satisfaga sus necesidades”.¹⁰ Estas definiciones son de interés para el presente estudio, toda vez que ambas dimensiones fueron investigadas en los servicios que se relacionan con expresiones de voluntariado o disponen de oferta pública.

Los estudios realizados a la fecha se han circunscrito a conocer las características del trabajo que realizan los voluntarios, a saber, los tiempos que dedican a su labor, lugares de desempeño, con quienes los efectúa; asimismo indagan sobre quienes han sido los voluntarios, en términos de sus edades, situación socioeconómica, género o lugares de residencia. También han incursionado en las dimensiones subjetivas de la acción voluntaria. Sin embargo, a la fecha no se había abordado un estudio de los perfiles de la realidad existente en el Estado en sus relaciones con expresiones de voluntariado o como oferta pública.

En el Cuadro 1 se presentan las definiciones sobre voluntariado que han elaborado 7 instituciones en nuestro país vinculadas al trabajo o la promoción del voluntariado. Todas ellas hacen énfasis en caracterizar los elementos esenciales que motivan la acción del voluntario, como es por ejemplo la voluntariedad, hacia quienes se orienta la acción y que otorga un sentido, por ejemplo población en situación de pobreza, y el grado de organicidad y sistematicidad de la acción en el tiempo. En rigor, estos estudios no abordan la generación de políticas de Estado operadas a través de órganos de gobierno, que permitan dimensionar las nuevas relaciones entre Estado y expresiones de voluntariado, ni tampoco dan cuenta de las modalidades de la oferta pública que pudiese constituirse en soporte a la labor del voluntariado en sus marcos programáticos. Más bien apuntan a identificar las carencias que se observan en su labor y que el voluntariado lograría enfrentar. Esta constatación inicial que, una vez contrastada con los resultados de la investigación, claramente debe ser refutada, toda vez que en el curso de los últimos años, tienen lugar nuevas relaciones entre instituciones de Estado y expresiones de voluntariado en modalidades en desarrollo pero claramente diferenciadas.

⁹ Ídem., Pág. 21

¹⁰ Ídem., Pág. 127

Cuadro 1: Conceptos vigentes sobre voluntariado

Institución / fuente	Concepto de voluntariado
Consejo Ciudadano para el Desarrollo de la Sociedad Civil Diciembre 2002	Trabajo no remunerado que supone la entrega desinteresada de tiempo, habilidades y capacidades, que se ocupa de las necesidades de otras personas o de la sociedad y se desarrolla en un marco más o menos organizado como una opción libre.
Voluntarios de Chile Carta Constitutiva Red Nacional Voluntarios de Chile Noviembre de 2002	Conjunto de actividades de interés general desarrolladas por personas físicas, de carácter altruista y solidario en beneficio de terceros, de realización libre, no originada en obligación personal o legal, que no posea contraprestación económica y que se desarrolle a través de organizaciones privadas o públicas y con arreglo a programas o proyectos concretos.
Alcalá Consultores Voluntariados en Chile. Lo plural y lo diverso 2003	Conjunto de prácticas a través de las cuales los ciudadanos realizan voluntariamente aportes o donaciones de trabajo con el fin de satisfacer necesidades esenciales humanas insatisfechas en individuos, personas o grupos concretos, acción que se realiza en el marco de procesos sistemáticos, especiales o discernibles de intervención social y vinculada a grupos u organizaciones de la sociedad civil.
Asesorías para el Desarrollo y Santiago Consultores Informe Final de Evaluación de Acompañamiento de Programa Nacional de Voluntariado 2003	Acción no remunerada monetariamente que se lleva a cabo de forma libre, sistemática o regular dentro de alguna institución u organización sin fines de lucro cuyo destinatario no es el propio voluntario, tratándose principalmente de sectores postergados de la sociedad.
Proyecto de Ley sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública Junio de 2004	Conjunto de personas que realizan actividades de interés público, no remuneradas, llevadas a cabo de forma libre, sistemática y regular, dentro de alguna asociación a las que se refiere el Título II de esta ley.
Investigación de Trascender y Collect Gfk. 2006	Actividades de ayuda dentro de alguna organización de interés público por las que no se recibe dinero a cambio. Las donaciones de dinero no se consideran voluntariado.
Agenda Pro Participación Ciudadana. DOS Ministerio Secretaría General de Gobierno Agosto 2008	Actividades de interés público, no remuneradas, y llevadas a la práctica de forma libre y por propia convicción personal, a través de organizaciones que le dan al compromiso voluntario una proyección en el tiempo, en forma regular, permanente y sistemática.

2.2. Conceptualizar las nuevas relaciones Estado – expresiones de Voluntariado

Como se ha señalado, los estudios sobre esta materia no abordan las relaciones entre las expresiones de voluntariado y oferta pública de los servicios del Estado. Por ello fue necesario elaborar categorías apropiadas que dieran cuenta de la nueva realidad. Cabe destacar que en el desarrollo del estudio fue posible ir contrastando estas definiciones con las prácticas existentes en los diferentes servicios consultados, por lo que deben ser concebidas como construcciones conceptuales en proceso, que exige repensarlas y ponerlas en sintonía con las prácticas concretas a que dan lugar.

Es necesario efectuar una prevención. Las categorías que se exponen a continuación son el resultado del trabajo investigativo de campo, y son las que deben guiar la lectura del informe. Ellas permiten, una vez concluido el análisis de la información, elaborar tipologías de expresiones de voluntariado que constituyen los hallazgos de este estudio.

1. Voluntariado

Es el conjunto de actividades de interés general desarrolladas por personas naturales, de carácter altruista y solidario en beneficio de terceros, de realización libre, no originada en obligación personal o legal, que no posea contraprestación económica y que se desarrolle a través de organizaciones privadas o públicas y con arreglo a programas o proyectos concretos.

2. Expresiones del Voluntariado

Son todas las formas de organización del voluntariado que emergen desde la sociedad civil así como del Sector público y privado, que orientan su labor a la consecución de actividades de interés general.

3. Expresiones Dependientes del Voluntariado

Son expresiones del voluntariado creadas y/o animadas desde la institucionalidad del Estado. Están estrechamente ligadas a los bienes y/o servicios distintivos que cada institución del sector público ofrece a la ciudadanía. Son una suerte de extensión de las políticas y programas públicos que buscan responder a demandas por bienes y servicios que hace la sociedad en diversos campos, y cuya satisfacción recae en personas individuales o colectivos que, en calidad de voluntarios, operacionalizan a través de su labor. Debido a esta relación las expresiones del voluntariado dependen programática e, incluso, económicamente de los servicios del Estado a las que se encuentran asociadas en virtud a acuerdos de asociación o colaboración establecidos entre instituciones y personas.

4. Expresiones Autónomas del Voluntariado

Son entidades surgidas en el seno de la sociedad civil que se autogobiernan y autosustentan. Demuestran grados variables de organicidad, permanencia, impacto social y trato con la institucionalidad pública. La vinculación que mantienen con el Estado generalmente se asocia al uso de la oferta pública, especialmente la referida a recursos económicos que se gestionan vía fondos concursables.

5. Expresiones Mixtas del Voluntariado

Son expresiones del voluntariado que, siendo autónomas en su gobierno y financiamiento, establecen nexo con instituciones del Estado cuando existe convergencia de intereses en torno de temas o áreas prioritarias. Su rasgo mixto deriva del hecho que aun cuando son autónomas de origen hacen uso y/o dependen de formas de oferta pública que los servicios ponen a su disposición para el desempeño de sus labores.

6. Oferta Pública

Es el conjunto de prestaciones, beneficios, derechos que el Estado ofrece a voluntarios y/o expresiones del voluntariado, como son a modo de ejemplo, seguros, becas, exenciones, descuentos, capacitaciones, y otros, en el caso de personas, y fondos, franquicias, infraestructura, apoyos en bienes, en el caso de organizaciones. Cabe destacar que la concurrencia al uso de tal oferta, no incide en el nivel de autonomía o estatus de las expresiones de voluntariado.

3. METODOLOGÍA

Como se ha señalado, el objetivo central del presente estudio es conocer los nuevos modos de relación entre Estado y Sociedad Civil que representan la existencia de expresiones de voluntariado asociado a la institucionalidad pública, así como la oferta pública dispuesta para promover estas acciones. En función de ello, se asume un acercamiento investigativo de tipo *descriptivo* y *exploratorio*.

El carácter descriptivo del estudio implica que lo central del análisis es caracterizar las distintas expresiones de voluntariado en sus aspectos más significativos, como por ejemplo las actividades y extensión de sus programas, las formas de relacionarse con las instituciones, su financiamiento, etc. Por otra parte, el estudio es también exploratorio en cuanto busca indagar en una materia en la cual existen pocos antecedentes, dando así relevancia al planteamiento de hipótesis que puedan sustentar investigaciones más exhaustivas en la materia y/o contribuir al debate para el impulso de una política pública.

Los datos analizados en este Informe corresponden al resultado de la aplicación de un *cuestionario estructurado* y *entrevistas en profundidad a informantes claves* de los servicios e instituciones del ámbito público donde se han establecido experiencias de voluntariado o que entregan apoyos significativos –oferta pública- para la implementación de acciones de voluntariado (por ejemplo, mediante la entrega de insumos o financiamiento) ver Cuadro 2.

Cuadro 2: Etapas de la investigación

FASE	OBJETIVOS Y PRODUCTOS	INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS
Identificación de encargados de tema de voluntariado según servicios.	Establecer agenda de reuniones con responsables de servicios públicos.	Revisión de bases de datos proporcionadas por DOS y desarrollo de contactos para concertar reuniones.
Caracterización de las experiencias, modalidades de reconocimiento y catastro de la oferta pública, verificadas en la relación entre entidades de Estado y expresiones del voluntariado.	Cuantificar y caracterizar las modalidades de relacionamiento producidas entre servicios públicos y entidades del voluntariado.	Entrevista en profundidad a responsables institucionales de los servicios del Estado con programas o formas de relación con expresiones del voluntariado, y aplicación de cuestionarios estructurados a responsables y encargados del tema en servicios públicos.
Lineamientos para una política pública.	Identificar y describir posibles lineamientos para el desarrollo de acciones en favor del fortalecimiento de alianzas entre el Estado y la actividad voluntaria.	Entrevistas a muestra de informantes calificados de servicios públicos.

A continuación se abordan algunos aspectos metodológicos importantes para orientar el análisis de la información.

3.1. Instrumentos de recolección de información

Como se ha indicado, para esta investigación se han elaborado dos instrumentos para la recolección de información. El primero de ellos es un *cuestionario estructurado (Encuesta)*, aplicado a los encargados operativos del o los programas de servicio donde se efectúan experiencias de voluntariado, o de oferta pública para la promoción del voluntariado. El segundo, es una pauta de *entrevista a informantes calificados* que se aplica a las autoridades administrativas en que recae el programa o iniciativa de trabajo con los voluntarios.

El propósito de contar con estos dos instrumentos es entregar una perspectiva más amplia del fenómeno estudiado, complementando las respuestas estandarizadas sobre aspectos de funcionamiento (encuesta), con un acercamiento de mayor profundidad en las opiniones y percepciones de los funcionarios directivos.

Precisamente, es la diferencia en el tipo de información buscada lo que justifica la combinación de técnicas de recolección de información y la distinción de los destinatarios para su aplicación: Mientras la encuesta se dirige más hacia aspectos de caracterización, la entrevista aporta un mayor desarrollo en los juicios y opiniones sobre el proceso de implementación de las experiencias. De este modo, la encuesta se aplica a funcionarios encargados directamente de la ejecución de actividades relacionadas a las experiencias de voluntariado, y que, por tanto, son quienes tienen un conocimiento de sus aspectos operacionales. La entrevista en cambio considera a los directivos o responsables del servicio –que puede o no ser la misma persona-, porque ellos pueden entregar una visión más general sobre el sentido de las actividades (de la experiencia de voluntariado o de oferta) en el contexto de la política del servicio.

a. Cuestionario estructurado

El cuestionario estructurado recogió información sobre los aspectos más concretos de las prácticas de voluntariado que se realizan en relación a la labor de la institución. Contribuye a describir y sistematizar las experiencias en aspectos tales como, el proceso de captación de voluntarios, el tipo de voluntariado implementado, funciones desempeñadas, si se considera atención directa a público o si se trata de un trabajo “interno”, entre otros. El cuestionario fue aplicado de manera presencial, previo envío de cuestionario vía e mail y contacto telefónico.

b. Entrevista en profundidad

La entrevista en profundidad buscó recoger información sustantiva sobre la importancia y lugar que adquiere el voluntariado en las labores realizadas por los servicios. A modo de ejemplo, se busca responder a preguntas tales como la centralidad del trabajo con voluntarios en la institución, fortalezas y debilidades de este tipo de trabajos, logros y dificultades que se presentan, y la medida en que el voluntariado complementa, refuerza o sustituye los servicios que la institución normalmente provee. Esta entrevista fue aplicada a funcionarios encargados de los servicios (por ejemplo la autoridad superior de la unidad donde se desarrolla el voluntariado).

3.2. Muestra y criterios para la inclusión de casos

El *marco muestral* está constituido por un conjunto de servicios públicos que desarrollan actividades en torno al voluntariado y que han participado en actividades (seminarios, charlas, etc.) con la División de Organizaciones Sociales del Ministerio Secretaría General de Gobierno (DOS), entidad que ha facilitado un listado que ha permitido realizar los contactos.

Aunque, si bien se opera con un único marco muestral, cabe distinguir los criterios de selección de casos para la aplicación de la encuesta por cuestionario y las entrevistas a informantes claves.

a. **Criterios para inclusión de casos en la encuesta** (aplicación de cuestionario estructurado)

Para la realización de la encuesta el diseño de investigación consideró un *muestreo dirigido o por conveniencia*, esto es, que el criterio de selección de los casos ha sido un juicio externo directamente establecido por los investigadores y, por tanto, en el análisis de casos no se opera con los supuestos de probabilidad que permiten la generalización de resultados (estimación).

Dado el número restringido de servicios que contiene el marco muestral (26 servicios) no pareció adecuado plantear un procedimiento aleatorio de selección, y se buscó en cambio cubrir el mayor número de casos posibles (considerando cuestiones tales como el tiempo, los recursos y el éxito de los contactos. Véase apartado sobre contactabilidad). En total se encuestaron 20 casos.

La principal limitación del procedimiento descrito es que los resultados, en estricto rigor, sólo dan cuenta de la realidad de los servicios efectivamente contactados. Es decir, que no es acertado considerar los resultados como propios de todas las experiencias de voluntariado vinculado a servicios públicos o de la oferta pública actualmente disponible, ya que la muestra no introduce criterios de representación estadística.

Ahora bien, en cuanto a las *ventajas* de los criterios utilizados (y por lo tanto su justificación) se puede indicar lo siguiente:

- i. Se trata de un grupo de servicios especialmente destacado por sus actividades de voluntariado;
- ii. Es un grupo heterogéneo de servicios en cuanto a sus objetivos y actividades, lo que permite acercarse a áreas relativamente diversas del aparato público;
- iii. Se trata de un grupo de servicios de distinta antigüedad lo que permite integrar distintas trayectorias de trabajo, y
- iv. Resulta eficiente, ya que se cuenta con un grupo acotado que permite un estudio de bajo costo y en breve tiempo, el cual puede aportar hipótesis relevantes a estudiar en un estudio de mayor extensión.

Un elemento central a comentar dice relación con el reducido número de casos con que se trabajó, y por tanto lo impropio que parece un acercamiento meramente cuantitativo (por ejemplo, el cálculo de porcentajes), aún cuando se trate de un cuestionario estructurado. Si bien se incluyen análisis en términos de frecuencia, resulta más interesante explorar en ciertos aspectos de índole cualitativa que señalen puntos de convergencia o divergencia.

b. Criterios para la selección de casos a entrevistar

Para la realización de las entrevistas se estableció también un muestreo dirigido, aunque aquí lo que se pretende es relevar casos políticamente importantes. Este criterio se relaciona con la “identificación de actores (o individuos) que intervienen directa o indirectamente, pero de modo significativo en la toma de decisiones involucradas en dichos procesos. Comprender su visión es fundamental para conocer el rumbo que tomarán los procesos en cuestión (...)”¹¹.

Considerando el valor cualitativo de esta información, así como el mayor uso de recursos que supone, la entrevista se aplica a un número menor de casos. En total se aplicaron 9 entrevistas.

3.3. Contactabilidad

Uno de los elementos básicos para el éxito del estudio era la posibilidad de poder cubrir de la forma más exhaustiva el listado de servicios públicos proporcionados por la DOS. Inicialmente se contaba con información de contacto para 26 servicios, sin embargo, durante el trabajo de campo se constató que algunos de éstos ya no contaban con programas activos de voluntariado. De este modo, algunos casos quedaron automáticamente excluidos, a la vez que se incluyeron otros que parecían de interés por la extensión y sistematicidad de la experiencia (por ejemplo, la Municipalidad de Maipú o el Servicio de Salud de Talcahuano). También cabe indicar que el trabajo de campo, tanto para encuestas como entrevistas, se realizó durante los meses de junio y julio de 2008.

En síntesis: Se contactó un total de 22 experiencias de voluntariado y oferta pública. De las cuales 20 fueron encuestadas y 9 entrevistadas.

¹¹ Véase Sandoval Casilimas, C. (1996), “Investigación Cualitativa”, en “Especialización en Teoría, Métodos y Técnicas de Investigación Social”, ICFES, Bogotá, Colombia, p. 124. Texto disponible en http://200.26.128.174/web/index.php?option=com_docman&task=doc_download&gid=1451.

4. EXPERIENCIAS DE VOLUNTARIADO

En esta sección se presenta una caracterización de los diversos servicios consultados. En específico, se hace referencia a la experiencia y a cuatro aspectos sustantivos: a) qué es, b) quién la impulsa, c) objetivos, d) relación del servicio con la expresión del voluntariado. Esta información se sintetiza en los Cuadros 4 a 6.

4.1. Administración central del Estado

Cuadro 3: Experiencias de voluntariado dependiente administración central

Nombre de la Experiencia de voluntariado	Descripción de la experiencia
1. Voluntarios monitores Previene en tu comuna CONACE	<p>a) Qué es Se trata de un Programa dirigido a la formación de monitores para prevenir el consumo de drogas a nivel familiar en las comunas. Se considera que los voluntarios son una puerta de acceso para entrar al mundo comunitario porque las personas los ven de un modo más cercano, al mismo tiempo se fortalecen las redes comunitarias y se abordan temas referidos al tráfico ilícito de las sustancias. Formación de monitores para prevenir el consumo de drogas a nivel familiar. Se contactan los monitores a través de diversas instituciones, ya sean públicas, privadas o de la sociedad civil. Se han ido incorporando otras áreas de trabajo tales como: violencia intrafamiliar, de forma complementaria al trabajo en prevención del consumo.</p> <p>b) Quién la impulsa La experiencia surge desde el CONACE, el cual evalúa positivamente el trabajo realizado pues se ha logrado una alta cobertura, llegando a alcanzar los mil voluntarios en el 2007.</p> <p>c) Objetivos Su objetivo fundamental es que los voluntarios monitores puedan asumir la tarea educativa en sus comunidades en el marco de la prevención del consumo de drogas.</p> <p>d) Relación del servicio con el voluntariado Relación jerárquica con un voluntario dependiente.</p>
2. Voluntariado Asesores Seniors Servicio Nacional del Adulto Mayor - SENAMA	<p>a) Qué es Es un programa que se desarrolla con voluntarios adultos mayores que ejercieron la docencia que se orienta al apoyo escolar de niños en situación de pobreza.</p> <p>b) Quién la impulsa El SENAMA</p> <p>c) Objetivos Apoyar mediante el trabajo de educadores voluntarios a niños de entre 6 y 12 años que viven en situación de riesgo de familias del programa Puente. También se apoya a las familias en habilidades de estudio.</p> <p>d) Relación del Estado con el voluntariado Es una relación de dependencia para los voluntarios.</p>

3. Monitores de Rehabilitación FONADIS	a) Qué es FONADIS entrega orientaciones técnicas a quienes concursan proyectos ante el Fondo disponible, a objeto de que sean integradas en los diseños y de ser adjudicadas las iniciativas, llevadas a la práctica. Los monitores de rehabilitación son personas voluntarias que pueden o no ser parte de la organización que ejecuta el proyecto, y efectúa las labores establecidas en el proyecto las que son muy variadas dependiendo del tipo de acción y destinatarios establecidos. Por ejemplo, estos capacitadores son familiares de personas con discapacidad que apoyan en diversas acciones que ejecutan proyectos del fondo relacionados con el área de rehabilitación comunitaria, quienes a su vez son capacitados para el cuidado de personas.
	b) Quién la impulsa El Fonadis
	c) Objetivos Entregar información y acercar a personas no discapacitadas al trabajo y cuidado con personas con discapacidad, siempre desde la perspectiva de un cambio social que permita integrar en virtud de los derechos de las personas y fomentando la no discriminación.
	d) Relación del Estado con el voluntariado Relación de dependencia.
4. Voluntarios de familias Programa Puente Fondo de Solidaridad e Inversión Social FOSIS	a) Qué es Es una iniciativa programática del FOSIS que busca apoyar con voluntarios y organizaciones de voluntariado a las familias pertenecientes al Programa Puente.
	b) Quién las impulsa El FOSIS
	c) Objetivos Apoyar el trabajo con familias del Programa Puente. Mejorar la calidad de vida de las familias en cuanto a su habitabilidad, educación y recreación.
	d) Relación del Estado con el voluntariado Voluntariado dependiente.
5. Red Sol INJUV Instituto Nacional de la Juventud	a) Qué es Es una iniciativa de gobierno que canaliza el aporte de jóvenes hacia programas e iniciativas del sector público. Funciona de modo informal, en tanto no forma parte de los programas de la institución y no cuenta con financiamiento específico. Junto con esto, el trabajo de los y las jóvenes en las actividades es de carácter esporádico, sin embargo, en años anteriores funcionó de un modo mucho más sistemático y estructurado.
	b) Quién la impulsa El gobierno a través de esta institución pública.
	c) Objetivos Apoyar en campañas de gobierno mediante la difusión de información, al apoyo en catástrofes naturales y visita a personas en situación de calle. Asimismo, busca el mejoramiento de la calidad de vida de las personas en situación de pobreza.
	d) Relación del Estado con el voluntariado Es una relación de dependencia, toda vez que el Estado provee los medios y condiciones para que esta red tenga existencia.
6. Voluntariado Casa Nacional Servicio Nacional de Menores SENAME Casa Nacional	a) Qué es Es una modalidad de trabajo voluntario creado por el SENAME destinado a apoyar la labor de los funcionarios que laboran en los centros y acompañar a los niños que ahí viven.
	b) Quién la impulsa El SENAME.
	c) Objetivos Apoyar, cuidar y atender a los menores que transitan por la Casa Nacional del SENAME y cooperar con las actividades propias del cuidado de los niños como dar almuerzo, cambio de ropa, y apoyar afectivamente, entre otros.
	d) Relación del Estado con el voluntariado Es una relación de dependencia.

7. Trabajo con comunidades indígenas en Centroamérica Agencia de Cooperación Internacional de Chile AGCI	a) Qué es Es un programa chileno de “cooperantes”, que consiste en aportar al desarrollo de sectores sociales carenciados de países de Centroamérica mediante el envío de voluntarios profesionales, calificados en temas tales como microempresa y cultivos alternativos.
	b) Quién la impulsa La AGCI
	c) Objetivos Asistir técnicamente a la población indígena o rural de países de Centroamérica y aportar al desarrollo de capacidades técnicas en poblaciones rurales e indígenas.
	d) Relación del Estado con el voluntariado De autoridad sobre un voluntariado inorgánico y dependiente.
	d) Relación del Estado con el voluntariado Voluntariado dependiente.
8. Chile Crece Contigo MINEDUC Programa Chile Crece Contigo	a) Qué es Es un sistema de protección integral a la primera infancia a nivel nacional, que busca ofrecer a la población infantil un sistema integrado de intervenciones y servicios sociales que apoyen al niño/a y su familia desde la gestación, entregándoles las herramientas necesarias para que desarrollen al máximo sus potencialidades. Para ello dispone de una página Web del Sistema Chile Crece Contigo que presta un servicio de orientación en educación y salud en primera infancia a los usuarios/as a través de una red de profesionales voluntarios.
	b) Quién la impulsa MIDEPLAN y otras entidades públicas.
	c) Objetivos Acompañar, proteger y apoyar integralmente, a todos los niños, niñas y sus familias, a través de acciones y servicios de carácter universal.
	d) Relación del Estado con el voluntariado El voluntariado es dependiente.

Cuadro 4: Experiencias de voluntariado mixto administración central

Nombre de la Experiencia de voluntariado	Descripción de la experiencia
9. Voluntariado del Sendero de Chile CONAMA	<p>a) Qué es Es una iniciativa pública sin precedentes en el país, llevada a cabo por la Comisión Nacional de Medio Ambiente, específicamente por quienes trabajan en el Programa Sendero de Chile, que busca generar una red de recorridos eco turísticos y educativos que permita a los ciudadanos conocer, disfrutar y valorar la diversidad de paisajes y culturas de Chile. Se desarrollan salidas educativas por el día, capacitaciones, travesías educativas (campamentos de 5 días) que incluye seguridad, primeros auxilios, técnicas de juegos y dinámicas, limpieza de tramos y recolección de basura.</p> <p>b) Quién la impulsa Es una experiencia de voluntariado que surge de modo conjunto entre quienes ejecutaban el Programa Sendero de Chile y aquellos que tenían el interés de realizar voluntariado en el Área Medio Ambiental.</p> <p>c) Objetivos El objetivo primordial del trabajo de los voluntarios es que apoyen el trabajo de mantención del sendero, así como también las actividades de educación ambiental para las comunidades aledañas al sendero, ya que la mayoría de quienes participan son jóvenes profesionales.</p> <p>d) Relación del servicio con el voluntariado. Es una relación de tipo mixta, entre un servicio y personas y organizaciones de voluntariado asociado al programa.</p>
10. Voluntariado del Sistema Nacional de Protección Civil ONEMI	<p>a) Qué es Se trata de un sistema de coordinación para la reacción oportuna y adecuada ante emergencias y catástrofes que implica el trabajo en conjunto con organizaciones voluntarias entre las cuales se encuentran el Cuerpo de Bomberos, Cruz Roja, Defensa Civil de Chile, Cuerpo de Socorro Andino, World Vision y Bote Salvavidas.</p> <p>b) Quién la impulsa Esta iniciativa surge de la necesidad de ONEMI de coordinarse con dichas organizaciones, en el marco del sistema anteriormente mencionado.</p> <p>c) Objetivos El objetivo del trabajo de las expresiones del voluntariado vinculado a la institución es prevenir los riesgos que enfrentan las comunidades y atender sus necesidades en situación de emergencia y desastres.</p> <p>d) Relación del servicio con el voluntariado. Las relaciones entre ONEMI y las organizaciones voluntarias es de coordinación y complementariedad. Es una relación con voluntariado mixto.</p>

11. Voluntariado ambiental CONAF	a) Qué es Es un Programa llevado a cabo por el Área de Educación Ambiental de la institución, que surge tras detectar que existía una alta demanda por parte de jóvenes de realizar trabajos voluntarios en las Zonas Naturales Protegidas. Se generan redes entre voluntarios y parques nacionales, otorgándose financiamiento básico para el trabajo con voluntarios. Ello permite mejorar partes nacionales y apoyar acciones de difusión de Información.
	b) Quién la impulsa Corporación Nacional Forestal - CONAF
	c) Objetivos Sus principales objetivos son la generación de redes entre voluntarios y parques nacionales, que dispongan de financiamiento básico para su trabajo a objeto de mejorar los parques nacionales.
	d) Relación del servicio con el voluntariado La relación que mantiene CONAF con los voluntarios es más bien de coordinación, es decir, juntar las necesidades de los parques nacionales con la demanda de los y las jóvenes de realizar voluntariado. Es una relación mixta.
12. Organizaciones de Voluntariado Servicio de Salud de Talcahuano ¹²	a) Qué es Conjunto de acciones de prestaciones recíprocas entre un servicio hospitalario y organizaciones voluntarias que concuerdan en trabajar conjuntamente problemas que afectan a los usuarios del servicio.
	b) Quién la impulsa El servicio dispone de tres modalidades de trabajo con voluntariado: en hospitales, barrios y en presupuesto participativo en salud. Las organizaciones participan en estos diseños.
	c) Objetivos Participar a través de programas que dispone el servicio de salud, los cuales varían de acuerdo a los destinatarios, como son personas viviendo con VIH SIDA, adultos mayores, pacientes con cáncer, entre otros.
	d) Relación del estado con el voluntariado Son relaciones con voluntariado mixto.
13. Voluntariado de ayuda a las familias de Carabineros Carabineros de Chile ¹³	a) Qué es Organización de la sociedad civil de apoyo a las personas que forman parte de la institución de Carabineros de Chile. Es la única experiencia que se da al interior de una institución del Estado. Se creó pensando siempre en apoyar a las familias de carabineros.
	b) Quién las impulsa Familiares de carabineros.
	c) Objetivos Apoyar a familiares de los funcionarios en aquellas áreas que la institución no cubre. Por ejemplo disponer de casas de alojamiento, contar con programas de educación diferencial para hijos de funcionarios, apoyar económicamente a hijos de carabineros, entre otros.
	d) Relación del servicio con el voluntariado. La experiencia de voluntariado es de tipo mixta.

¹² Además de esta experiencia, se estudio las Organizaciones de Voluntariado del Hospital Regional de Concepción, igualmente de tipo mixtas.

¹³ Aun cuando la experiencia pareciera carecer del componente altruista del voluntariado, debe considerarse que el fin de la Corporación no es beneficiar a sus integrantes, sino a personas de la institución que no necesariamente forman parte de ella.

4.2. Municipalidades

Cuadro 5: Experiencias de voluntariado dependiente municipalidades

14. Maipú Solidario Municipalidad de Maipú	<p>a) Qué es</p> <p>Es una iniciativa que agrupa a personas que aportan voluntariamente a diferentes labores de interés comunal, como captar y colocar bienes y servicios, captar y coordinar voluntarios de la comuna o apoyar la reflexión sobre la relación al voluntariado y la solidaridad comunal.</p> <p>Entre las tareas que desarrolla se apoyan actividades masivas y puntuales impulsadas por el municipio, que van desde eventos informativos, hasta entrega de insumos a familias que lo requieren.</p> <p>Los/as voluntarios/as apoyan el trabajo realizado junto con proponer actividades donde el Municipio les presta ayuda.</p>
	<p>b) Quién la impulsa</p> <p>El Municipio de Maipú en la organización que convoca y provee las condiciones para el trabajo de los voluntarios.</p>
	<p>c) Objetivos</p> <p>Conectar las necesidades de los habitantes con la demanda de realizar voluntariado por parte de los vecinos de la comuna. Se realizan campañas de recolección de bienes dependiendo la necesidad, apoyo escolar, entre otras actividades. Se intenta avanzar por etapas, perfeccionando a los voluntarios y entregándoles incentivos.</p>
	<p>d) Relación del municipio con el voluntariado</p> <p>Es una relación estrecha, pues el municipio actúa como un puente que cubre la demanda social por desarrollar acciones voluntarias. Se trata de un voluntariado dependiente.</p>
15. Líderes ambientales infanto – juveniles Gestión Ambiental. Educación Ambiental. Municipalidad de Maipú.	<p>a) Qué es</p> <p>Es una experiencia de desarrollo de voluntariado que forma parte de las actividades que se encuentran bajo la responsabilidad del Departamento de Medio Ambiente y Control de Zoonosis de la Municipalidad de Maipú, específicamente del Área de Gestión Ambiental y Educación Ambiental.</p>
	<p>b) Quién la impulsa</p> <p>La experiencia es impulsada desde el propio Municipio y cuentan con un financiamiento básico para cada actividad.</p>
	<p>c) Objetivos</p> <p>Fomentar el cuidado del Medio Ambiente en jóvenes y niños de la comuna, mediante la participación como voluntarios en diversas actividades tales como: educación ambiental, apoyo a campañas educativas y a actividades masivas.</p>
	<p>d) Relación del servicio con el voluntariado</p> <p>El municipio es la entidad rectora y por tanto el voluntariado es dependiente.</p>

Cuadro 6: Experiencias de voluntariado mixto municipalidades

16. Voluntarios por Peñalolén Unidad de Solidaridad e Integración Municipalidad de Peñalolén	<p>a) Qué es</p> <p>La Red Voluntarios por Peñalolén está constituida por todas las personas que realizan alguna labor solidaria en las diversas agrupaciones sociales de la comuna. Estas labores también han motivado a los alumnos de diferentes colegios, universidades e iglesias, quienes se han vinculado a algún grupo o institución solidaria, de acuerdo a sus intereses y disponibilidad.</p>
	<p>b) Quién la impulsa</p> <p>El municipio</p>
	<p>c) Objetivos</p> <p>Colaborar en el desarrollo de la comuna mediante el apoyo al trabajo de redes, infancia y áreas afines.</p>
	<p>d) Relación del municipio con el voluntariado</p> <p>Es una relación de tipo mixto, pues los voluntarios y organizaciones mantienen independencia.</p>

4.3. Casos de Oferta Pública

Nombre de la Experiencia de voluntariado	Descripción de la experiencia
17. Fondo de Fortalecimiento de la Sociedad Civil División de Organizaciones Sociales DOS Oferta Pública	a) Qué es Fondo de Fortalecimiento de la Sociedad Civil Es un fondo de recursos financieros de carácter estatal que anualmente destina recursos económicos para el fortalecimiento de la sociedad civil. b) Quién la impulsa La División de Organizaciones Sociales del Ministerio Secretaría General de Gobierno. c) Objetivos Brindar apoyo económico a organizaciones de voluntariado en Chile para el desarrollo de sus objetivos, específicamente que apunten a la capacitación a los representantes y asociados, generación de actividades asociativas y el promover las acciones de voluntariado. d) Relación del Estado con el voluntariado Oferta pública.
18. Fondo Mixto MIDEPLAN	a) Qué es Es un fondo de carácter público – privado que aporta con recursos económicos a organizaciones de la sociedad civil, sean o no de voluntariado, para el desarrollo de acciones en el campo de la pobreza y discapacidad. b) Quién la impulsa No existe política de relacionamiento con organizaciones de voluntariado. c) Objetivos Fomentar los aportes privados a las iniciativas en favor de las personas en situación de pobreza y/o con discapacidad. Estos incentivos permiten a los donantes –contribuyentes de primera categoría- deducir como crédito tributario el 50% de los recursos donados y rebajar de la renta líquida imponible el 50% restante. d) Relación del Estado con el voluntariado Oferta Pública.
19. Apoyo al Programa de Educación Ambiental de CONAMA Área de Participación Ciudadana Ministerio de Obras Públicas	a) Qué es Se trata de financiamiento para algunas actividades puntuales que realizan voluntarios de otros servicios. Dicho financiamiento es otorgado por el Departamento de Participación Ciudadana del Ministerio de Obras Públicas. Específicamente se ha financiado y entregado insumos a la Comisión Nacional del Medio Ambiente – CONAMA, para el trabajo en el área de educación ambiental, que es desarrollado con niños y jóvenes. b) Quién la impulsa CONAMA. c) Objetivos Busca que los voluntarios realicen la difusión y sensibilización sobre temáticas relacionadas con el cuidado del medio ambiente. d) Relación del servicio con el voluntariado Oferta pública.

5. CARACTERIZACIÓN DE LAS EXPERIENCIAS DE VOLUNTARIADO Y DE OFERTA PÚBLICA

En esta sección se presentan los principales resultados de la sistematización de las experiencias de voluntariado abordadas en este estudio. Como se ha indicado, uno de los objetivos planteados es poder entregar una caracterización que permita distinguir fundamentalmente cuáles son las modalidades de funcionamiento del voluntariado asociado a la institucionalidad pública, y su significación en cuanto a la relación que se establece entre Estado y Sociedad Civil. A la vez, se da un tratamiento especial a aquellas instituciones que desarrollan acciones para establecer una oferta pública que promueva la instalación de experiencias de voluntariado, ya sea en vinculación al Estado o de un modo autónomo.

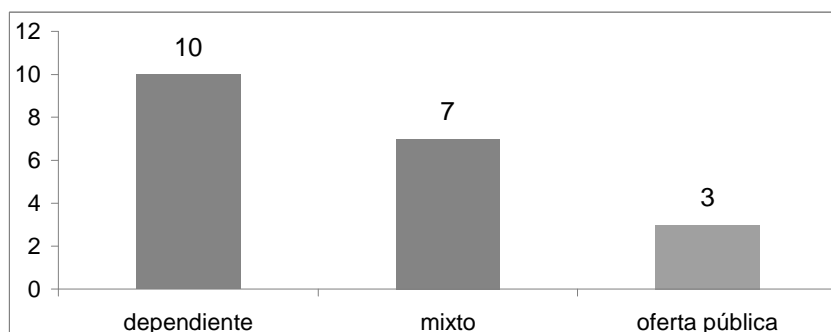
Los datos analizados en este apartado corresponden a la encuesta mediante cuestionario aplicado a funcionarios de 19 servicios públicos. Ahora bien, cabe señalar que la unidad de análisis son las experiencias de voluntariado o de oferta pública para el voluntariado, por lo cual éstas serán abordadas de modo diferenciado.

5.1. Modalidad de relación de las experiencias estudiadas

Un primer elemento a considerar en la caracterización de las experiencias de voluntariado es distinguir cuál es la modalidad de relación principal que se establece entre el voluntariado (entendido como el conjunto de actividades de interés general desarrolladas por personas naturales –los voluntarios-, de realización libre, no originada en obligación personal o legal) y el servicio público. Precisamente es el énfasis en este nexo lo que permite hablar de experiencias de voluntariado como tal.

Gráfico 1: Modalidades de relación

(Número de casos)



Base: 20 casos

Como se señaló, se han incluido tanto experiencias de voluntariado (17 casos) como casos en que las instituciones realizan una oferta pública para el voluntariado (3 casos). En lo que sigue se concentrará en las primeras, y la oferta pública será abordada en un apartado especial más adelante.

Del total de experiencias de voluntariado consideradas el vínculo existente con la institucionalidad pública puede ser de tipo dependiente o mixto, siendo ligeramente más frecuente la primera situación. Las experiencias “dependientes” se caracterizan fundamentalmente por que han sido creadas o animadas directamente desde los servicios en que operan, y por tanto sus actividades se sostienen en el funcionamiento propio de la institucionalidad, ya sea en términos de objetivos y/o recursos. Este tipo de relación parece ser más propia de las experiencias vinculadas a servicios con un mayor grado de centralización de sus actividades como, por ejemplo, SENAMA, CONACE o MIDEPLAN.

Por su parte, las experiencias de voluntariado “mixto” son aquellas que, aún cuando son promovidas por la institucionalidad o definen sus actividades por un apoyo al funcionamiento de los servicios, poseen una organicidad que les dota de una mayor autonomía en las decisiones. Un ejemplo claro de esta modalidad de relación se da en los Servicios de Salud, como en el caso de Concepción donde el voluntariado se vincula en base a proyectos que son evaluados e implementados según las necesidades del hospital.

De la sistematización realizada, y siguiendo las categorías expuestas en el marco de referencia, no se presentarían experiencias de voluntariado “autónomo”, el cual se distingue por ser iniciativas surgidas desde la sociedad civil y que tienen sustento propio y una completa autonomía en las decisiones, aún cuando establezcan asociaciones con instituciones públicas. En los casos revisados la única experiencia que presenta características similares es la Corporación de Carabineros, pero ha sido agrupada en el ámbito de las experiencias mixtas en función de su fuerte identificación institucional.¹⁴

5.2. Funciones de los voluntarios y Tipo de Voluntariado

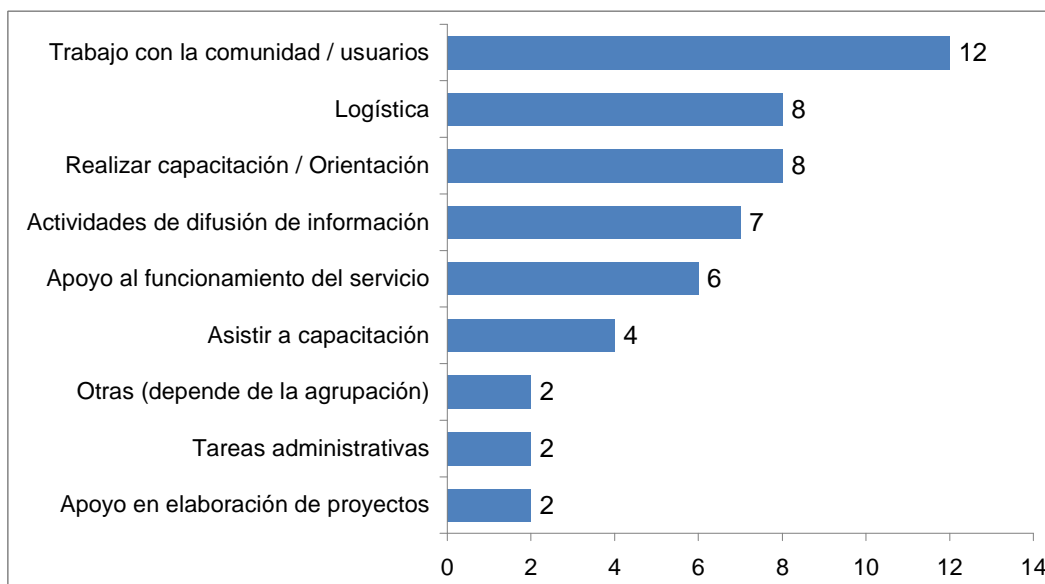
Funciones de los voluntarios

Un segundo aspecto importante en la caracterización de las experiencias de voluntariado es distinguir cuáles son las principales áreas de actividad realizadas efectivamente por los voluntarios. Ello nos permite tener una perspectiva acerca de las áreas de desarrollo del voluntariado y el valor o potencial del aporte que éstos realizan en su vinculación a la institucionalidad pública. El Gráfico 2 resume las menciones sobre las principales funciones de los voluntarios, para lo cual se han generado algunas categorías de resumen sobre las respuestas recolectadas.

En primer lugar, la función más frecuente de los voluntarios es el “Trabajo con la comunidad” o la “Atención de usuarios”, lo cual es particularmente relevado entre los encargados de servicios descentralizados (Municipios, Servicios de Salud) o dirigidos a la atención de grupos sociales específicos en situación de vulnerabilidad (por ejemplo, CONACE o SENAME). En segundo lugar de importancia, se indican la “Realización de actividades de capacitación” y tareas de “logística”. A continuación, en tercer lugar, encontramos las “actividades de difusión” y el “apoyo al funcionamiento interno”. Finalmente, las actividades menos frecuentes son las “tareas administrativas”.

¹⁴ Si bien puede existir autonomía en decisiones y recursos puede pensarse otra dimensión que tiene que ver con la misión del voluntariado. En principio, un voluntariado autónomo se sostendría sobre una misión genérica, y por tanto no reducible a la existencia de determinada instancia institucional.

Gráfico 2: Principales Funciones de los Voluntarios
(Número de experiencias)



Base: 17 casos

Nota: Voluntariado de una experiencia puede comprender más de una categoría de funciones.

Ahora bien, de todo el listado anterior se puede encontrar dos grandes grupos de actividades. Un primer grupo serían aquellas actividades de orientación a la comunidad o hacia los usuarios de los servicios, donde cabe también la realización de capacitaciones, orientación y difusión de información. Esto nos indica la importancia que puede adquirir el voluntariado en la relación que establecen los servicios con sus usuarios y el modo en que el voluntariado puede impactar potencialmente en la calidad de las atenciones. Un ejemplo particularmente claro de un desarrollo amplio de estas actividades de orientación comunitaria se encuentra en el caso de las experiencias vinculadas a los Servicios de Salud, SENAMA, Corporación de Carabineros, CONACE, MIDEPLAN, entre otros.

Un segundo grupo de actividades son aquellas relacionadas a aspectos propiamente operativos del servicio, como son la logística y las tareas administrativas. Una evaluación más exhaustiva de las experiencias de voluntariado en servicios públicos debiera establecer con mayor precisión la importancia de estas actividades, ya que puede darse una situación de dependencia al trabajo de los voluntarios para suplir tareas básicas de operación que puede ser problemática en términos de gestión (por ejemplo, que los voluntarios asuman actividades que podrían ser realizadas más propiamente por funcionarios especializados, que la provisión de ciertos servicios quede sujeta a la disponibilidad de voluntarios, etcétera).

Con todo, se debe destacar la pluralidad de funciones, lo que puede indicar que el voluntariado se constituye como una actividad compleja que es preciso proyectar y organizar adecuadamente en el diseño de los programas de trabajo, lo cual implica necesariamente ir más allá de una imagen restringida de un voluntariado limitado sólo a labores asistenciales.

De modo complementario se puede hacer referencia a los lugares de trabajo de los voluntarios. Como es de esperar, la mayor parte de las labores se realizan en coherencia con las labores de atención de usuarios. Así, en nueve experiencias los voluntarios realizan todas o parte de sus actividades en el domicilio de los usuarios, a lo que cabe agregar los voluntarios que trabajan en la calle o se contactan por teléfono e Internet (cinco y tres respectivamente). Mientras, en siete casos los voluntarios desempeñan actividades en las instalaciones del servicio.

Cuadro 7: Lugares de trabajo de los voluntarios

Lugares de Trabajo de los voluntarios	Número de experiencias
Domicilio de usuarios	9
Oficinas / instalaciones del servicio	7
En la calle / Espacio donde se ejecutan proyectos	5
Por teléfono / Internet	3
Base Total	17

Base: 17 casos

Nota: Voluntariado de una experiencia puede comprender más de una categoría de funciones.

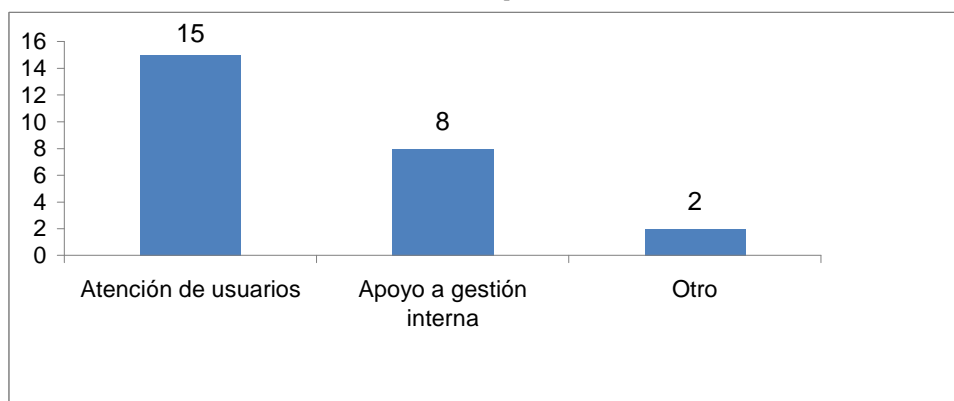
Tipo de voluntariado

La revisión de las funciones de los voluntarios puede sintetizarse en una definición del tipo de voluntariado. Se ha dicho que el voluntariado es una actividad compleja que supone diversas formas de vinculación y dinámicas de trabajo, lo que se expresa con claridad al momento de revisar las funciones realizadas por los voluntarios en las distintas experiencias estudiadas.

El tipo de voluntariado se refiere aquí a las *áreas de actividad principal desarrolladas por el voluntariado*, lo cual no debe ser confundido con las modalidades de relación de las experiencias de voluntariado (autónomo, mixto, dependiente). Se ha definido dos grandes categorías al considerar el tipo de voluntariado: a) La atención de usuarios, que se refiere a aquellas actividades realizadas por los voluntarios orientadas hacia los usuarios de los servicios o programas (por ejemplo, capacitación, orientación, información, etc.), y b) el Apoyo a la gestión interna, que incluye aquellas actividades de apoyo o soporte para el funcionamiento de los servicios o programas. La categoría “Otros” incluye actividades que no caben precisamente en las dos anteriores, principalmente por su especificidad, donde un ejemplo claro es el “apoyo en la elaboración de proyectos”. En ningún caso estas categorías son excluyentes entre sí, sino que con bastante frecuencia en una misma experiencia coexistirán distintos tipos de voluntariado, con distintos grados de relevancia en cada caso.

Del conjunto de experiencias revisadas, la categoría que tiene mayor frecuencia es la “Atención a clientes o destinatarios” (15 casos), lo cual resulta consistente con las actividades principales que desarrollan las instituciones, principalmente orientadas a la provisión de servicios directos a población beneficiaria. A partir de esto surge cierta noción de que los voluntarios se insertan a apoyar la política social, y en particular en áreas como la calidad de atenciones, orientación o entrega de información.

Gráfico 3: Tipo de Voluntariado desarrollado en las experiencias
(Número de experiencias)



Base: 17 casos

Nota: Pregunta de respuesta múltiple. Una experiencia puede comprender más de un tipo de voluntariado

Luego, el “Apoyo a la gestión interna” también se indica por parte de varios servicios, y en combinación con la atención a usuarios. Este apoyo se refiere básicamente al hecho de que los funcionarios desempeñen labores habituales del servicio, usualmente de carácter administrativo, ya sea con el objetivo de asumir tareas no cubiertas, o bien disminuir la excesiva carga de trabajo. Aquí bien se puede indicar una tensión posible: la funcionalización de la participación de los voluntarios en los servicios. Esto es, que se corre el riesgo que las labores de apoyo a la gestión se constituyan en el centro de la labor de los voluntarios, con lo cual el valor agregado que su trabajo tiene disminuiría sustancialmente.

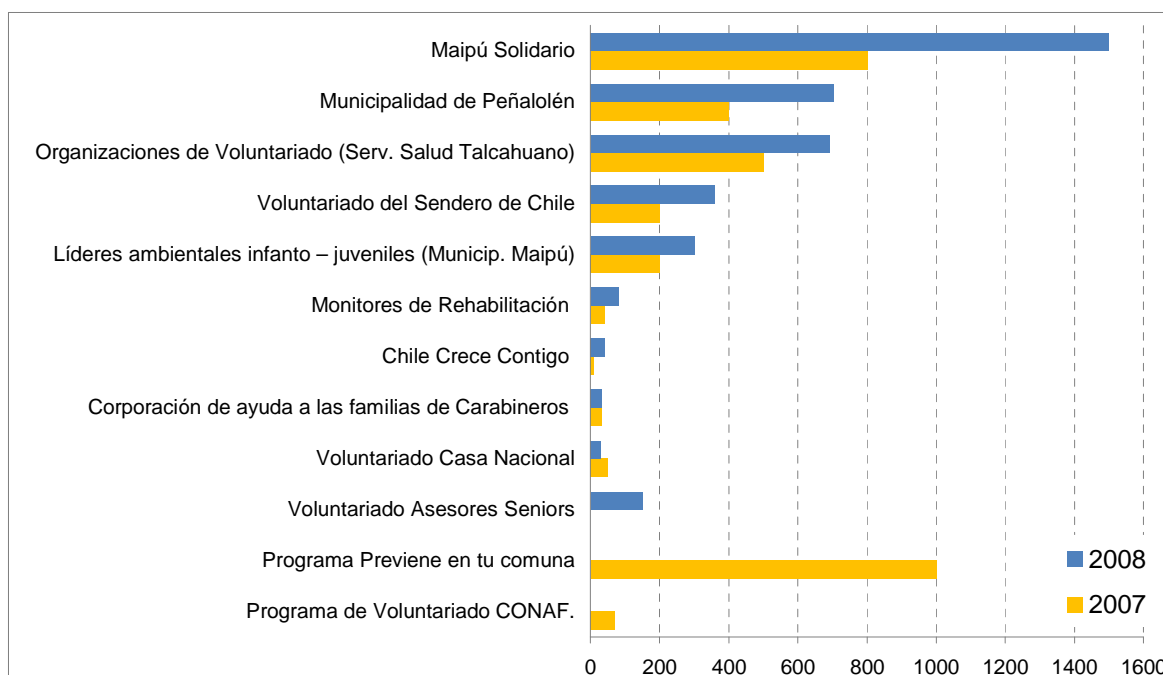
A su vez, se tiene que solamente en los casos de AGCI y la Municipalidad de Peñalolén se menciona “otro tipo de voluntariado”, dada la especificidad de las tareas realizadas en estos servicios. En el caso de AGCI se trata de un voluntariado que se realiza en el extranjero y que participa activamente en la elaboración de proyectos, mientras en el caso de la Municipalidad se refiere a la promoción del voluntariado por parte de los mismos voluntarios.

Finalmente, no se observa una diferencia relevante en el tipo de voluntariado en las experiencias dependientes y mixtas. En las primeras se plantea la atención de usuarios en 8 de 10 casos, mientras en las mixtas se verifica en todos los casos.

5.3. Cobertura y extensión de las experiencias

Una de las principales limitaciones resultantes del proceso de consulta ha sido constatar la escasa información precisa y confiable respecto a la cobertura del trabajo desarrollado. Esto bien puede dar cuenta de un proceso que aún no ha sido debidamente sistematizado, o bien la falta de criterios claros en términos de seguimiento y evaluación de los programas vigentes.

Gráfico 4: Número de Voluntarios involucrados en las experiencias, 2007 y 2008
(Número de voluntarios)



Nota: Se presentan sólo las experiencias con información sobre el número de voluntarios.

Ahora bien, y sólo de un modo ilustrativo, si se toman aquellos servicios que presentan información sobre el número de voluntarios para ambos años (9 casos), se observa una cierta tendencia al aumento. En particular se destacan los casos de las experiencias que han mostrado un aumento significativo y que cuentan con un número de voluntarios importante: Servicio de Salud Talcahuano (+38%), “Líderes ambientales infanto – juveniles (Municip. Maipú)” (+50%), Municipalidad de Peñalolén (+76%), “Voluntariado Sendero de Chile” (+80%), “Maipú Solidario” (+87,5%). Respecto al caso específico de los municipios es claro que se destacan como espacios de alto potencial de desarrollo para las experiencias de voluntariado. Esto puede tener relación con que al ser poderes locales que concentran una amplia gama de requerimientos de la comunidad, a lo cual la oferta pública debe responder de un modo más directo, siendo la asociación con la sociedad civil un elemento clave. Por su parte, tal escenario puede no presentarse en servicios más centralizados, y con funciones y poblaciones objetivo más acotados en cuanto a sus características.

5.4. Relación entre Instituciones y Voluntarios

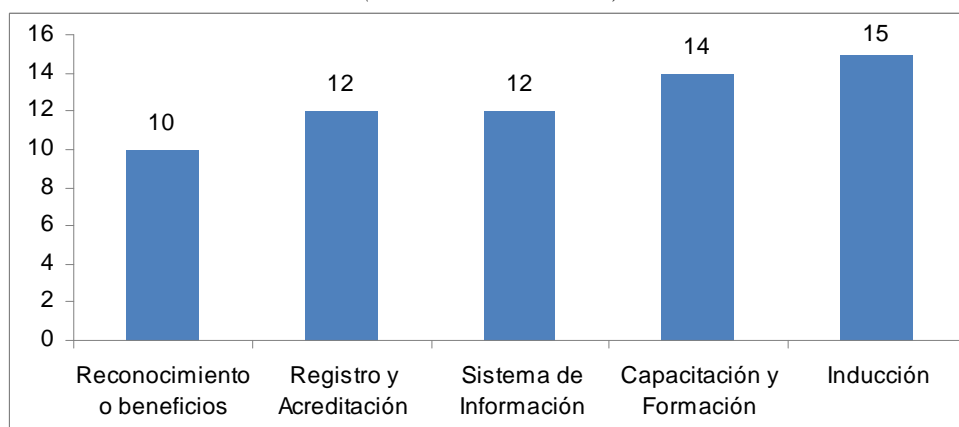
Un indicador particularmente interesante para indagar el grado de desarrollo que tienen las distintas experiencias es establecer la relación entre las instituciones y los voluntarios. En particular, se hace referencia a las prestaciones entregadas, entre las que se cuenta la existencia de actividades de inducción, el registro y acreditación de los voluntarios, un sistema de información, instancias de capacitación y formación, y la entrega de beneficios o reconocimientos.

En el Gráfico 5 se puede observar que en 15 de las 17 experiencias existen actividades de inducción para los voluntarios, es decir, en cada caso se da una presentación del servicio y una acogida a los voluntarios que llegan hasta las dependencias de la institución. Para el caso de las capacitaciones y formación de los voluntarios, existen tres casos en que éstas no se realizan.

Por otra parte, los aspectos más débiles son la existencia de Sistemas de información y el Reconocimiento o la entrega de beneficios especiales a los voluntarios. En términos específicos los reconocimientos implementados son la entrega de premios y la discriminación positiva de los voluntarios (para selección de personal, o postulación a recursos, etc.). Lo anterior llama a la necesidad de avanzar más aún en la regulación de la relación entre los servicios y los voluntarios (por ejemplo, sólo en tres experiencias se verifica alguna forma de aseguramiento para el voluntariado), más aún cuando se trata de actividades que no son remuneradas, y donde la entrega de apoyos e incentivos en el trabajo resulta central.

Gráfico 5: Prestaciones dadas a los funcionarios por la institucionalidad pública, 2007 y 2008

(Número de voluntarios)



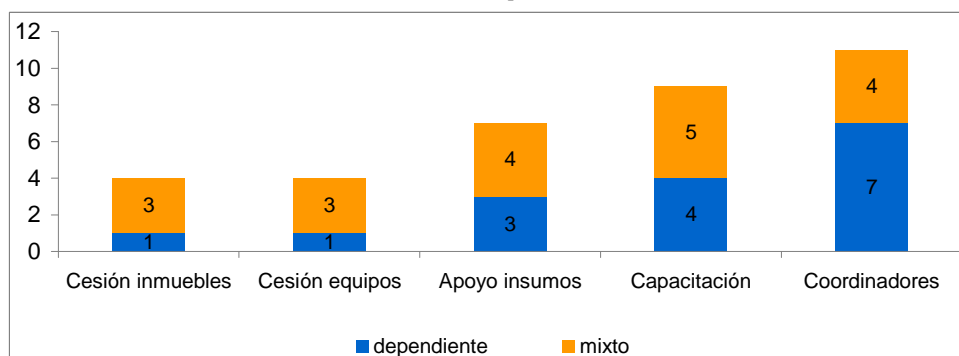
Base: 17 casos

Nota: Voluntariado de una experiencia puede comprender más de una categoría de funciones.

En cualquier caso, considerando la situación global, al parecer los servicios han ido implementando sistemas de apoyo a los voluntarios y por tanto la evaluación preliminar es positiva. Sin duda, queda abierta la pregunta acerca de la percepción que tienen los mismos voluntarios acerca del funcionamiento de las iniciativas, cómo las evalúan, y cuáles son las necesidades aún no satisfechas en vías a mejorar el trabajo que realizan.

Por último, al considerar las prestaciones de acuerdo al modo de relación del voluntariado, se puede decir que no se presentan diferencias relevantes. En ambas situaciones, las instituciones entregan aproximadamente 4 prestaciones en promedio como apoyo al voluntariado. Sin embargo, sí se observan diferencias relevantes en los insumos o recursos dispuestos para la realización del trabajo.

Gráfico 6: Insumos para el trabajo del voluntariado, 2007 y 2008
(Número de experiencias)



Base: 17 casos (Dependiente: 10 casos; Mixto: 7 casos)

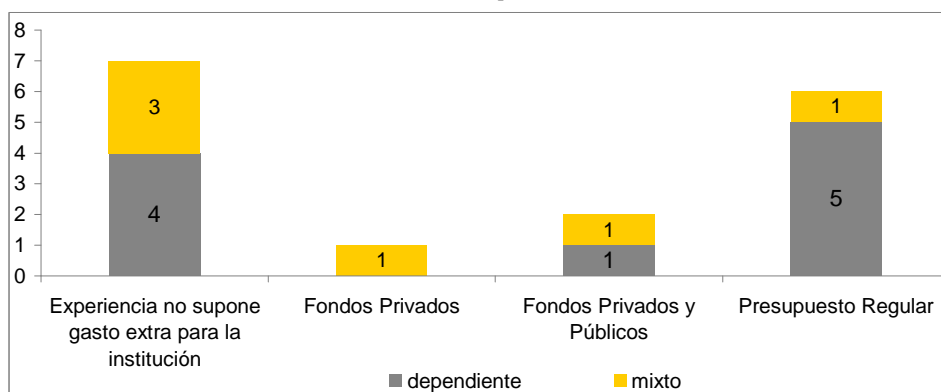
El Gráfico 6 muestra que en términos globales el apoyo más frecuente es la presencia de Coordinadores, lo que parece ser más propio de las experiencias de voluntariado dependiente. También se podría decir que en las experiencias mixtas la entrega de insumos es más diversa - aunque no necesariamente más frecuente-. También llama la atención que sea tan baja la entrega de bienes inmuebles o equipos en las experiencias de voluntariado dependiente.

Aunque la base de información es reducida, los resultados parecen ser al menos coherentes, lo que sugiere la pregunta de si estas diferencias en el apoyo constituyen una característica propia de los tipos de voluntariado, más allá de los casos particulares aquí analizados.

5.5. Aspectos de financiamiento

Uno de los aspectos que dejó en evidencia la consulta a las instituciones fue el bajo grado de sistematización de la información financiera. En primera instancia se podría asumir un desconocimiento de los costos asociados a la implementación de los programas de voluntariado, sin embargo, cabe pensar que en un estudio en que se aborde con mayor detalle -aplicando metodologías específicas al tema presupuestario- se podría obtener resultados más confiables. Así, éste parece ser un ámbito desconocido que es preciso revisar si se pretende el diseño de políticas de voluntariado viables. Hecha esta salvedad, se presentan los datos recogidos respecto al financiamiento del voluntariado por parte de los servicios, los que se detallan en el Gráfico 7.

Gráfico 7: Financiamiento de las experiencias de voluntariado
(Número de experiencias)



Base: 16 casos (Dependiente: 10 casos; Mixto: 7 casos). Se incluyen sólo casos con información disponibles.

Como indica el gráfico, una primera distinción relevante es si las experiencias de voluntariado implementadas suponen gastos especiales que deben ser cubiertos por los servicios. Aquí se encuentra que en 7 casos se afirma no tener gastos específicos. Es relevante notar que se trata especialmente de aquellos servicios que han implementado un tipo de voluntariado caracterizado por una mayor centralización de las decisiones, con una práctica más asistencial y con funciones de apoyo a la gestión. Aún cuando no se cuenta con datos más exhaustivos, se puede plantear la hipótesis de que en casos con estas características el voluntariado no recibe recursos especiales dado que está menos dirigido a la creación de acciones generadoras de un valor agregado. De algún modo, desde aquí se podría discutir la diferencia entre lo que es un *gasto* y lo que es una *inversión*.

Por otra parte, se tiene que en 7 casos se opera con algún tipo de fondo público, principalmente como parte del presupuesto regular (6 casos). Esto es interesante, pues demuestra que existe un compromiso institucional con la entrega de recursos a la experiencia de voluntariado. En principio, se podría pensar que aquello supone que el voluntariado encuentre menores cuotas de autonomía en las decisiones, sin embargo, ello debe ser analizado caso a caso de acuerdo a las modalidades específicas con que operan los programas. En sentido opuesto, la existencia de financiamiento regular también permite tener mayores esperanzas respecto al compromiso de los servicios con la continuidad de los programas implementados.

Luego, se observa que la situación menos frecuente es la integración de fondos privados para la operación de las experiencias, mencionados sólo en 2 casos. Sin duda, este hecho llama a discutir si el bajo involucramiento privado constituye una fortaleza o una debilidad. Para ello es relevante precisar con mayor detalle la fuente, pues bajo el rótulo de fondos privados pueden incluirse desde aportes comunitarios a aportes de empresas privadas, lo que claramente genera escenarios de operación distintos.

Especialmente destacables son los casos de FOSIS y la Municipalidad de Peñalolén, ya que son las únicas entidades que combinan un financiamiento público y privado, siendo especialmente destacada la existencia de un cofinanciamiento por parte de los voluntarios y socios (FOSIS).

5.6. La situación de la Oferta Pública

Como se señaló al comienzo de esta sección, la diversa naturaleza que en la práctica tienen las actividades de las experiencias de voluntariado frente a aquellas destinadas a establecer una oferta pública para promover el voluntariado, supone un tratamiento distintivo. En los apartados anteriores se ha descrito con detalle los principales rasgos de las experiencias de voluntariado, y por tanto se dedica este punto sólo a los casos de oferta pública.

Un comentario inicial necesario es de orden metodológico. Lamentablemente los casos catastrados no son suficientes como para poder hablar de la oferta pública en términos genéricos. De este modo, el análisis se enfoca básicamente a aportar una descripción de los tres casos de oferta pública abordados en la investigación: El Fondo de Fortalecimiento de la Sociedad Civil, dependiente de la División de Organizaciones Sociales (DOS); el Fondo Mixto de Apoyo Social, de MIDEPLAN; y el Apoyo al Programa de Educación Ambiental (implementado por CONAMA) del Ministerio de Obras Públicas (MOP). Considerando esto, y de modo complementario, se propone una breve revisión de algunos datos provenientes de estudios anteriores, con tal de contar con información relevante para una contextualización.

La oferta pública, en el sentido expuesto en el marco de referencia de esta investigación, se refiere al “conjunto de prestaciones, beneficios, derechos que el Estado ofrece a voluntarios y/o expresiones del voluntariado, como son a modo de ejemplo, seguros, becas, exenciones, descuentos, capacitaciones, y otros, en el caso de personas, y fondos, franquicias, infraestructura, apoyos en bienes, en el caso de organizaciones. Dada esta definición la pregunta es ¿Qué distingue a las experiencias de voluntariado de las iniciativas de Oferta Pública para promover el voluntariado?

La distinción principal dice relación con el objetivo de las actividades, su complejidad, y la modalidad de relación que supone en términos del vínculo Estado – Sociedad Civil. En el caso de las experiencias de voluntariado se trata de una asociación destinada a desarrollar acciones específicas en un área de interés conforme a programas y proyectos concretos, y donde el trabajo es asumido por personas sin obligación personal o legal (voluntarios). En particular, las experiencias aquí estudiadas se encuentran *vinculadas* en algún grado a la institucionalidad estatal. Tal vínculo supone necesariamente que para que la experiencia pueda funcionar se efectúe un encuentro entre la oferta pública (de bienes y servicios de apoyo) y el interés social de parte de la sociedad civil (voluntariado), esto es, que en todos los casos de voluntariado vinculado se verifica oferta pública.

Ahora bien, las iniciativas de oferta pública se distinguen básicamente por limitarse sólo a los apoyos necesarios, sin involucrarse significativamente en las orientaciones del trabajo concreto del voluntariado. A la vez, esos apoyos pueden destinarse a experiencias vinculadas a la institucionalidad pública estatal (experiencias mixtas y dependientes), pero también, y tal vez de modo más claro, pueden viabilizar la implementación de experiencias de voluntariado autónomo. De este modo, la oferta pública se justifica en la medida que abre nuevos canales para la participación ciudadana y la expresión de acciones de interés público por parte de la sociedad civil.

La Oferta Pública y el desarrollo de la sociedad civil

Para un acercamiento a la situación de la Oferta Pública para el voluntariado en Chile resulta de interés revisar, como un primer elemento, cual ha sido el desarrollo de la Oferta Pública en general, ponderando su importancia en la promoción de las iniciativas de la sociedad civil. Aquí, debe repararse en que no toda Oferta Pública para la sociedad civil se dirige a apoyar experiencias de voluntariado, pero bien puede asumirse que la mayor importancia otorgada al tema en la agenda pública –en particular, la labor realizada por la DOS, del Ministerio Secretaría General de Gobierno- convierte al voluntariado en un área prioritaria y de creciente desarrollo.

Sin duda, el estudio reciente más significativo que permite contar con una visión amplia de contexto sobre la situación de la Oferta Pública, es el “Estudio Comparativo del Sector Sin Fines de Lucro” realizado por la Universidad John Hopkins. En este se realizó un catastro a las llamadas “organizaciones del tercer sector” (organizaciones, privadas, que no distribuyeran utilidades entre sus miembros, autónomas y voluntarias), contando con un registro de 106.880 organizaciones para el año 2004. Sobre esta base se extrajo una muestra representativa para caracterizarlas en aspectos tales como los recursos económicos manejados y las formas de empleo utilizadas en ellas (Universidad John Hopkins, 2006: pág. 23).

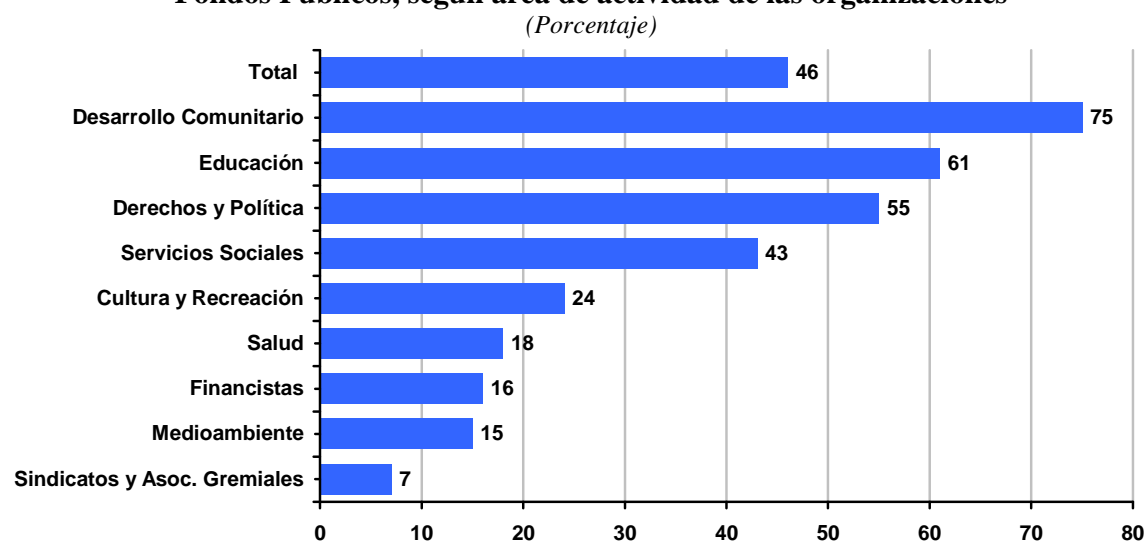
Uno de los datos de mayor relevancia entregados por el estudio fue la confirmación de la importancia que tiene el voluntariado en nuestro país: del total de organizaciones sin fines de lucro, un 91,6% de estas organizaciones cuenta con voluntariado. Luego, del empleo total en el sector un 47% es asumido por trabajadores voluntarios, aún cuando en el sector de prestación directa de servicios (educación, salud, desarrollo social y comunitario, y otros relacionados) alcanza un 33% (Universidad John Hopkins, 2006: pp. 26 – 32).

Por lo tanto, junto con la valoración de la situación del voluntariado, estos datos nos permiten validar los resultados reportados sobre el financiamiento de las organizaciones sin fines de lucro como una aproximación pertinente respecto a la importancia de la Oferta Pública en la promoción de experiencias de voluntariado.

En el estudio citado se propusieron tres fuentes principales de financiamiento: a) ingresos de generación propia; b) ingresos de filantropía, esto es, donaciones individuales y de empresas; y c) ingresos del gobierno o sector público, bajo la forma de subvenciones pagos por contrato o convenios, fondos concursables y otras transferencias. Destaca significativamente el hecho que de las tres fuentes descritas, los fondos aportados por el gobierno o el sector público representan el 46% del ingreso total de las organizaciones sin fines de lucro. Esta cifra es superior a la registrada en otros países de América Latina (20%) y en los países en desarrollo en general (23%), acercándose más a la registrada en países desarrollados, caracterizados como “Estados de bienestar”, donde el financiamiento proveniente del sector público es de alrededor del 55% (Universidad John Hopkins, 2006: p. 34).

En cualquier caso existen diferencias apreciables en la importancia relativa que tiene el financiamiento público entre las distintas áreas de actividad de las organizaciones sin fines de lucro. El gráfico siguiente sintetiza la información presentada en el estudio revisado. Se observa que las organizaciones de “Desarrollo comunitario”, “Educación”, “Derechos y Política” y “Servicios Sociales” son las que utilizan en una mayor proporción fondos públicos.

Gráfico 8: Proporción del Ingreso de las Organizaciones sin fines de lucro proveniente de Fondos Públicos, según área de actividad de las organizaciones



Fuente: Universidad John Hopkins (2006), “Estudio Comparativo del Sector Sin Fines de Lucro”.

En síntesis, los hallazgos presentados por el “Estudio Comparativo del Sector Sin Fines de Lucro”, confirman el importante rol del voluntariado en nuestro país, y a la vez, la significación que tiene la Oferta Pública. Sin duda, esto parece confirmar el carácter estratégico que tiene el fortalecimiento de las organizaciones de voluntariado en el marco de una política de fortalecimiento de la sociedad civil.

Oferta Pública para el voluntariado: Revisión de casos

En este apartado se aborda una descripción de los casos de Oferta Pública tratados en el presente estudio, y se entrega además una revisión complementaria de otras experiencias vigentes en nuestro país, con énfasis en los denominados Fondos Concursables.

a. Fondo de Fortalecimiento de la Sociedad Civil de la División de Organizaciones Sociales

Se trata de un Fondo de recursos financieros de carácter estatal destinado a apoyar iniciativas presentadas por organizaciones de la sociedad civil. Su administración está a cargo del Ministerio Secretaría General de Gobierno a través de la División de Organizaciones Sociales (DOS).

Su objetivo es fomentar y fortalecer el desarrollo de acciones asociativas de interés público de las organizaciones de la sociedad civil que contribuyan a la autonomía de las mismas y al enriquecimiento del tejido social. En concordancia con esto, sus principales destinatarios son organizaciones sin fines de lucro de interés público con personalidad jurídica de derecho privado.

Aun cuando el Fondo se dirige a toda área de interés público, se destaca el apoyo a: Encuentros, Generación de redes de temáticas de interés público, Asistencia técnica para la gestión de organizaciones, Prácticas innovadoras de ciudadanía, Capacitación y producción de material pedagógico, entre otras.

En los últimos años ha ido cobrando relevancia el financiamiento a las iniciativas de voluntariado como forma de fomentar nuevas formas de asociación entre estado y sociedad civil. En esta línea tiene especial importancia el valor de la capacitación y la habilitación social para la generación de actividades asociativas.¹⁵

Los recursos de los cuales dispone el Fondo ascienden aproximadamente a \$ 900.000.000¹⁶ constituyéndose en la instancia pública preferente para impulsar participación social en asuntos públicos que posee el Estado de Chile. A su vez, el Fondo es asignado en distintos niveles (nacional, regional, intercomunal y comunal), lo que determina el monto máximo al que pueden acceder las distintas postulaciones (por ejemplo, de acuerdo a las Bases del Concurso 2007, el monto máximo varía de \$10.000.000 para iniciativas a nivel nacional a \$1.500.000 para aquellas de nivel local).

b. Fondo Mixto de Apoyo Social

Es un fondo de carácter público - privado que aporta con recursos económicos a organizaciones de la sociedad civil, sean o no de voluntariado. La ley N° 19.885 de Donaciones con Fines Sociales, que regula su financiamiento, señala que su principal objetivo es fomentar los aportes privados a las iniciativas en favor de las personas en situación de pobreza y/o con discapacidad. Estos incentivos permiten a los donantes - contribuyentes de primera categoría - deducir como crédito tributario un 50% de los recursos donados y rebajar de la renta líquida imponible el 50% restante. Formalmente el funcionamiento del Fondo reside en el Ministerio de Planificación (MIDEPLAN).

En cuanto a la operación del Fondo, este aporta sus recursos a las entidades donatarias mediante su participación en convocatorias anuales a concursos públicos para el financiamiento de proyectos y programas focalizados hacia población en situación de pobreza y/o discapacidad.

Se trata de un fondo mixto en dos sentidos. En primer lugar, como se indicó, integra fondos públicos y privados. En segundo lugar, el proceso de toma de decisiones respecto a las iniciativas a financiar se da en un consejo integrado por autoridades públicas, por representantes de instituciones adscritas al Registro de Instituciones Donatarias y por representantes de los potenciales donantes (Consejo del Fondo Mixto de Apoyo Social). Lo anterior se justifica en la búsqueda de mayor transparencia y ecuanimidad en la asignación de los recursos.

De acuerdo a la información publicada por MIDEPLAN en su sitio Web (www.mideplan.cl) para el Banco de Proyectos de Donación Directa del Fondo Mixto, el cual cuenta a 84 organizaciones postulantes, el monto de aportes solicitados asciende a 3.307.476.762 de pesos. Este monto solicitado por las organizaciones equivale al 76,3% del monto total de sus proyectos.

¹⁵ De interés resulta destacar que, de los proyectos “de voluntariado” presentados al Fondo para el Desarrollo de la Sociedad Civil (FDSC) en 2007, un 66% son de carácter comunal, un 25,5% intercomunal, un 4,5% interregional y un 4,5% nacional. El promedio de fondos solicitados por los proyectos “de voluntariado” del FDSC 2007 fue de \$ 2.580.000. Esto incluye los dos tramos diferenciados como son el nacional y regional. El 52% de los proyectos “de voluntariado” postulados al FDSC 2007 pertenecen a organizaciones cuya personalidad jurídica es de “organización funcional” (clubes, centros, agrupaciones, redes, etc.) y el 21,5% exhibe personalidad jurídica de “junta de vecinos”, seguida de “fundación” (9,2%) y “corporación” (7,6%). Fuente: División de Organizaciones Sociales.

¹⁶ De acuerdo a información recolectada en encuesta a funcionarios.

c. Apoyo al Programa de Educación Ambiental de CONAMA – Ministerio de Obras Públicas

Se trata de financiamiento para algunas actividades puntuales que realizan voluntarios de otros servicios. Dicho financiamiento es otorgado por el Departamento de Participación Ciudadana del Ministerio de Obras Públicas (MOP). Específicamente se ha financiado y entregado insumos a la Comisión Nacional del Medio Ambiente – CONAMA, para el trabajo en el área de educación ambiental, que es desarrollado con niños y jóvenes. Su objetivo principal es que los voluntarios realicen la difusión y sensibilización sobre temáticas relacionadas con el cuidado del medio ambiente.

En términos concretos, el apoyo a la experiencia que realiza el MOP se traduce en entregar soporte para las actividades de inducción, capacitación de los voluntarios, reconocimiento o beneficios, e insumos básicos (por ejemplo, colaciones).

A diferencia de los anteriores casos, la oferta pública del MOP en relación a la experiencia del programa de Educación Ambiental, es específica y acorde a las necesidades más inmediatas del programa. Sin duda, esta modalidad es menos flexible que la entrega de fondos, sin embargo, parece sugerente desde el punto de vista de la oferta que podrían hacer los Ministerios para apoyar experiencias de voluntariado radicadas en servicios con desarrollo de experiencias de voluntariado.

5.7. Fondos Concursables: ¿Oportunidades para el desarrollo de experiencias de voluntariado?

Los casos revisados, y en especial la oferta del Fondo para el Fortalecimiento de la Sociedad Civil, así como los resultados aportados por el mencionado estudio sobre organizaciones sin fines de lucro, señalan la importancia que parecen tener los fondos concursables como un área de oportunidad para un mayor desarrollo de las experiencias de voluntariado existentes en nuestro país, en especial aquéllas de carácter autónomo.

Entre las características que exhiben estos Fondos que los hacen especialmente atractivos podemos mencionar: su énfasis en el financiamiento de iniciativas de carácter social, la existencia de criterios claros para su asignación, el fomento de la evaluación de proyectos como una herramienta clave para dar cuenta del trabajo realizado, su amplia publicidad (lo que se ha visto reforzado por las posibilidades que ofrece la Internet).

El Cuadro 8 presenta a modo de ejemplo algunos de los Fondos existentes en nuestro país.

Cuadro 8: Revisión de algunos Fondos Concursables existentes

Fondo	Institución	Objetivo	Destinatarios	Áreas Prioritarias
Concurso Público Nacional de Proyectos (FONADIS)	Fondo Nacional de la Discapacidad (FONADIS)	Fortalecer las organizaciones que tienen por finalidad la defensa de los derechos, la atención y satisfacción de las demandas de las personas con discapacidad.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personas naturales y/o jurídicas de derecho público o privado (acreditadas según protocolo disponible). 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prevención y rehabilitación ▪ Acceso al trabajo ▪ Acceso a la cultura, deporte y recreación ▪ Acceso al espacio físico ▪ Acceso a la información.
Fondo de Iniciativas Juveniles (FIJ)	Instituto Nacional de la Juventud (Injuv)	Servir como herramienta para financiar proyectos que permitan la consolidación de agrupaciones juveniles en el ámbito comunitario.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Organizaciones juveniles o entidades que tengan directa relación con temáticas de juventud constituidas como persona jurídica de derecho privado ▪ Universidades de derecho público o privado. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fortalecimiento de la ciudadanía, liderazgo y emprendimiento juvenil ▪ Cultura juvenil, deporte y recreación ▪ Desarrollo de redes y uso social de tecnologías de información y comunicación.
Fondo Concursable de Proyectos para la Prevención del Consumo de Drogas	Consejo Nacional para el Control de Estupefacientes (CONACE) y oficinas PREVIENE	Contribuir a la disminución del consumo de drogas en las comunas, mediante el apoyo financiero a proyectos e iniciativas que tengan tal finalidad, avanzando en el cumplimiento de uno de los principales objetivos de la Estrategia Nacional sobre Drogas del Gobierno de Chile.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Juntas de Vecinos y Organizaciones Comunitarias o Funcionales en comunas con presencia de oficina del Previene (100 comunas aproximadamente). 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Información y sensibilización ▪ Formación de agentes comunitarios ▪ Fortalecimiento de factores protectores ▪ Disminución de factores de riesgo.
Fondo Nacional del Adulto Mayor /a	Servicio Nacional del Adulto Mayor (Senama)	Financiar la ejecución de iniciativas ideadas, elaboradas y desarrolladas por organizaciones y clubes de adultos mayores (en beneficios de personas o grupos de adultos mayores).	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asociaciones y organizaciones de adultos mayores (clubes, uniones comunales o similares) con personalidad jurídica y Rol Único Tributario (RUT). Municipalidades. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hábitos de vida saludable, asociacionismo, solución de problemas de aislamiento, redes de apoyo. ▪ Elementos (bienes) o acondicionamiento para la sedes de los clubes o lugares de encuentro. ▪ Talleres educativos y capacitaciones.

Fondo de Protección Ambiental (FPA)	Comisión Nacional del Medio Ambiente (CONAMA)	Contribuir al desarrollo sustentable del país a través del involucramiento de la ciudadanía en la gestión ambiental, financiando proyectos o actividades orientados a la protección o reparación del medio ambiente, la preservación de la naturaleza o la conservación del patrimonio ambiental.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunidades o asociaciones indígenas ▪ Organizaciones Territoriales y Funcionales ▪ Sindicatos, Cooperativas, Comunidades Agrícolas, Asociaciones Gremiales ▪ Fundaciones y Corporaciones ▪ Universidades. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cambio climático (uso eficiente de la energía, energías renovables, manejo de residuos sólidos, reforestación, uso sustentable recursos hídricos, riesgos naturales) ▪ Conservación de la biodiversidad (protección de sitios prioritarios, humedales y otras áreas con valores de patrimonio natural, protección de poblaciones de especies nativas amenazadas, etc.) ▪ Educación ambiental y eficiencia energética (uso eficiente de energía, uso sustentable del agua, etc.).
-------------------------------------	---	---	--	--

Fuente: Bases publicadas por los programas e informantes clave en los distintos servicios. Agradecemos a Hugo Cabrera, de la División de Organizaciones Sociales, por la información aportada.

Notas: a/ Información del año 2006.

Finalmente cabe plantear el hecho de que los Fondos Concursables, si bien constituyen mecanismos centrales de la Oferta Pública para iniciativas de la sociedad civil, no están dirigidos específicamente a las organizaciones de voluntariado, sino que frecuentemente a organizaciones o grupos cuyos destinatarios son “internos” - parte del grupo de referencia - , por lo que, en esos términos, no incorporan el componente altruista que distingue al voluntariado, bajo la definición relevada en este estudio. Sin duda, un desafío de investigación posterior es poder establecer cuál es la importancia efectiva que tienen estos Fondos en la promoción del voluntariado.

Con todo, la pregunta planteada es cómo poder vincular el dinamismo que exhiben los Fondos Concursables actualmente existentes con el creciente protagonismo del voluntariado como propuesta de participación de la sociedad civil en áreas de interés público.

6. BALANCE Y PERSPECTIVAS DE LA EXPERIENCIA DE VOLUNTARIADO

Este capítulo presenta un balance de las experiencias de voluntariado revisadas, considerando los niveles de satisfacción declarados, los logros, aprendizajes, dificultades y sello del voluntariado que se identifican. Finalmente se entrega también una serie de propuestas de mejoramiento realizadas por los mismos entrevistados.

Toda esta sección, a excepción de los *principales logros identificados*, elaborada en base a los datos del cuestionario, se ha construido sobre la base de la información recabada en las entrevistas con los funcionarios encargados de los servicios. Es, por tanto, fruto de las opiniones de 9 informantes entrevistados de un total de 22 experiencias estudiadas, por lo que aquí se expone sólo representa su visión y no deber ser extrapolado.

6.1. Nivel de satisfacción con la experiencia de voluntariado

El nivel de satisfacción reportado por los entrevistados en general es alto¹⁷. En algunos casos la satisfacción puede calificarse como de nivel medio, lo que se relaciona con las carencias a las que se enfrenta el voluntariado en las instituciones. Desde la perspectiva de los entrevistados, a nivel de destinatarios es donde más alto parece ser el nivel de satisfacción, fundamentalmente porque reciben de parte de los voluntarios, apoyos que no esperaban. De todos modos, aunque no hay casos de evaluación de las experiencias, se indica que para evaluarlas no hay que considerar como parámetros de éxito la cobertura, sino aspectos más bien cualitativos.

Estos niveles de satisfacción se explican por los logros, aprendizajes y dificultades observados por entrevistados en sus experiencias de voluntariado. A continuación se profundiza en éstas.

6.2. Principales aprendizajes y logros identificados

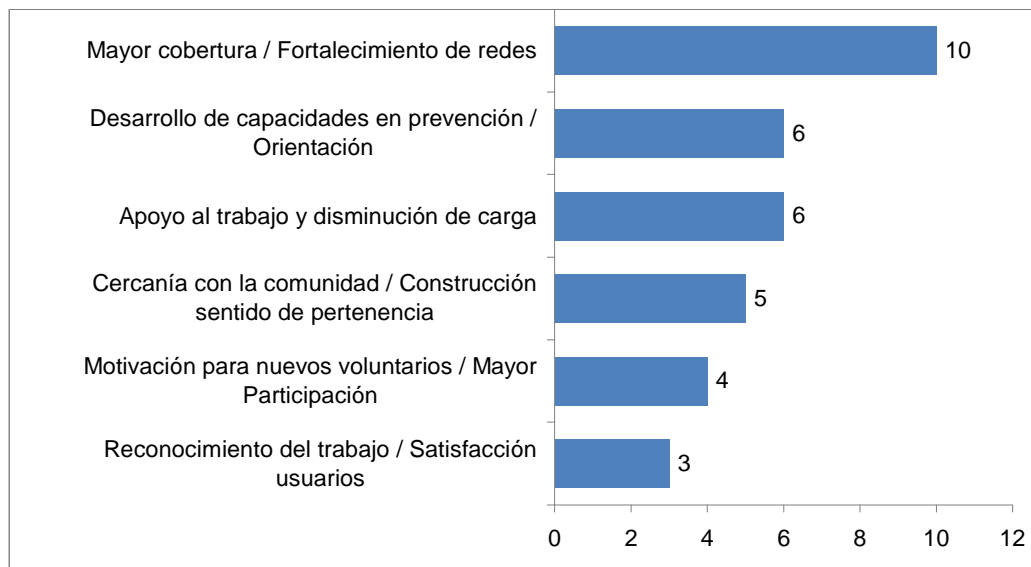
Se solicitó a los entrevistados que dieran cuenta general de los logros percibidos en el trabajo de voluntariado realizado hasta la fecha en sus servicios. De los resultados se observa que predomina una gran diversidad en los aspectos positivos identificados, lo cual es consistente con el hecho de que son organizaciones con trayectorias y tareas diversas, y por tanto el aporte del voluntariado será ponderado de acuerdo a las realidades particulares de cada servicio.

Destaca principalmente el aporte de los voluntarios a ampliar la cobertura de los servicios y a desarrollar redes comunitarias, lo que puede complementarse con las ideas de “cercanía” y “construcción de sentido de pertenencia” y la “satisfacción de los usuarios”. En cierto modo, aparece la idea de que el voluntariado otorga la oportunidad para poner a los servicios en mayor sintonía con las demandas de los usuarios.

Una hipótesis plausible parece ser que las expresiones del voluntariado establecen relaciones de mayor horizontalidad con los participantes de las acciones programáticas del servicio que van más allá de las relaciones meramente formales, que generalmente se establecen en las relaciones con los usuarios.

¹⁷ Cabe indicar que la entrevista indagó directamente en el nivel de satisfacción de los entrevistados, e indirectamente en la satisfacción del resto de los funcionarios y de los destinatarios, por lo que los niveles de satisfacción de éstos últimos que aquí se indican, corresponden a inducciones realizadas por los entrevistados.

Gráfico 9: Logros de las experiencias de voluntariado
(Número de experiencias)



Base: 17 casos

Nuevamente se señala el apoyo al trabajo del servicio como un elemento a discutir. No significa que tal apoyo sea de suyo negativo, pero sin duda representa un riesgo a cuidar en miras al desarrollo de una política de voluntariado. Puede ser que los servicios perciban este aspecto como un logro o aporte, pero cabe poner atención sobre el verdadero valor agregado del trabajo de los voluntarios.

Los Aprendizajes

Los entrevistados señalan que las experiencias de voluntariado han entregado una serie de aprendizajes, que han surgido ya sea como resultado de la valoración de las dificultades enfrentadas, como de los éxitos alcanzados en dichas experiencias. Es importante señalar que es en los servicios de salud donde más experiencia acumulada hay en esta línea, dado que ahí tradicionalmente han contado con el trabajo de grupos de voluntariado, particularmente damas de colores. Si bien este tipo de voluntariado es de tipo asistencial, desde la perspectiva de los entrevistados cumple un rol importante y complementario al del servicio, poniendo un sello humano que mejora la atención¹⁸. En esta misma línea, otros entrevistados indican que los voluntarios cumplen una labor que el sistema no contempla. Así, el voluntariado es pertinente cuando el Estado no ha sido capaz de generar una oferta frente a la demanda existente. Es el caso de los padres que no pueden apoyar a sus hijos en sus tareas escolares por carecer de educación, frente a lo cual el Estado, a través de SENAMA, genera un espacio para que voluntarios adultos mayores satisfagan esa demanda.

Por otra parte, es importante lo que indica una entrevistada, respecto a que efectivamente hay prestaciones de la política pública que se hacen más fluidas a través de las organizaciones sociales. Es el caso de la protección civil, que requiere de una gran llegada a la comunidad y por tanto se ve fuertemente apoyada por el rol multiplicador que ejercen las organizaciones sociales.

¹⁸ Este tema será abordado nuevamente en párrafos posteriores, al referirnos al valor agregado que ofrece el voluntariado a las políticas públicas.

A nivel de potencial, el fomento del voluntariado por parte del Estado - ya sea como voluntarios que apoyan la política pública como aquéllos que operan de manera externa a ésta - fortalece a la ciudadanía. En esta línea, un entrevistado señala que los voluntarios pueden transformarse en líderes sociales, sobre todo en la medida en que hay un programa detrás y acciones de capacitación y formación que buscan su empoderamiento. Asimismo, el voluntariado promovido por entidades como los municipios, podría generar mayor participación cívica.

Los entrevistados también plantean como aprendizajes algunas necesidades. Primero, señalan la necesidad de proteger la autonomía de las organizaciones de voluntariado, con el fin de mantener en éstas una visión crítica y constructiva de la provisión de servicios y calidad de la atención. Por el contrario, si esta autonomía se pierde, se corre el riesgo de que los límites entre el voluntariado y el servicio se pierdan, pudiendo los voluntarios llegar a asumir roles que corresponden a los funcionarios, quienes por su parte podrían instrumentalizar a los voluntarios, convirtiendo de este modo a los voluntarios en mano de obra de bajo costo. En esta línea, se levanta como aprendizaje la necesidad de mantener los límites entre unos y otros. Para ello sería necesario tener claro el perfil de los voluntarios requeridos y confiar en sus capacidades.

Una segunda necesidad es que el trabajo voluntario, no obstante ser gratuito, requiere de recursos de distinto tipo: monetarios, para compra de materiales y pago de gastos básicos como locomoción y alimentación de los voluntarios; de infraestructura, para disponer de un lugar donde, cuando corresponda puedan permanecer los voluntarios, entre otros. En el caso de los recursos monetarios, es necesario, además que existan sistemas de rendición de cuentas que ayuden a mantener la transparencia en esta área. Al respecto, el entrevistado de un municipio indica que le es difícil justificar fondos gastados en o por los voluntarios, justamente porque no hay una normativa o un sistema que lo permita.

Otra carencia es la falta de un “control de calidad” del servicio que prestan los voluntarios. Esto se relaciona con la necesidad de que las instituciones tengan claridad respecto del perfil de voluntarios que se requiere. Voluntarios de perfil inadecuado pueden traducirse en experiencias negativas, en la medida en que no cumplen las expectativas que se tiene sobre la calidad de su trabajo o su continuidad.

Las dificultades

El reverso de estos aprendizajes está dado por una serie de riesgos, errores o dificultades planteados por los entrevistados. En primer lugar, el riesgo de la utilización de las redes solidarias como mano de obra de bajo costo en tareas propias de las instituciones, generando dependencia e instrumentalización de las relaciones. En segundo lugar, se consigna una dificultad intrínseca a los procesos de profesionalización del voluntariado, esto es, que en la medida en que se va profesionalizando, empieza a demandar financiamiento.

En un nivel más político, dos entrevistados plantean dos riesgos para el Estado: uno, que el voluntariado que apoya a instituciones estatales sea interpretado como señal de que el Estado no se encuentra cumpliendo su misión o rol; y segundo, que efectivamente pueda transformarse en un resorte instrumental a los intereses partidarios del momento.

Cuadro 9: Síntesis de Aprendizajes, necesidades y riesgos detectados en las experiencias de voluntariado

Aprendizajes	Necesidades	Riesgos
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rol de voluntariado es complementario al de los servicios públicos, cumpliendo labores no contempladas por el sistema. ▪ Determinadas prestaciones de la política pública se hacen más fluidas a través de las organizaciones de voluntariado. ▪ El fomento del voluntariado por parte del Estado fortalece a la participación ciudadana. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proteger la autonomía de las organizaciones de voluntariado. ▪ Mantener los límites entre el rol de los voluntarios y el de los funcionarios. ▪ Disponer de recursos. ▪ Disponer de sistemas de rendición de cuentas. ▪ “Control de calidad” del servicio que prestan los voluntarios. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilización de redes solidarias como mano de obra de bajo costo en tareas propias de las instituciones. ▪ Que el voluntariado que apoya a instituciones estatales sea interpretado como señal de que el Estado no se encuentra cumpliendo su misión o rol. ▪ Que el voluntariado se transforme en un resorte instrumental a los intereses partidarios del momento.

Valor asociado al voluntariado

Finalmente, a modo de valor agregado los entrevistados plantean fundamentalmente dos elementos. El primero se relaciona directamente con el carácter voluntario del trabajo, con la gratuidad de la entrega voluntaria, y es el sello humano que impregna esta labor. A modo de ejemplo, los entrevistados señalan que esto se percibe en las estrategias de humanización de la atención hospitalaria desarrolladas por los voluntarios, y en los espacios de contención y desahogo provistos por los voluntarios a las familias del Programa Puente. El segundo elemento que distingue al trabajo voluntario es su rol articulador entre un órgano del Estado y la ciudadanía. En esta línea, los voluntarios al servicio del Estado, son capaces al ser parte de la comunidad, de instalar capital social en las comunidades, a la vez que tiene un efecto multiplicador de la política social.

6.3. Propuestas de mejoramiento

Las propuestas de mejoramiento que hacen los entrevistados surgen de sus aprendizajes. En base a ellos es posible plantear que la principal propuesta es que los servicios o establecimientos públicos que trabajen con voluntarios elaboren una política de voluntariado. De esta manera se busca articular positivamente la oferta pública y demanda de participación de los voluntarios.

Desde su perspectiva, una política de voluntariado supone al menos, formalizar la acción de los grupos de voluntariado dentro de los establecimientos y/o servicios públicos. Esto se traduce, al menos, en:

- a) Que los servicios o establecimientos dispongan de *coordinadores de voluntariado*, que hagan acompañamiento a esta tarea.
- b) Desarrollar un sistema de registro de voluntarios.¹⁹
- c) Definir claramente los roles, funciones y ámbitos de competencia de voluntarios y funcionarios.
- d) Capacitar sistemáticamente a los voluntarios en los temas relativos al trabajo específico que realizan, apoyando procesos de capacitación.
- e) Destinar espacio físico para la realización del voluntariado y/o la permanencia de los voluntarios.
- f) Generar espacios de reflexión y trabajo conjunto entre funcionarios y grupos de voluntariado.
- g) Generar vías de financiamiento para apoyar y fortalecer la labor de los voluntarios (ejemplo: estipendio para movilización) y el desarrollo de las organizaciones.

Por otra parte, como tareas a desarrollar por la DOS, los entrevistados plantean la necesidad de que se fomente el voluntariado:

- a) Creando espacios de encuentro y fortaleciendo las redes de organizaciones voluntarias, sobre todo entre voluntariados de un mismo territorio o establecimiento.
- b) Rescatando los aprendizajes de iniciativas de voluntariado a nivel internacional y nacional.
- c) Constituyéndose en un nexo entre voluntarios y necesidades no satisfechas.

6.4. Hacia una tipología del Voluntariado

Como se señaló en la introducción y en las notas metodológicas, uno de los propósitos del análisis debería ser tender hacia el establecimiento de algunas tipologías que permitieran sintetizar la información y dar lugar a algunas hipótesis.

En tal sentido, el Cuadro 11 propone vincular el grado de participación de los voluntarios y la práctica del voluntariado.

¹⁹ Según indica el entrevistado, ONEMI se encuentra elaborando un proyecto de ley para regular la relación con órganos voluntarios, por ejemplo a nivel de registro. Se espera que exista un registro oficial y formal ante ONEMI, para evitar que ante desastres se presenten organismos que distorsionen el manejo de la emergencia.

Cuadro 10: Participación y tipos de voluntariado

Grado de participación de los voluntarios	Práctica del Voluntariado		
	Asistencial	Promocional	Mixta
Trabajo de los voluntarios definidos por el servicio	INJUV SENAME CONAF Carabineros	SENAMA	CONACE Munic. Peñalolén CONAMA MINEDUC
Trabajo de los voluntarios propuesto por ellos mismos		FONADIS	Munic. Peñalolén
Trabajo definido en conjunto con el servicio y los voluntarios	FOSIS Servicios de Salud de Concepción	AGCI FOSIS	Maipú M. A. Munic. Peñalolén Maipú Solidario FOSIS ONEMI S. S. Talcahuano

En base a lo anterior se propone la hipótesis que la combinación de modalidades de voluntariado de tipo más participativo y acciones integrales (categoría Mixta) genera mejores condiciones para el trabajo, esto es, mayor proyección y sustentabilidad. En este caso la alternativa aparentemente más limitada sería el trabajo definido exclusivamente por el servicio y de tipo asistencial, mientras la que presenta mayores potencialidades para la relación aparato público/sociedad civil sería la que comprende la definición conjunta del trabajo y una práctica Mixta (tanto de asistencia como de promoción).

De lo anterior resulta notable que la mayor frecuencia de casos se da en torno a la opción de mayor complementariedad entre los servicios y el voluntariado. Precisamente algunos de los servicios que se ubican en este cuadrante son los que muestran un mayor desarrollo en cuanto al número de voluntarios, y que a la vez dejan mayores grados de autonomía a los voluntarios, ya sea mediante la entrega de fondos para la administración autónoma o en implementación de actividades desde las propias organizaciones.

7. CONCLUSIONES

En la siguiente sección se trazan algunas conclusiones resultantes de hallazgos alcanzados en el curso de la investigación. Básicamente se centran en analizar el tipo de relaciones que surgen de la interacción entre acción política y programática del Estado relativa a la promoción, desarrollo o fortalecimiento de expresiones de voluntariado y acción política y programática de acción voluntaria que surge desde la sociedad civil. A la vez se busca establecer de modo preliminar el tipo de participación ciudadana que tiene lugar con el desarrollo de estas prácticas.

7.1. Tipos de relaciones Estado – expresiones del voluntariado

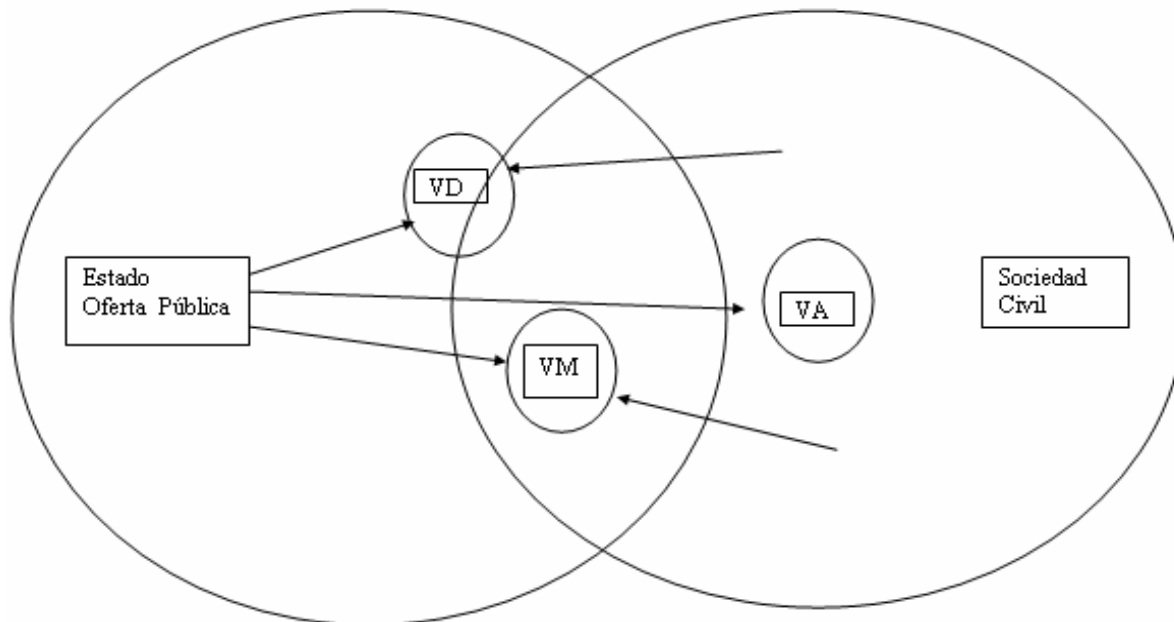
La información resultante permite distinguir las siguientes modalidades de organizaciones de voluntariado en relación con los servicios públicos. En primer lugar, las modalidades de organización aluden a los modos en que tiene lugar la acción voluntaria, que puede ser orgánica o institucional, esto es, que los voluntarios están inscritos en organizaciones formales, e inorgánica y personal. Ésta última alude a que la acción voluntaria es llevada adelante por sujetos no adscritos a entidades formalizadas.

Las relaciones entre acción voluntaria y servicios públicos son igualmente un factor determinante para comprender la naturaleza del vínculo que presentan. Habrá relaciones de dependencia que se corresponden con un tipo de acción voluntaria; relaciones horizontales, en el caso de las establecidas entre servicio público y acción voluntaria de organizaciones autónomas, y de cooperación o complementariedad, como las establecidas entre servicios y organizaciones de voluntariado en torno de áreas de convergencia temática.

Las expresiones de voluntariado surgen en el proceso de implementación de políticas públicas que conllevan un trabajo con, hacia o de producción de voluntariado o acción voluntaria orgánica o individual. Esa oferta pública que es dinero, infraestructura o profesionales, genera en el Estado expresiones asociadas a su "institucionalidad". Y son expresiones con una independencia relativa, pues si bien son expresiones dependientes, los ejecutores no son empleados del Estado, sino integrantes de la sociedad civil, sean individuos o grupos.

Las expresiones mixtas son las que expresan de mejor forma la relación Estado - sociedad civil pues se intersectan intereses estatales y sociales en torno a objetivos comunes y haciendo uso de oferta pública y con respaldo del voluntariado más orgánico.

En el siguiente diagrama se exponen las relaciones entre las expresiones de voluntariado y el Estado. La zona de intersección que se produce en el encuentro entre Estado y Sociedad Civil, corresponde al espacio donde tienen lugar las dinámicas estudiadas en esta investigación.



El voluntariado dependiente (VD) está inscrito en las lógicas institucionales del Estado y se desarrolla en tanto exista oferta pública; el voluntariado mixto (VM) se relaciona con el Estado a través de la oferta pública y la convergencia de intereses y objetivos pero es autónomo en su gobierno y recursos, pudiendo hacer uso de los recursos que el Estado pone a su disposición. El voluntariado autónomo sólo usa la oferta pública sean fondos o infraestructura u otros.

7.2. Expresiones de voluntariado y participación ciudadana

¿Es una forma de participación ciudadana el trabajo de las expresiones de voluntariado vinculadas al sector público? Esta pregunta tiene importancia para el debate sobre lineamientos de trabajo de una política pública de desarrollo de voluntariado desde la institucionalidad estatal. Y su importancia es aún mayor en el marco de la actual política de participación ciudadana.

A modo de definición puede entenderse la participación ciudadana como una interacción transaccional entre intereses y fines públicos estatales y no estatales. En este marco las expresiones de voluntariado de tipo mixto y autónomo estarían en condiciones de llevar adelante procesos de participación ciudadana, toda vez que disponen de condiciones para interactuar con el Estado y concordar temas, campos de trabajo, y en general, en torno de objetivos. No ocurre aquello con el voluntariado dependiente, pues su acción se inscribe en lineamientos programáticos y políticos generados desde el servicio, no obstante, pueda haber espacios de consulta que permita a los voluntarios ser parte de diseños de trabajos.

Desde esta perspectiva las modalidades de participación asociada al ejercicio de las expresiones de voluntariado presentes en las relaciones con el Estado serían las siguientes:

Voluntariado dependiente: Es una forma de participación social, que no implica interacción con políticas públicas ni se orienta a la incidencia; básicamente es ejecución de programas públicos, de contenido altruista.

Voluntariado mixto: Es una modalidad de participación ciudadana co - gestonaria y co – ejecutora, toda vez que implementa acciones luego de relaciones transaccionales entre sociedad civil y Estado en torno de objetivos públicos compartidos.

Voluntariado autónomo: Forma de participación ciudadana instrumental respecto de la oferta pública, pues opera fuera de las lógicas institucionales estatales.

8. LINEAMIENTOS DE POLÍTICA

Esta sección presenta las recomendaciones que los consultores han elaborado para la División de Organizaciones Sociales (DOS), en base al trabajo de campo y a su experiencia, para la formulación de una política de apoyo a la oferta pública hacia el voluntariado.

En primer lugar, es importante señalar que la instalación de una política pública es fundamentalmente una suma de actos políticos, es decir, requiere que un conjunto de actores, en este caso la DOS, defina el tema del voluntariado en el Estado como un tema de alto interés y declare su disposición al desarrollo de una política pública en esta materia.

En segundo lugar, es preciso considerar el marco de política pública en que se situaría una política de voluntariado. Es decir, en qué entramado político, institucional y jurídico se situaría. Esto es importante para analizar en qué medida es posible lograr alianzas o encadenamientos con los instrumentos disponibles. En este caso, no es posible pensar una política de voluntariado como una herramienta aislada de la política de participación ciudadana y de los esfuerzos en curso en esta materia. Necesariamente, una política de voluntariado tiene que ser parte coherente de ella.

En tercer lugar, y de manera central es lo que llamaremos las definiciones centrales de la política, que son al menos dos: la población objetivo y la oferta.

¿A quién se dirige la política?

La población objetivo de una política de voluntariado debiese ser por un lado las instituciones públicas, como destinatarios intermedios, y por otro, las organizaciones de voluntariado, como destinatarios finales.

En relación a las instituciones públicas, cabe preguntarse ¿qué espacio para el voluntariado hay en la política pública? Desde nuestra perspectiva, ésta es una pregunta importante que la DOS debe responder al plantear una estrategia para fomentar el voluntariado en las instituciones públicas. En las experiencias revisadas en esta consultoría, el voluntariado se desarrolla en ámbitos de la política social tales como la salud, la educación, y la promoción de derechos. También hay experiencias más ligadas a la política medioambiental, como la experiencia de CONAF y CONAMA. El sello humano del que se hablaba anteriormente marca especialmente al voluntariado que corresponde al ámbito de la política social, la que se abre como un espacio potencial para el desarrollo del voluntariado. La razón es que este sello resulta ser una característica deseable en este tipo de políticas, que requieren casi siempre, ser, a la vez, políticas de habilitación social.

En efecto, la habilitación social se va imponiendo como componente central de una política social que cada vez es más incisiva en llegar a los grupos más pobres y poco integrados. Y es que, desde un punto de vista amplio, toda política social debiese implicar un proceso de habilitación social. Lo que busca no es solamente solucionar carencias, porque no se trata únicamente de que los sujetos pobres salgan de la pobreza material, sino de incidir positivamente en dimensiones que aluden a la dignidad de las personas, su autoestima, el desarrollo de sus proyectos vitales, su integración en grupos y organizaciones, la generación de lazos y redes de apoyo con otros, temas todos que han sido relevados por el enfoque del capital social.

Algunos programas públicos ya han asumido la necesidad de habilitación social, tales como el Programa Puente, que brinda habilitación social a sujetos y familias; o programas de vivienda tales como Chile Barrio y el Fondo Solidario de Vivienda, que consideran también habilitación social para comunidades, con foco en temas de habitabilidad. Crecientemente otros programas públicos debieran integrar un enfoque como éste.

De acuerdo a lo planteado, la habilitación social resulta un ámbito privilegiado para el desarrollo de la acción voluntaria en el marco de la política pública, en la medida en que procesos de este tipo requieren de una relación cara a cara, persona a persona. Si bien ha habido esfuerzos en esta materia, como los ya mencionados programas Puente y programas de vivienda, este tipo de relaciones normalmente está ausente de la política social, y por tanto requiere ser complementado por la acción voluntaria.

Después de que la DOS despeje la pregunta señalada sobre los espacios para el voluntariado, restará delinear el tipo de relaciones que establecerán los voluntarios y las instituciones. Éste puede ser un trabajo para el cual la DOS sólo entregue lineamientos generales o mínimos, en base a los cuales en cada caso se desarrolle una política de voluntariado, con elementos como los indicados en párrafos anteriores. Sin embargo, debe hacerse cargo de los dos riesgos señalados por los entrevistados (que el voluntariado que apoya a instituciones estatales sea interpretado como señal de que el Estado no se encuentra cumpliendo su misión o rol; y que pueda transformarse en un resorte instrumental a los intereses partidarios del momento). Para enfrentar ambos se requiere generar dispositivos que den garantías al voluntariado frente a posibles situaciones como las descritas.

En relación a las organizaciones de voluntariado es prudente tener presente la diferenciación conceptual y operacional que distinguen a las organizaciones dependientes, autónomas y mixtas. Esto será pertinente para definir qué le ofrecerá la política a cada una de ellas. Por cierto y como ha quedado sugerido en el estudio, las expresiones de voluntariado dependientes y mixtas, aparecen como las entidades con mayor posibilidad de desarrollo de políticas para el Estado, sin embargo, el voluntariado autónomo representa un campo de acción hacia el cual las políticas públicas pueden promover apuestas programáticas mediante ofertas que pueden propiciar acuerdos cooperativos con la sociedad civil en torno de temáticas de interés público no identificadas hasta ahora, y que quedan circunscritas a las lógicas de administración estatal.

¿Qué promete la política? Esta pregunta busca delinear cuál es la oferta de la DOS tanto para las instituciones públicas - los destinatarios intermedios - como para las organizaciones de voluntariado - los destinatarios finales -. Desde nuestra perspectiva, la oferta para las instituciones públicas puede ser el apoyo de la DOS para elaborar una política institucional de voluntariado. Esta política tendrá por fin constituirse en una carta de navegación para que la institución maneje y gestione el voluntariado con miras a que éste sea realmente un aporte al desarrollo de políticas públicas.

Una manera de apoyar la elaboración de esta política institucional es la elaboración, por parte de la DOS, de un “documento marco” que contenga los elementos mínimos a desarrollar por cualquier institución pública que quiera contar con voluntarios, ya sea como organizaciones dependientes o mixtas.²⁰

²⁰ Al respecto, es posible mencionar como ejemplo al programa “Trabajar con Calidad de Vida” de CONACE. Este programa apunta a la prevención del consumo de alcohol y drogas en empresas privadas y públicas. Se basa en la transferencia por parte de

Este documento marco, retomando lo planteado por los entrevistados, apuntará a *formalizar* la acción de los grupos de voluntariado dentro de los establecimientos y/o servicios públicos. Esta formalización debería traducirse al menos en:

- a) Que los servicios o establecimientos dispongan de *coordinadores de voluntariado*, que hagan acompañamiento a esta tarea.
- b) Desarrollar un sistema de registro de voluntarios.
- c) Definir claramente los roles, funciones y ámbitos de competencia de voluntarios y funcionarios.

Además, la política debería:

- a) Indicar formas sistemáticas de capacitar a los voluntarios en los temas relativos al trabajo específico que realizan,
- b) Definir el espacio físico destinado a la realización del trabajo de voluntariado y/o la permanencia de los voluntarios,
- c) Señalar espacios de reflexión y trabajo conjunto entre funcionarios y grupos de voluntariado, y
- d) Proponer vías de financiamiento para apoyar y fortalecer la labor de los voluntarios (ej. estipendio para movilización) y el desarrollo de las organizaciones.

Finalmente, a modo de visión general sobre la oferta pública para el voluntariado, se podría entregar una reflexión sobre los caminos posible para el desarrollo de este tipo de iniciativas, en el marco de una política de voluntariado de carácter nacional.

Un primer camino sería el establecimiento de los fondos concursables de recursos económicos, destinados a aquellas organizaciones de la sociedad civil que presente proyectos significativos de interés público. Si bien se requiere un estudio detallado de los alcances de estos fondos, se sugiere la idea de que se piensen como mecanismos reguladores de la oferta y demanda de voluntariado. Con esto se hace referencia a que la instancia de concurso puede permitir enlazar las necesidades de los servicios públicos (bajo la forma de criterios para definir áreas prioritarias) con el interés surgido desde la sociedad civil (bajo la forma de proyectos postulantes a estos recursos).

Un segundo camino es el establecimiento de una oferta pública específica definida al interior de las instituciones o servicios públicos, más específica a sus necesidades de implementación de experiencias de voluntariado. Aquí ciertamente se trata de un ámbito mucho más limitado en extensión y complejidad, no obstante, habría que preguntarse si acaso este tipo de apoyos permitiría dar sustentabilidad a un mayor número de experiencias de voluntariado vinculado a la institucionalidad pública.

CONACE a las empresas, de una Guía para desarrollar una Política de Prevención, la que contiene ciertos requerimientos mínimos que deben ser desarrollados internamente por las empresas en varios pasos, los que finalizan con la instalación de la Política de Prevención de Alcohol y Drogas. En estos términos, no es CONACE quien elabora la política, sino que entrega un “rayado de cancha” general que deber “llenado de contenido” por parte de cada empresa.

Reconceptualizar los nuevos procesos

La evidencia que arrojó el estudio realizado aporta pistas sobre la necesidad de reconceptualizar las categorías en uso sobre las nuevas relaciones entre voluntariado y Estado que tienen lugar e innumerables servicios públicos de todo el país. Sólo a modo de sugerir posibles caminos para asumir este desafío para la política pública, se enuncian las siguientes líneas de trabajo:

- a) Avanzar a la construcción de una noción compartida sobre la acción voluntaria inserta en el aparato público. Es necesario repensar las actuales definiciones a objeto de dar cuenta de modo más integral de los fenómenos observados (voluntariado autónomo, mixto y dependiente).
- b) La construcción de una propuesta de reconceptualización exige considerar el juicio de la contraparte ciudadana de la relación, esto es, la voz de quienes realizan acción voluntaria asociados a servicios del Estado.
- c) Generar diálogos y acuerdos intersectoriales que permita generar lineamientos de trabajo potenciadores de la nueva acción voluntaria inserta en el Estado.

ANEXO

1. Encuesta aplicada

A los funcionarios con responsabilidad o a cargo de programas vinculados a formas de voluntariado, se aplicó un cuestionario que constaba de las siguientes secciones:

Datos del servicio

Nombre del servicio
Ministerio o servicio del que depende
Tipo de personalidad jurídica del servicio
RUT del Ministerio o servicio del que depende
Domicilio del servicio
Página Web del servicio
Año de creación (de fundación y/o de personalidad jurídica)
Estatus
Misión u objetivos generales del servicio
Descripción general

Datos programáticos de la experiencia de voluntariado

Dependencia de los voluntarios
Autónomos (entidades de la sociedad civil que se autogobiernan y auto sustentan)
Subordinados (entidades creadas y/o animadas desde la institucionalidad pública)
Mixtos (entidades que amalgaman elementos de las dos anteriores)
Áreas de trabajo
Programas
Número de voluntarios
Número de personas remuneradas
Presencia territorial o cobertura del voluntariado
Regiones en que está presente el voluntariado
Tipo de voluntariado
Funciones de los voluntarios
Tipo/perfil destinatarios
Sexo destinatarios
Edad promedio de los destinatarios
Número aprox. de destinatarios alcanzados en el 2007
Número aprox. de destinatarios para el 2008
Horas semanales que destinan los voluntarios al trabajo en los servicios
¿Dónde se realiza el voluntariado?
Práctica que realizan los voluntarios de las instituciones (promocional – asistencial)
Principales logros alcanzados a través del trabajo con voluntarios

Prestaciones del servicio a los voluntarios

Actividades de inducción, a los voluntarios
Actividades de capacitación y formación
Sistema de registro y acreditación de voluntarios
Sistema de información para voluntarios
Tipo de reconocimiento o beneficios para los voluntarios
Reconocimiento o beneficio que se entrega a los voluntarios

Insumos que entregan servicios públicos a los voluntarios
Participación que tienen los voluntarios en la definición u organización del trabajo que desempeñan
Sistemas de aseguramiento para los voluntarios

Relación con institucionalidad pública

Relaciones de los servicios con otras instituciones públicas
Instituciones públicas con que se tiene relación

Fuentes de financiamiento

El trabajo que realizan los voluntarios supone algún tipo de gasto extra para el servicio
Cómo se solventa este gasto
Fondos Públicos
Fondos Privados
Otros Fondos
Monto anual
Tiempo de duración
Fecha de Inicio

2. Entrevista en profundidad aplicada a directivos de servicios

La presente entrevista busca recoger información sobre la importancia y lugar que adquiere el voluntariado en el servicio, mediante un balance de la experiencia.

Compromiso directivo con la experiencia de voluntariado

1. ¿Podría describirme brevemente en qué ha consistido la experiencia de voluntariado en esta institución?
2. Desde su perspectiva de responsable del servicio o la institución, ¿qué nivel de importancia le asigna al voluntariado dentro del quehacer de la institución? (indagar cuán central o marginal resulta el trabajo voluntario para el quehacer en general de la institución).

Aprendizajes y dificultades en la experiencia

3. A su juicio, ¿cuáles serían los principales aprendizajes y logros realizados por la institución gracias a la experiencia de voluntariado?
4. ¿Y cuáles serían las principales dificultades o riesgos asociados a la experiencia de voluntariado?
5. ¿Cuál diría Ud. que es el principal aporte o valor agregado del voluntariado sobre el quehacer normal de la institución?

Evaluación general de la experiencia

6. Considerando lo anterior, ¿cuán satisfecho/a se siente Ud. con la experiencia de voluntariado en la institución?
7. De acuerdo a lo que a Ud. le han comentado, ¿cuán satisfechos se encuentran los funcionarios de la institución con la experiencia de voluntariado?
8. También en base a lo que Ud. le han comentado o ha podido percibir, ¿cuán satisfechos se encuentran los destinatarios (clientes, beneficiarios) con el trabajo realizado por los voluntarios?

Propuestas de mejoramiento

9. Finalmente, quisiéramos conocer cómo piensa Ud. que se podría mejorar esta experiencia de voluntariado
10. ¿Se han emprendido algún tipo de acciones en este sentido? Si es así, por favor descríbalas.

3. Instituciones y personas consultadas

Ministerio/servicio	Contacto	Fono	e mail	Dirección
MINISTERIO DE PLANIFICACION	<i>María José Anaís</i> Coordinadora Nacional Programa Educativo Masivo Chile Crece Contigo	6751466	manais@mideplan.cl	Ahumada 48 Piso 5
AGENCIA DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL - AGCI	<i>Carmen Gloria Marambio</i> Jefa Departamento de Cooperación Técnica Horizontal	8275759	cmarambio@agci.cl	Teatinos 180 Piso 8
COMISIÓN NACIONAL DEL MEDIO AMBIENTE - CONAMA	<i>Cecilia Ramírez</i> Encargada de Educación	2405769	cramirez@conama.cl	Teatinos 251 Oficina 901
MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS - MOP	<i>María Elena Ávila</i> Jefe Participación Ciudadana (Subrogante) Ministerio de Obras Públicas	6120200 0-0	----	Morandé 59 Piso 3
MINISTERIO DE PLANIFICACIÓN	<i>Loreto Jansana</i> Secretaría Técnica Fondo Mixto de Apoyo Social <i>Luz María Navarro,</i> Asesora Ministerial, Ministerio de Planificación	6751708	ljansana@mideplan.cl	Ahumada 48 Piso 10
MINISTERIO DE SALUD	<i>Nora Donoso</i> Jefa Proyecto Modernización de la Gestión Pública de Salud Encargada PMG OIRS Asesora Participación Social Subsecretaría de Redes Asistenciales	5740623	ndonoso@minsal.cl	Monjitas con Mac Iver 541
SENAMA	<i>Gladys González</i>	5853500	ggonzalez@senama.gov.cl	Huérfanos 863 Oficina 902
SENAME	Rosario Zepeda Sicóloga		rosariocepeda@gmail.com	Antonio Varas 360 Providencia
FONADIS	<i>Eduardo Herrera</i> Encargado Programa Prevención y Rehabilitación, Depto de Programas y Proyectos	8103962	eherrera@fonadis.cl	Huérfanos 1313
CARABINEROS DE CHILE	<i>María del Pilar Orduña Rovirosa</i> Presidenta Nacional	9224922	presidenta.corporación@carabineros.cl	Fresia 659 Providencia

FOSIS	<i>Cristóbal Cornejo</i> Profesional de Apoyo Equipo Nacional Programa Puente <i>Luz María Olivares</i> Sub Directora de Gestión FOSIS	2416500 2416537	ccornejo@fosis.cl lolivares@fosis.cl	Ahumada 47
MUNICIPALIDAD DE PEÑALOLÉN	<i>Pamela Acuña</i> Encargada Unidad de Solidaridad e Integración	4868000	pacuna@penalolen.cl	Avenida Grecia 8735 Peñalolén
MUNICIPALIDAD DE MAIPÚ	<i>Patricia Avendaño</i> Encargada Programa Maipú Solidario <i>Graciela Arochas,</i> Directora de Desarrollo Comunitario, Municipalidad de Maipú	6776482	maipusolidario@maipu.cl	Avenida 5 de abril 0260
MUNICIPALIDAD DE MAIPÚ	<i>Paulina Albornoz</i> Encargada de Gestión Ambiental <i>Gloria Gaete</i> Encargada de Educación Ambiental	6776445	palbornoz@maipu.cl ggaete@maipu.cl	Avenida 5 de abril 0260
CONAF	<i>Sandra Poblete</i> Encargada Área Educación Ambiental Luis Fuenzalida, Encargado Control de Gestión Gerencia de Áreas Protegidas, CONAF	6630312	sandra.poblete@conaf.cl	Paseo Bulnes 259 Oficina 604
ONEMI	<i>Miguel Muñoz</i> Jefe de Formación y Capacitación <i>Carmen Fernández</i> Directora ONEMI	2524200 2524231 (secretaria)	mmunoz@onemi.gov.cl	Beaucheff 1671

CONACE	<i>Isabel León</i> Encargada CONACE Previene en tu comuna <i>Hernán Farías</i> Jefe Regional Área Familia CONACE	5100900 51000927	ileon@conace.gov.cl hfariass@conace.gob.cl	Morandé 59 Piso 3
HOSPITAL REGIONAL DE CONCEPCIÓN	<i>Paulina Wilber/ Ingrid Toloza</i> Unidad de Asistencia social Hospital Regional de Concepción	41-2722891	jalarcon@ssconcepcion.cl	San Martín 1436
SERVICIO DE SALUD CONCEPCIÓN	<i>Gonzalo Plaza</i> Jefe Depto de Participación Social	41-2721719	gplaza@ssconcepcion.cl	O'Higgins 297 Piso 2 Of 23
SERVICIO DE SALUD TALCAHUANO	<i>Ingrid Fontalba</i> Encargada Participación Social	41-2722162	Ingrid.fontalba@redsalud.gov.cl	Thompson 86 Talcahuano
DIVISION DE ORGANIZACIONES SOCIALES	<i>Juan Pablo Lazo</i> Secretario Ejecutivo Nacional Fondo de Fortalecimiento de la Sociedad Civil	2 - 6722670	jplazo@msgg.gov.cl	Teatinos 20, oficina 787

4. Principales Logros identificados por las instituciones (detalle)

Servicio	Logros Identificados
AGCI	No identificados
CARABINEROS	Todo lo creado, hay una carga que disminuye, un apoyo al bienestar de carabineros se traduce también en un buen funcionario y eso es bueno para todos, porque se entrega un mejor servicio a la comunidad.
CONACE	<ul style="list-style-type: none"> - Alta cobertura. - Instalar capacidades para la prevención en monitores. - Los voluntarios son un enganche para entrar al mundo comunitario porque las personas los ven de un modo más cercano. - Fortalecimiento de redes comunitarias.
CONAF	Acercar a la ciudadanía a las áreas silvestres protegidas y a las acciones de CONAF. Apoyar a las unidades, ya que muchas no cuentan con la cantidad de funcionarios necesarios.
CONAMA	Como los voluntarios son en su mayoría universitarios se produce traspaso de conocimiento. Ha crecido el programa año a año. Se han logrado hacer cosas aún con pocos recursos. Los voluntarios también aprenden de las comunidades.
DOS - Fondo Fortalecimiento Sociedad Civil	Sin información
FONADIS	Rescate y fortalecimiento del capital social comunitario. Aportar al cambio de visión sobre discapacidad, desde una perspectiva de derechos.
FONDO MIXTO APOYO SOCIAL	Sin información
FOSIS	El trabajo en red. Se genera sinergia en el trabajo y el impacto tiene mayor sentido para el voluntario como para las familias. Se han realizado evaluaciones cualitativas y el trabajo es ampliamente reconocido.
INJUV	Apoyo a campañas importantes del Estado.
MIDEPLAN	La satisfacción reportada por los usuarios, la alta demanda del servicio, los clientes frecuentes. Se monitorea constantemente la calidad de las respuestas y reflejan un alto compromiso por parte de los profesionales, quienes reciben feedback sobre su trabajo por parte del coordinador y de los usuarios que escriben para agradecer. Otro indicador dice relación con el alto número de profesionales que se integran producto de la experiencia de otro profesional participante. El boca a boca entre profesionales ha sido una importante herramienta de difusión entre los profesionales que participan.
MOP	El impacto en las personas cuando ven que los jóvenes les están educando de cómo cuidar el medio ambiente. Cambios de conducta de las personas, especialmente de los padres de los jóvenes que realizan las actividades.
MUNIC. de MAIPÚ	<ul style="list-style-type: none"> - Formar redes de apoyo, información y comunicación. - Aumento del incentivo a participar - Reflexiones en torno al por qué ser voluntario. - Surgimiento de demandas espontáneas de miembros de la comunidad para ser voluntarios. - Mejoramiento de la calidad de vida en la comuna.
MUNIC. PEÑALOLÉN	Integración social. Promoción de redes. Promoción de agrupaciones solidarias. Construcción de identidad y sentido de pertenencia local.

ONEMI	<p>Uno de los actores que ONEMI debe incorporar en su trabajo son los voluntarios. Han favorecido el accionar de la organización, ya que se ha podido responder más adecuadamente a las emergencias. Se ha sensibilizado a la comunidad en prevención.</p>
S. S. CONCEPCIÓN	<p>Cumplen una labor que el sistema no contempla debido a su dinámica de estar siempre preocupado de la urgencia médica y de resolver lo relacionado con eso. Lo principal es la acogida una vez que las personas ingresan al servicio y la orientación en la entrega de información.</p>
S.S. TALCAHUANO	<p>Existencia de monitores/as de salud comunitaria en los mismos sectores donde viven, un puente del equipo de salud con la comunidad. Integración de las mujeres a su comunidad, se capacitan y se empoderan de su rol de facilitador, de educador con sus pares, partiendo por el núcleo básico: la familia, aunque ni siquiera sigan colaborando ya tienen otra mirada respecto a la salud y su responsabilidad como personas al cuidado de su propia salud y su entorno. Mejoran y facilitan el acceso de salud y a otras áreas sociales de las familias más vulnerables o excluidas del sistema. Conocen con mayor propiedad el territorio, ubicando con mayor seguridad aquellos casos con mayor riesgo a aquéllos que aún no manifiestan síntomas, especialmente para las actividades de prevención. Desarrollo de planes de trabajo acordados para mejorar la calidad de vida de los barrios en conjunto con otras instituciones. Salud más cercana a las personas. Personas que creen más en las instituciones, en la posibilidad de organizarse y en su posibilidad de acceder e incidir en las decisiones que les afecten. Personas que creen y van perdiendo el miedo al dar a conocer su crítica, a dar su opinión, y que ésta sirve cómo herramienta para una mejor gestión.</p>
SENAMA	<p>Ampliar a temas no sólo con niños. Integrar otros grupos. Falta motivar. Existe interés de SENAMA por fortalecer el tema de voluntariado. Presupuesto para el programa sería óptimo. Programa con buen impacto.</p>
SENAME	<p>Entregar afecto y atención, apoyar el trabajo de las personas que allí trabajan. La carga de trabajo es muy grande y quienes trabajan en la casa, están más bien preocupados de los servicios y muchas veces no alcanzan a entregar el cariño y atenciones que quisieran. Todas las salas tienen voluntarias. Se ha cuidado mucho de no incorporar cualquier persona al voluntariado en la institución, para ello se hace una entrevista inicial y un test a los voluntarios, para medir sus habilidades sociales y descartar alguna patología incompatible con esta labor.</p>

5. Cuadro Resumen: Principales Logros identificados por las instituciones

Institución Pública	Apoyo al trabajo y disminución de carga	Mayor cobertura / Fortalecimiento de redes	Cercanía con la comunidad / Construcción sentido de pertenencia	Desarrollo de capacidades en prevención / Orientación	Reconocimiento del trabajo / Satisfacción usuarios	Motivación para nuevos voluntarios / Mayor Participación
AGCI						
CARABINEROS	X					
CONACE		X	X	X		
CONAF	X		X			
CONAMA		X		X		
FOSIS		X	X		X	
INJUV	X					
MIDEPLAN		X			X	X
MUNIC. MAIPÚ		X				X
MUNIC. PEÑALOLÉN		X	X			X
ONEMI	X			X		
S. S. CONCEPCIÓN	X			X		
S.S. TALCAHUANO		X	X	X		X
SENAMA		X				
SENAME	X	X		X		
FONADIS		X	X	X		

Fuente: En base a las encuestas a Funcionarios/as

6. Encuestas y Entrevistas aplicadas en los servicios

Institución	Funcionario/a entrevistado/a	Instrumento Aplicado
Ministerio de Salud	Nora Donoso Jefa Proyecto Modernización de la Gestión Pública de Salud	Entrevista
Ministerio de Salud SEREMI Salud de Concepción	Gonzalo Plaza Jefe Departamento de Participación social SEREMI Salud de Concepción	Entrevista
Ministerio de Salud Hospital Regional de Concepción	Paulina Wilber/ Ingrid Toloza Asistentes sociales, Unidad de Asistencia social Hospital Regional de Concepción	Entrevista
Hospital Higuera, Talcahuano	Ingrid Fontalba Encargada de Unidad de Promoción Servicio de Salud Talcahuano	Entrevista Encuesta
FONADIS	Eduardo Herrera Encargado de Programa Prevención y Rehabilitación, Departamento de Programas y Proyectos	Encuesta
FOSIS	Cristóbal Cornejo Profesional de Apoyo, Equipo Nacional Programa Puente	Encuesta
CONACE	Isabel León Encargada Programa CONACE previene en tu comuna	Encuesta
CONACE	Hernán Farías Encargado Unidad Familia	Entrevista
SENAMA	Gladys González - Paulina Escalante Encargada Unidad Territorial Encargada Programa Cuidadores Seniors	Encuesta
SENAME	Rosario Zepeda Sicóloga Casa Nacional	Encuesta
CONAMA	Cecilia Ramírez, Área de Educación Sendero Chile	Encuesta
CONAMA	Sebastián Infante de Tezanos Jefe depto. (Sendero Chile)	Entrevista
MOP	María Elena Ávila Jefe Participación Ciudadana (Subrogante) Ministerio de Obras Públicas	Encuesta
Municipalidad de Peñalolén	Pamela Acuña Encargada Unidad de Solidaridad e Integración	Encuesta
Municipalidad de Maipú	Graciela Arochas DIDECO Maipú	Entrevista
Municipalidad de Maipú	Patricia Avendaño Encargada Programa Maipú Solidario	Encuesta
Municipalidad de Maipú	Paulina Albornoz - Gloria Gaete Encargada de Gestión Ambiental Encargada de Educación Ambiental	Encuesta
Municipalidad de Maipú	María José Contreras Asesora DIDECO en tema voluntariado	Entrevista
INJUV	Catalina Ortiz Sub Jefa de proyectos y programas	Encuesta
CONAF	Sandra Poblete Encargada Área Educación Ambiental	Encuesta
CONAF	Luis Fuenzalida Jefe Departamento de Áreas Protegidas y Comunidades	Entrevista
CONAF	Luis Fuenzalida Encargado Control de Gestión Gerencia de Áreas Protegidas	Entrevista

AGCI	Carmen Gloria Marambio Jefa Departamento de Cooperación Técnica Horizontal	Encuesta
ONEMI	Miguel Muñoz Jefe de Formación y Capacitación	Encuesta
MIDEPLAN	María José Anaís Salas Coordinadora Nacional Programa Educativo Masivo Chile Crece Contigo	Encuesta
DOS – Fondo de Fortalecimiento de la Sociedad Civil	Juan Pablo Lazo Secretario Ejecutivo Nacional Fondo de Fortalecimiento de la Sociedad Civil	Encuesta
Carabineros	María del Pilar Orduña Roviroso Presidenta Nacional Corporación de Carabineros	Encuesta
Fondo Mixto Apoyo Social	Loreto Jansana Secretaría Técnica Fondo Mixto de Apoyo Social	Encuesta