

**Login Info**

USERNAME

PASSWORD

FORGOT YOUR LOGIN  
INFO?

PRIVACY POLICY

**HOME PAGE****JOIN****Learn about  
Online  
Volunteering****FAQS****FOR VOLUNTEERS****FOR HOSTING  
ORGANIZATIONS****STORIES****WHY OV?****EN FRANÇAIS****EN ESPAÑOL****PRESS ROOM****ABOUT US****CONTACT US****Organization Story****EL CASO DE UNV-EGYPT Y THE VOLUNTEER NETWORK - EGYPT. ASPECTOS BÁSICOS EN EL DESARROLLO DE UN PROYECTO CON VOLUNTARIADO VIRTUAL.**

January 13, 2006

*Un artículo por Carlos E. Jiménez Gómez, Coordinador voluntario online del proyecto Volunteer Network Egypt*

Un ejemplo de voluntariado virtual en el campo de desarrollo sostenible es el utilizado por UNV-Egypt en el año 2004, en el proyecto de **creación de un portal de voluntariado para la Volunteer Network-Egypt**, utilizando el Servicio de Voluntariado Online de Voluntarios de Naciones Unidas.

El **Servicio de Voluntariado Online de UNV** conecta organizaciones de desarrollo con personas de todo el mundo, expertos en diversidad de campos y con diversidad de habilidades. Esto es un medio eficaz tanto para que los individuos compartan sus habilidades y tiempo, como para que las organizaciones de desarrollo tengan acceso al conocimiento y experiencia que dichos individuos ofrecen. El funcionamiento es el siguiente: las organizaciones que desean implicar a voluntarios online en sus actividades, se registran en el servicio de voluntariado online y publican asignaciones. Los candidatos buscan en la base de datos las asignaciones que se ajustan a su perfil, y solicitan a la organización su participación a través del servicio de voluntariado online.

Los objetivos de este servicio van dirigidos a ayudar con voluntarios online a organizaciones de la ONU, ONG y otras instituciones sin ánimo de lucro que trabajan en el desarrollo sostenible en países en vías de desarrollo (como algunos institutos de investigación o escuelas). A través de UNV se perfilan las directrices que rigen el Servicio de Voluntariado Online de UNV y es UNV quien administra el servicio de voluntariado online.

A través de la utilización de este sistema, UNV-Egypt lanza el **proyecto de un portal en Internet para la Volunteer Network Egypt**, organización impulsada por el Programa de Voluntarios de Naciones Unidas - Egipto y compuesta por 6 organizaciones de voluntariado que trabajan en Egipto, entre ellas, la propia UNV-Egypt.

El proyecto se ha desarrollado en 2 fases en las que han participado un total de **11 voluntarios online de siete países distintos**, repartidos entre las zonas de Asia, Europa, Norte América y los Estados Árabes. Estos voluntarios han diseñado la estructura del sitio, diseñado logos, realizado traducciones, han creado bases de datos, desarrollado el sitio programando, han tratado imágenes, textos, diseñado la composición gráfica, han creado avisos legales, documentado el sitio, etc.

Tanto la vertiente de RR.HH. como la vertiente técnica del proyecto, es **dirigida por una persona** que se encarga, entre otras tareas, de distribuir las tareas entre todo el equipo, verificar las tareas encomendadas, controlar y resolver incidencias, recopilar informes de trabajo, evaluar a los voluntarios, servir de canal de comunicación entre las organizaciones y el equipo de voluntarios, colaborando en otras tareas con los voluntarios que las estaban realizando.

El **objetivo del portal** es conseguir tener también una presencia física en Internet que proporcione una serie de servicios a las organizaciones y voluntarios que las componen. Se pretende conseguir ser una referencia sólida en Internet para las distintas instituciones, organizaciones y personas interesadas o relacionadas con el voluntariado, en especial en el ámbito de Egipto, pero también en el internacional, siendo un centro de información para quien esté interesado tanto en la organización como en las organizaciones que la integran, sus proyectos, eventos, objetivos, y convertirse en un foco de proyección para nuevos voluntarios interesados en trabajar en cualquiera de los distintos campos de aplicación del voluntariado en Egipto.

Resaltando la necesidad de observar por parte de la organización aspectos realmente importantes en los que ahora no se profundizará -como los relativos al Derecho de las NN.TT. (seguridad, protección de los datos de carácter personal, etc)- es necesario detenerse aquí en **algunos de los aspectos organizativos y de gestión más relevantes** a tener en cuenta en el sistema de desarrollo de proyectos en los que se trabaja con voluntarios online, ya que esto puede evitar en gran medida cierta problemática que puede surgir.

En primer lugar, es importante **establecer documentos de trabajo** y planificar la remisión periódica por parte de los voluntarios online de informes de estado de las tareas asignadas, horas invertidas, problemas y sugerencias. Dichos informes, contrastados con las tareas realizadas, no sólo facilitarán una visión y panorámica generales de los proyectos y estado de los mismos sino que además servirán para que una vez finalizado el trabajo asignado, se realice una evaluación individual de cada voluntario en cuanto a cumplimiento de plazos, valoración de aptitudes, atención y contestación a las comunicaciones que se les haya remitido, trabajo concreto que haya realizado el voluntario, etc. Ello servirá de base para

la posterior emisión de certificaciones que reconozcan y acrediten las horas trabajadas y tareas realizadas por cada voluntario.

Una **comunicación eficaz** y el cumplimiento de los plazos de entrega en los proyectos y tareas encomendados son vitales para garantizar un resultado aceptable que conduzca a la consecución de los objetivos programados, básicos para un buen funcionamiento del sistema. Es, inicialmente, una cuestión de concienciación y responsabilidad de cada una de las personas integrantes del sistema.

En el desarrollo del trabajo en equipo, es importante conseguir una **colaboración activa integral entre todos los miembros**, logrando que los voluntarios online se sientan realmente como parte imprescindible de ese equipo y perciban y, a su vez, transmitan sensación de unicidad. Es realmente importante que los voluntarios online estén informados puntualmente de la marcha del proyecto en su conjunto, de las comunicaciones con las instancias superiores, etc. A ello puede contribuir, por ejemplo, el que la dirección exponga las decisiones de manera fundamentada, considerar las opiniones y puntos de vista de los voluntarios online que forman parte del equipo previamente a la toma de determinadas decisiones, etc.

Dar cabida, en ocasiones, a la **participación, opinión o creatividad de los miembros del equipo** puede llevar a un inmejorable ambiente de trabajo, un elevado grado de satisfacción personal, así como un enriquecimiento en el resultado final del proyecto y por tanto, en resumen, desembocar en una notable mejora en la productividad. Ello llevará aparejada, además, una mayor integración del voluntario online que alejará el riesgo de que se presente en el voluntario una sensación de desvinculación o alejamiento de la organización.

Es importante establecer procedimientos que garanticen el **cumplimiento de plazos**, fijando de antemano una fecha aceptable de entrega con la suficiente antelación y estableciendo, además, procedimientos secundarios de reserva que salvaguarden dicho cumplimiento, ya que unas características tan particulares pueden llevar aparejadas, en ocasiones, circunstancias también particulares.

Los **medios utilizados en la comunicación** pueden ser diferidos o en tiempo real (e-mail, conversaciones telefónicas vía Internet, foros, chat, reuniones virtuales en tiempo real). Esto dependerá del objeto y urgencia de las comunicaciones, los interlocutores, etc. No obstante, es fundamental que tanto por parte de los equipos de trabajo como por parte de las organizaciones, se canalicen las instrucciones, decisiones e informes, a través de una sola persona, evitando duplicidades o ambigüedades.

Es aconsejable designar **canales de comunicación prioritarios** para verter comunicaciones urgentes o temas estratégicos para el proyecto, los más relevantes y aquellos relacionados con la parte de dirección del proyecto propiamente dicha. Los foros y el chat para "puestas en común" y las reuniones online para reuniones programadas, fomentarán una cohesión grupal y una mayor sensación de unicidad y cercanía.

Como se desprende de lo anteriormente expuesto, en la utilización del sistema de voluntariado online, la comunicación pasa a ser uno de los parámetros fundamentales a tener en cuenta, tanto para la realización de las tareas encomendadas como para el éxito del propio sistema.

Fallos en el sistema de comunicación pueden producir consecuencias negativas que afecten al rendimiento y cumplimiento de plazos y objetivos pudiendo, asimismo, llegar a afectar a la propia gestión del sistema virtual de la organización.

La esencia del voluntariado online requiere de la comunicación a través de medios "indirectos" en la mayor parte de los casos (no existirá una presencia física del emisor y receptor en un mismo lugar). Esto conlleva una serie de riesgos que a toda costa hay que evitar. Así, **la comunicación** se perfila como una de las piedras angulares del voluntariado online en cuanto a la organización se refiere. Es fundamental tener esto en cuenta, tanto por los voluntarios como por las organizaciones.

Así, será necesario que por parte de las organizaciones se produzca una **rápida respuesta** a las solicitudes de información necesaria para el desarrollo del proyecto y que, por parte de los voluntarios, se conteste **de manera rápida y precisa** a las comunicaciones.

Por ello, es muy aconsejable crear una serie de normas en concepto de "**guías**" de **correcta actuación** para ser especialmente observadas por los voluntarios y solicitar de éstos, asimismo, manifestación expresa de su conocimiento y aceptación. No observar estas normas o procedimientos preventivos, puede generar una situación delicada tanto para la asignación como para la organización y el voluntario, poniendo en peligro aspectos de voluntariado, así como otros aspectos importantes relacionados con el funcionamiento del sistema y las tareas asignadas.

Asimismo, no debemos dejar de lado los **problemas técnicos** que pueden surgir en la utilización de los sistemas físicos, en ocasiones, evitables si se establecen soluciones preventivas de distinta índole como la utilización de extranet, creación de cuentas de correo en servidores propios y utilización en modo remoto, utilización de correo en modo residente con procedimientos de funcionamiento seguro, establecimiento de sistemas fiables de acceso, procedimientos primarios y secundarios alternativos para garantizar las comunicaciones y asegurar las tareas que se realizan, etc.

El objetivo principal es **garantizar y preservar las comunicaciones** tanto entre las organizaciones y los voluntarios online como entre los propios voluntarios, garantizando asimismo el funcionamiento del sistema en su conjunto. Algunas de las **consecuencias más importantes** que esta problemática puede generar son las siguientes:

- Riesgo de daño en la canalización de las inquietudes de voluntariado y en la credibilidad del sistema.
- Pérdida de los servicios de voluntarios.
- Sensación de aislamiento en los voluntarios que están ofreciendo sus servicios.
- Desgaste en la dirección y coordinación.
- Toma de decisiones forzadas en la asignación de RR.HH.
- Serio retraso en la asignación y desarrollo de tareas (y en el trabajo que están realizando el resto de voluntarios, si se trabaja en equipo).

Otras **recomendaciones**, respecto de la organización, **para trabajar con voluntarios online son las siguientes:**

- Identificación de las tareas factibles.
- Análisis de la puesta en marcha del programa, implicando a personas que conozcan ampliamente el sistema.
- Dejar claro cuales son las necesidades y prioridades de la organización.
- Verificación con los voluntarios de las expectativas respecto de las tareas que se van a realizar.
- Consultoría de los detalles específicos con los voluntarios online especializados. Análisis para el establecimiento de los tiempos de trabajo de los voluntarios online.
- Focalización de la gestión de los voluntarios en personas de la organización que conozcan ampliamente el sistema y sus complejidades.
- Requerir información sobre los procesos, documentación descriptiva y sistematizada sobre el resultado final, así como documentación de usuario si fuera preciso.
- Comunicación cordial, precisa y sin ambigüedades.