

## **CAPÍTULO DE CALIDAD DE ALLIANCE**

### **en el SERVICIO VOLUNTARIO INTERNACIONAL**

El capítulo de calidad de ALLIANCE ha sido creado con el objetivo de ser un documento de referencia para todas las organizaciones que trabajan en el campo del servicio voluntario internacional. Este capítulo de calidad establece los estándares para trabajar en conjunto, y al mismo tiempo, fortalecer y enriquecer las experiencias de todos los actores involucrados: los voluntarios, las comunidades de acogida así como las organizaciones de envío y recepción. Este documento debe tratarse como un documento oficial de referencia y de evaluación del trabajo y colaboración de las organizaciones internacionales y por lo tanto, del fortalecimiento de su relación de cooperación y partenariado internacional.

Para toda las organizaciones miembro de ALLIANCE, así como para las organizaciones partnerias e invitadas de la red, estos estándares son obligatorios y la prioridad en la aplicación de los mismos será enfocada a la cooperación entre miembros, partnerios e invitados de ALLIANCE.

### **1. Derechos y responsabilidades de los voluntarios**

#### **1.1. Derechos:**

- 1.1.1. Todos los voluntarios deberán ser informados de sus derechos y responsabilidades como voluntarios; requisitos y condiciones de participación en los proyectos así como información con respecto a la organización receptora y del movimiento del servicio voluntario internacional en general.
- 1.1.2. Los voluntarios deberán ser informados de cualquier requisito en lo relativo al idioma, responsabilidades en el trabajo, número de horas esperadas de trabajo, tipo de hospedaje y condiciones generales del proyecto.
- 1.1.3. Los voluntarios deberán ser informados a la brevedad posible con respecto de cambios importantes en su proyecto.
- 1.1.4. Se debe proveer a los voluntarios de hospedaje (incluyendo instalaciones para aseo personal y baños), así como alimentos o un adecuado presupuesto para comprarlos de acuerdo a los estándares locales. Ningún participante del grupo deberá pagar ninguna cuota adicional que no esté incluida en la descripción del proyecto para su propia comida y/o hospedaje mientras esté participando en el proyecto.
- 1.1.5. Todos los voluntarios deben recibir instrucciones en lo relativo a la seguridad en el trabajo, hospedaje, actividades de tiempo libre y transporte local (en el caso que haga falta para el proyecto) así como el equipo necesario para realizar de manera segura las actividades de trabajo del proyecto. Un botiquín de primeros auxilios debe estar siempre disponible en el proyecto.
- 1.1.6. Los voluntarios tienen el derecho de contar con supervisión adecuada durante la duración del proyecto.
- 1.1.7. Los voluntarios deben recibir información necesaria en lo concerniente a procedimientos de emergencia y manejo de accidentes que pudiesen suceder durante las horas de trabajo o fuera de las mismas.
- 1.1.8. Los voluntarios tienen el derecho de expresar sus propias opiniones y preocupaciones en lo concerniente al progreso del proyecto y contar con el apoyo de una persona responsable y con capacidad de decisión con el objetivo

de que estas opiniones sean incluidas en los procesos de decisión durante el proyecto.

- 1.1.9. Los voluntarios no deben reemplazar trabajo pagado ni realizar actividades con fines de lucro.
- 1.1.10. Los voluntarios tienen derecho a recibir información con respecto de las cuotas de participación que pagan a sus organizaciones de envío y recepción así como saber cómo se utilizan las mismas.
- 1.1.11. Los voluntarios tienen derecho de recibir apoyo adicional para facilitar su inclusión en el proyecto. Los procedimientos y formas para proveer este apoyo deberán ser acordadas de antemano con la organización acogedora.

### **1.2. Responsabilidades:**

- 1.2.1. Los voluntarios deben aceptar y seguir las reglas y las condiciones que indique la organización de acogida.
- 1.2.2. Los voluntarios deberían informarse con respecto del movimiento del servicio voluntario internacional, su filosofía e historia así como estar motivados para participar en el proyecto.
- 1.2.3. Los voluntarios deben prepararse para participar en el proyecto y leer toda la información proporcionada por parte de las organizaciones de envío y recepción.
- 1.2.4. Los voluntarios son responsables de organizar y financiar su viaje (con excepción de aquellos casos que reciben un apoyo específico por parte de un programa); de la misma manera, los voluntarios son responsables de buscar asesoría profesional con respecto de medidas médicas preventivas así como organizar trámites de visado con la ayuda de su organización de envío.
- 1.2.5. En el caso de que los voluntarios cancelen su participación en un proyecto deben informar a la organización de envío lo más rápidamente posible.
- 1.2.6. Los voluntarios son responsables de adquirir un adecuado seguro, especialmente cuando su organización de envío o su organización hospedera no lo proveen.
- 1.2.7. Los voluntarios deben de llegar a tiempo y participar por la duración completa del proyecto.
- 1.2.8. Los voluntarios deben enviar cualquier información relevante que haya sido solicitada por las organizaciones de acogida (por ejemplo, detalles de viaje, confirmación de llegada, etc.) y si esta información cambia informar de manera inmediata a su organización de acogida.
- 1.2.9. Los voluntarios deberían ser flexibles y entender que la agenda detallada de un proyecto puede tener cambios de último minuto.
- 1.2.10. Los voluntarios deben ser participantes activos y apoyar a generar una buena dinámica en el grupo ya que esto es la clave de un proyecto exitoso.
- 1.2.11. Los voluntarios son responsables (como grupo), de organizar sus propias actividades recreativas en coordinación con el líder de grupo.
- 1.2.12. Los voluntarios deben obedecer las leyes del país receptor. De la misma manera, son responsables por su comportamiento personal en el proyecto y deberían respetar la cultura y las tradiciones locales.
- 1.2.13. Los voluntarios no deben participar en ningún tipo de comportamiento violento o discriminatorio (por ejemplo, racismo, sexismo, comportamiento homofóbico, etc.).
- 1.2.14. Los voluntarios deben notificar a su organización de envío de cualquier información relevante con respecto de condiciones médicas y de salud

importantes antes de que participen en el proyecto. Esto solamente es aplicable si la condición médica supone un riesgo para el voluntario o para otras personas y esta información será tratada con la más estricta confidencialidad.

- 1.2.15. Los voluntarios son responsables de proveer retroalimentación con respecto de su experiencia a sus organizaciones de envío y acogida.

## 2. Derechos y Responsabilidades de la Organización de Acogida

### 2.1. Derechos:

- 2.1.1. Cualquier voluntario que no siga los reglamentos previamente acordados de un proyecto puede ser expulsado del mismo.

### 2.2. Responsabilidades:

- 2.2.1. Cada organización de acogida debe respetar los derechos de los voluntarios (véase sección 1.1)
- 2.2.2. Es responsabilidad de la organización de acogida asegurarse que la comunidad hospedera entienda los aspectos sociales e internacionales de un proyecto de servicio voluntario internacional y esté motivada a integrar los mismos dentro de las actividades y resultados esperados del trabajo.
- 2.2.3. Las organizaciones de acogida solamente deberían aceptar voluntarios provenientes de una organización de envío, exceptuando el caso de que no haya una organización de envío en el país desde el cual el voluntario envía su aplicación.
- 2.2.4. Si la aplicación de un voluntario es rechazada, la organización de acogida deberá explicar la razón (por ejemplo, el proyecto está lleno, demasiadas personas del mismo sexo, etc.).
- 2.2.5. Si un proyecto se cancela, la organización de acogida debe proponer un proyecto alternativo para todos los voluntarios que estaban aceptados en el mismo. Este proyecto propuesto debe ser lo más cercano posible al proyecto original en términos de fechas, tipo de actividades y ubicación.
- 2.2.6. Las organizaciones de acogida deberían asegurarse que la comunicación relativa a los procedimientos de emplazamiento de los voluntarios se realice de manera eficiente y deben informar a las organizaciones de envío con respecto de cualquier cambio en los proyectos de manera inmediata.
- 2.2.7. Las organizaciones de acogida deberían hacer todo lo posible para asegurar que el voluntario reciba un visado, cuando sea necesario, y deberían comunicar claramente los procedimientos de visado a la organización de envío.
- 2.2.8. Información detallada (hoja de información) debería estar disponible por lo menos cuatro semanas antes del comienzo de un campo de trabajo. Esta información debe incluir un número de teléfono de emergencia de la organización de acogida. Se recomienda a las organizaciones de acogida seguir la plantilla proporcionada en la Guía de ALLIANCE (*Alliance Guidebook*).
- 2.2.9. La organización de acogida proporcionará alimentación y alojamiento adecuados.
- 2.2.10. Debería haber una persona capacitada (generalmente un líder del campo de trabajo) responsable en el campo de trabajo de supervisar a los voluntarios y asegurar el buen funcionamiento del proyecto. También deben asegurarse de que los voluntarios sean involucrados en la toma de decisiones.

## Capítulo de Calidad

Alliance Quality Charter in IVS

Adoptado por la Asamblea General 2014



- 2.2.11. La organización de acogida debe informar a la organización de envío dentro de los tres días a partir del inicio del campo de trabajo de si algún voluntario no ha llegado al proyecto sin previo aviso (*no show*).
- 2.2.12. La organización de acogida debe informar a la organización de envío si se produzca un problema importante durante el campo de trabajo (de salud, seguridad o del bienestar de un voluntario) o si un voluntario deje el proyecto antes de su fin.
- 2.2.13. Si durante el campo de trabajo un voluntario es hospitalizado, la organización de acogida es responsable de su bienestar hasta que el voluntario deje el país de acogida.
- 2.2.14. Se recomienda a las organizaciones de acogida tener un seguro para sus proyectos, pero en caso de que esto no sea posible, deberán informar a las organizaciones de envío y los voluntarios antes del comienzo de los proyectos.
- 2.2.15. Si durante un campo de trabajo un voluntario debe ser repatriado por algún motivo, la organización de acogida es responsable hasta que el voluntario deje el proyecto/campo de trabajo .
- 2.2.16. Las organizaciones de acogida deben informar a todos los voluntarios acerca de las normas de seguridad y salud en relación con el trabajo, el alojamiento, las actividades de tiempo libre y transporte (si es necesario para el proyecto).
- 2.2.17. Las organizaciones de acogida deben informar de manera inmediata a las organizaciones de envío con respecto de cualquier información relevante sobre los voluntarios.
- 2.2.18. Las comunidades y organizaciones hospederas deben proveer a los voluntarios con actividades y trabajos significativos y sin fin de lucro.
- 2.2.19. A la hora de organizar los proyectos del Servicio de Voluntariado Internacional, las organizaciones de acogida tienen la responsabilidad de tener en cuenta las políticas de la Alianza, que incluyen sostenibilidad medioambiental y prácticas de inclusión social.

## 3. Derechos y Responsabilidades de las Organizaciones de Envío

### 3.1. Derechos

- 3.1.1. La organización de envío tiene derecho de ser informada de cualquier incidente que suceda con los voluntarios el cual pudiera afectar su salud, su seguridad o su bienestar (por ejemplo hospitalización o arresto).

### 3.2. Responsabilidades

- 3.2.1. Cada organización de envío debería respetar e implementar los derechos de los voluntarios (véase sección 1.1).
- 3.2.2. Las organizaciones de envío deben informar a los voluntarios con respecto del movimiento de campos de trabajo, el servicio voluntario internacional, las expectativas que puedan tener con respecto de un proyecto así como lo que se espera de ellos como participantes; de la misma manera, deben informar de manera clara lo relativo a la financiación de los proyectos.
- 3.2.3. Las organizaciones de envío son responsables de proveer a los voluntarios con información suficiente para participar en los proyectos, la cual incluye: sesiones de preparación y capacitación, manuales, hojas de información, facilitar el contacto con participantes previos, etc.

## Capítulo de Calidad

*Alliance Quality Charter in IVS*

Adoptado por la Asamblea General 2014



- 3.2.4. Las organizaciones de envío deberían recabar solicitudes provenientes únicamente de voluntarios que radiquen en el mismo país en el cual se encuentra ubicada la organización a menos que la solicitud del voluntario provenga de un país en el cual no exista organización de envío.
- 3.2.5. Las organizaciones de envío deben presentar un formulario de intercambio de voluntarios (VEF) a la organización de acogida por cada participante que envíen. Es responsabilidad de las organizaciones de envío asegurarse de que estos formularios sean debidamente llenados.
- 3.2.6. La sección de contacto de emergencia incluida en el formulario de intercambio de voluntarios (VEF) debe ser llenada de manera obligatoria. Las organizaciones de acogida tienen el derecho de rechazar la aplicación de un voluntario si esta información está incompleta. Es responsabilidad de la organización de envío asegurarse de que el formulario de intercambio de voluntarios (VEF) se ha llenado de manera adecuada y completa.
- 3.2.7. Las organizaciones de envío ubicadas en aquellos países en los cuales los voluntarios necesitan visa para participar en un proyecto deberán informar a las organizaciones de acogida con respecto de estas regulaciones de visa. Las organizaciones de envío deberán hacer todo lo que sea posible para asegurarse que los voluntarios obtendrán su visa cuando sea necesario.
- 3.2.8. Si la organización de envío recibe evaluaciones destacables y significativas con respecto de un proyecto deberá informar a la organización de acogida.
- 3.2.9. Si un voluntario cancela su participación, la organización de envío deberá informar a la organización de acogida lo más rápidamente posible.
- 3.2.10. Las organizaciones de origen deben informar a los voluntarios acerca de las políticas de la Alianza, que incluyen sostenibilidad medioambiental y prácticas de inclusión social.