



**Normas Nacionales**  
para la Participación de  
Voluntarios

# Índice

Reconocimiento de país	3
Introducción	3
Contexto	4
Cómo utilizar las Normas Nacionales	5
Normas Nacionales para la Participación de Voluntarios	7
Introducción a las Normas Nacionales	8
Glosario	13
Datos de contacto	16

© Volunteering Australia

# Reconocimiento del país

Volunteering Australia reconoce a los custodios tradicionales de las tierras en toda Australia y su conexión con la tierra, el mar y la comunidad. Presentamos nuestros respetos a sus mayores, pasados y presentes. Volunteering Australia reconoce que las comunidades de las Primeras Naciones llevan decenas de miles de años haciendo donaciones a la comunidad. Nos comprometemos a reconocer la contribución de los pueblos de las Primeras Naciones y a celebrar el poder del voluntariado y las donaciones comunitarias para promover la reconciliación.

## Introducción

Las **Normas Nacionales para la Participación de los Voluntarios** (Normas Nacionales) son un marco de referencia de buenas prácticas para orientar la participación de los voluntarios. Son un recurso esencial para todas las organizaciones y grupos que cuentan con voluntarios.

La participación de los voluntarios es una relación bidireccional. Ofrece a los voluntarios la oportunidad de contribuir a los resultados sociales, económicos y comunitarios y permite a las organizaciones y grupos alcanzar sus objetivos, visión y propósito.

La adopción de las Normas Nacionales tiene beneficios directos tanto para los voluntarios como para las organizaciones y grupos:

- Ayudan a mejorar la experiencia de los voluntarios y garantizan el apoyo para su bienestar y la valoración de su contribución.
- Proporcionan orientación sobre las mejores prácticas y puntos de referencia para ayudar a las organizaciones a atraer, gestionar y retener a los voluntarios y apoyar prácticas eficaces de riesgo y seguridad.

El voluntariado sigue cambiando en Australia, y el entorno contemporáneo ofrece tanto oportunidades como desafíos para las organizaciones y los voluntarios. En 2023, las Normas Nacionales se actualizaron con el objetivo de garantizar que el voluntariado siga prosperando y creciendo en el futuro.

# Contexto

Las Normas Nacionales renovadas reflejan la evolución del entorno del voluntariado, al tiempo que mantienen los elementos fundamentales de las Normas Nacionales para la Participación de los Voluntarios anteriores, elaboradas en 2015. El desarrollo de las normas actualizadas se basó en un proceso de consulta en todo el sector que se llevó a cabo en cada estado y territorio en 2023, y en los conocimientos adquiridos a través de las consultas sobre la Estrategia Nacional para el Voluntariado celebradas en 2022.

Las Normas Nacionales destacan ocho áreas clave para una participación eficaz de los voluntarios. Se crearon para:

- Permitir flexibilidad en la aplicación, reconociendo que el voluntariado tiene lugar en entornos y modos muy diversos, lo que incluye, por ejemplo, el crecimiento del voluntariado virtual y del microvoluntariado.
- Demostrar las mejores prácticas en organizaciones y programas estructurados o como guía para grupos comunitarios más orgánicos o informales que aspiren a lograr mejores prácticas sin crear barreras ni coartar la flexibilidad y la creatividad.
- Apoyar la diversidad y la inclusión en todo tipo de organizaciones y grupos.

# Cómo utilizar las Normas Nacionales

Las Normas Nacionales permiten a las organizaciones y grupos usar criterios sencillos y prácticos en una amplia variedad de escenarios de voluntariado de modo que se adapten a la actividad y los recursos. Estas normas están diseñadas para las organizaciones que aspiran a las mejores prácticas y pueden emplearse a gran escala para orientar e informar a cualquier organización o grupo que esté considerando la participación de voluntarios.

Existen ocho normas:

- 1: El voluntariado está integrado en el liderazgo, la gobernanza y la cultura.**
- 2: La participación de los voluntarios se promueve y se moldea.**
- 3: Las funciones de los voluntarios son significativas y específicas.**
- 4: La contratación es equitativa y se valora la diversidad.**
- 5: Los voluntarios reciben apoyo y formación.**
- 6: La seguridad y el bienestar de los voluntarios están protegidos.**
- 7: Los voluntarios reciben reconocimiento.**
- 8: Las políticas y prácticas se mejoran de manera constante.**

Cada norma está acompañada de criterios específicos y ejemplos de pruebas para indicar si una norma se ha cumplido o cómo se podría cumplir. Los criterios reflejan los componentes básicos de las Normas Nacionales, y las pruebas sirven de guía para determinar si la organización o grupo está poniendo en práctica esa norma.

## Cómo utilizar las Normas Nacionales

Las organizaciones y los grupos pueden utilizar las Normas Nacionales de varias maneras:

- Como guía general para mejorar la práctica.
- Como pautas o lista de control para ayudar a identificar oportunidades de mejora.
- Como marco para ayudar a planificar y establecer un nuevo programa de voluntariado.
- Como herramienta de auditoría que proporciona un panorama sobre el desempeño de la organización.
- Como base de referencia a partir de la cual se pueden supervisar y medir los avances en el proceso de mejora.

Se pretende que las normas sean flexibles de manera que se puedan aplicar a organizaciones y grupos de diferentes tamaños, con distintos niveles de recursos, tanto en entornos urbanos como rurales, dirigidos por empleados o por voluntarios. Por ejemplo, las organizaciones dirigidas por voluntarios o los grupos de voluntarios que se reúnen para organizar sus propias actividades pueden considerar que las Normas Nacionales son útiles para orientar su trabajo, para consultarlas a la hora de establecer un programa de voluntariado o para preparar una estructura organizativa más formal si así lo desean. Sin embargo, los criterios y las pruebas sugeridas que sustentan cada norma tienen fines educativos y puede que no se adapten a todos los tipos de organizaciones.

En el **sitio web de Volunteering Australia** se pueden encontrar guías, herramientas y recursos para ayudar a poner en práctica las Normas Nacionales.

# Normas Nacionales para la Participación de Voluntarios

Las ocho Normas Nacionales para la Participación de los Voluntarios constituyen un marco de buenas prácticas para apoyar un voluntariado seguro, eficaz e inclusivo.



# Introducción a las Normas Nacionales

## Norma 1: El voluntariado está integrado en el liderazgo, la gobernanza y la cultura

**El órgano de gobierno y los líderes de la organización promueven el voluntariado e implementan sistemas eficaces para apoyar la participación de voluntarios.**

- 1.1 Se definen y apoyan las responsabilidades para captar, liderar y gestionar la participación de voluntarios.
- 1.2 Los mecanismos de gobernanza y gestión de riesgos facilitan la participación segura y significativa de los voluntarios.
- 1.3 Las políticas y los procedimientos relativos a los voluntarios se elaboran con los voluntarios, se comunican y aplican en toda la organización.
- 1.4 Se mantienen registros de los voluntarios, quienes junto con los empleados comprenden sus obligaciones en materia de intercambio de información, mantenimiento de registros y privacidad.
- 1.5 Existen procesos para gestionar las relaciones con los organismos asociados en las actividades de voluntariado colaborativo. (Este criterio solo se aplica a las organizaciones o grupos que trabajan con otras organizaciones en una actividad colaborativa en la que participan voluntarios y/o comparten la responsabilidad de los voluntarios).



## **Norma 2: La participación de los voluntarios se promueve y se moldea**

**El compromiso con la participación voluntaria se establece a través de la visión, la planificación y la dotación de recursos, y apoya la dirección estratégica de la organización o grupo.**

- 2.1 La organización declara públicamente su compromiso con la participación de voluntarios.
- 2.2 La cultura del voluntariado se promueve y modela en todos los niveles de la organización.
- 2.3 La participación de los voluntarios forma parte de la visión, el propósito, las metas y los objetivos de la organización y se desarrolla a través del compromiso con los voluntarios.
- 2.4 Los programas de voluntariado cuentan con el apoyo de líderes o responsables de voluntariado dotados de recursos suficientes.
- 2.5 Se asignan recursos (incluidos tiempo, fondos, equipos y tecnología) para la participación de voluntarios.

## **Norma 3: Las funciones de los voluntarios son significativas y específicas**

**Los voluntarios desempeñan funciones significativas que contribuyen al propósito de la organización o grupo y responden a los intereses de los voluntarios y a su forma preferida de participar.**

- 3.1 Las funciones de los voluntarios se diseñan y negocian con ellos, teniendo en cuenta sus necesidades e intereses.
- 3.2 Las funciones de los voluntarios contribuyen al propósito, las metas y los objetivos de la organización.
- 3.3 Las funciones de los voluntarios se definen, documentan y comunican.
- 3.4 Las funciones de los voluntarios se revisan de manera regular, por ejemplo, a través de las opiniones de los voluntarios sobre su experiencia.

### **Norma 4: La incorporación es equitativa y se valora la diversidad**

**Las estrategias de reclutamiento y selección de voluntarios responden a las necesidades de la organización y de los voluntarios; facilitan y valoran la diversidad y promueven la equidad y la accesibilidad.**

- 4.1 Las organizaciones y grupos llaman la atención de los voluntarios utilizando abordajes planificados e innovadores para atraer a personas con intereses, conocimientos y aptitudes relevantes.
- 4.2 Los voluntarios potenciales reciben información sobre la organización, cómo contribuyen los voluntarios a su propósito y visión, las oportunidades disponibles y el proceso de selección.
- 4.3 Los voluntarios se seleccionan en función de sus intereses, conocimientos, aptitudes e idoneidad para la función, y de conformidad con la legislación contra la discriminación.
- 4.4 Los principios de diversidad, inclusión y accesibilidad se incluyen en a las actividades de incorporación de voluntarios, al reflejar y fomentar la concienciación y el respeto por la diversidad, la inclusión y el valor inherente que esto aporta a la organización.
- 4.5 Los procesos de selección protegen la seguridad de los destinatarios de los servicios, los empleados, los voluntarios y la organización, de acuerdo con los requisitos legales y la normativa.

## **Norma 5: Los voluntarios reciben apoyo y formación**

**Los voluntarios comprenden sus funciones y adquieren los conocimientos, las aptitudes y la información necesarios para participar con seguridad y eficacia.**

- 5.1 Los voluntarios reciben la formación e iniciación pertinentes.
- 5.2 Los conocimientos y las aptitudes de los voluntarios se revisan para determinar las necesidades de apoyo y desarrollo.
- 5.3 Los voluntarios están comprometidos durante todo el tiempo que permanecen en una organización o grupo, y se les proporciona supervisión y apoyo para que puedan participar de manera plena.
- 5.4 Las personas responsables de los voluntarios disponen de tiempo y recursos suficientes para comprometerse y proporcionar el apoyo adecuado y necesario.
- 5.5 Los cambios en las funciones de un voluntario son justos y coherentes y se logran en conjunto con el voluntario.

## **Norma 6: La seguridad y el bienestar de los voluntarios están protegidos**

**Se protege la salud, la seguridad y el bienestar de los voluntarios, y éstos comprenden sus derechos y responsabilidades.**

- 6.1 Se facilitan las relaciones de trabajo eficaces con los empleados y entre los voluntarios.
- 6.2 Las organizaciones y grupos cumplen sus obligaciones legales y éticas de proteger a los voluntarios de cualquier daño.
- 6.3 Existen procedimientos para proteger la salud, la seguridad y el bienestar de los voluntarios en su calidad de tales, incluidos los seguros pertinentes.
- 6.4 Los voluntarios conocen y tienen acceso a los procedimientos de reclamo.
- 6.5 Las quejas, preocupaciones e incidentes de seguridad se analizan para determinar las causas y fundamentar la mejora continua.

## **Norma 7: Los voluntarios reciben reconocimiento**

**La contribución, el valor y el impacto de los voluntarios se comprenden, aprecian y reconocen.**

- 7.1 Se entiende claramente cómo los voluntarios aportan valor a la organización, a los destinatarios de los servicios y a la comunidad.
- 7.2 El esfuerzo de los voluntarios se mide y reconoce en los informes de la organización y se utiliza para demostrar su impacto.
- 7.3 La organización se comunica regularmente con los voluntarios acerca del impacto de su contribución.
- 7.4 El reconocimiento de los voluntarios es apropiado para el voluntario y respetuoso con los valores y perspectivas culturales.

## **Norma 8: Las políticas y prácticas de voluntariado se mejoran de manera constante**

**La participación eficaz de los voluntarios es el resultado de un sistema de buenas prácticas, revisión periódica y mejora continua.**

- 8.1 Se diseñan y aplican políticas y procedimientos para orientar todos los aspectos de la participación de los voluntarios de manera eficaz.
- 8.2 La participación de los voluntarios se revisa de manera periódica de acuerdo con los marcos de evaluación y gestión de calidad de la organización.
- 8.3 El desempeño de la organización relacionado con la participación de los voluntarios se supervisa y se comunica al órgano de gobierno, a los empleados, a los voluntarios y a otras partes interesadas.
- 8.4 Los voluntarios tienen la oportunidad de dar su opinión sobre su experiencia y las áreas relevantes del trabajo de la organización.

# Glosario

**Voluntariado basado en actividades:** Voluntariado para realizar una tarea o función basada en una actividad. Por ejemplo, plantar árboles o clasificar donaciones.

**Auditoría:** Examen de los datos y procesos de una organización para determinar su rendimiento con respecto a criterios, procedimientos específicos o normas.

**Voluntariado con causa:** Voluntariado motivado por una causa o problema específico, como el medio ambiente o el bienestar de los animales, a veces a través de múltiples organizaciones.

**Cumplir/cumplimiento:** Cumplir o satisfacer requisitos, especialmente en relación con la legislación, la reglamentación y las normas gubernamentales e industriales.

**Mejora continua:** Revisión y adaptación continuas para mejorar servicios, procesos o productos. Las mejoras pueden ser progresivas a lo largo del tiempo o avances significativos aislados.

**Criterios:** Los requisitos específicos que deben cumplirse.

**Empleados:** Personal remunerado y plantilla.

**Evaluación:** Proceso formal de valoración del éxito de una actividad, un programa o un plan.

**Pruebas:** Documentos, informes u otra información que demuestren el cumplimiento o los resultados.

**Gobernanza:** La autoridad legal de un órgano de gobierno corporativo para tomar decisiones y establecer políticas y planes.

**Órgano de gobierno:** El grupo de personas legalmente responsables del gobierno de la organización (normalmente un Consejo de Administración o los miembros de un comité de dirección).

**Microvoluntariado:** Voluntariado ocasional durante periodos cortos. El microvoluntariado puede tener lugar en línea o fuera de línea, y normalmente no requiere una obligación permanente por parte de los voluntarios.

## Glosario de Normas Nacionales

**Control:** Comprobar, supervisar, observar de manera crítica o registrar el progreso de una actividad, acción o sistema de forma regular para identificar cambios.

**Objetivos:** Resultados o efectos que una organización quiere conseguir mediante las actividades que planifica.

**Cultura organizacional:** Creencias y actitudes comunes en una organización.

**Política:** Declaraciones formales concisas que describen a lo que la organización se adhiere y pretende conseguir en asuntos concretos.

**Procedimiento:** Detalles y pasos sobre cómo debe aplicarse y lograrse la política de una organización.

**Riesgo:** Probabilidad de que ocurra algo que repercuta de forma negativa en los objetivos de una organización. El riesgo se mide en términos de probabilidad y consecuencias.

**Gestión de riesgos:** Identificación, análisis, evaluación y control o eliminación continuos de los riesgos para la organización.

**Voluntariado por competencias:** Individuos o grupos con cualificaciones profesionales o experiencia ofrecen voluntariamente sus conocimientos y experiencia. Por ejemplo, crear un sitio web o prestar servicios de contabilidad.

**Voluntarios espontáneos:** Personas sin una asociación formal con una organización o grupo que buscan o son invitadas a ayudar en diversas oportunidades de voluntariado, a menudo en relación con una respuesta comunitaria a las catástrofes. También denominados voluntarios emergentes o voluntarios no afiliados.

**Normas (normas industriales o de servicios):** Procedimientos o resultados específicos que las organizaciones pueden seguir para cumplir requisitos o aplicar buenas prácticas en un sector industrial.

**Voluntariado virtual (también conocido como voluntariado a distancia o voluntariado en línea):** El voluntariado virtual, a distancia o en línea permite a las personas trabajar con organizaciones a distancia. Las tareas de voluntariado se realizan en línea y la interacción se realiza a través de una plataforma digital o por correo electrónico.

## Glosario de Normas Nacionales

**Voluntarios:** Aquellos que dan su tiempo voluntariamente por el bien común y sin ánimo de lucro.

**Voluntariado:** Tiempo dedicado voluntariamente al bien común y sin beneficio económico.

**Gestión de voluntarios:** La función de gestionar, dirigir y apoyar a los voluntarios. También se denomina Coordinación de Voluntarios y Liderazgo de Voluntarios.

## Datos de contacto



**Volunteering Australia**  
[volunteeringaustralia.org](http://volunteeringaustralia.org)



**VolunteeringACT**  
**(Territorio de la Capital Australiana)**  
[volunteeringact.org.au](http://volunteeringact.org.au)



**The Centre for Volunteering**  
**(Nueva Gales del Sur)**  
[volunteering.com.au](http://volunteering.com.au)



**Volunteering Queensland**  
[volunteeringqld.org.au](http://volunteeringqld.org.au)



**Volunteering SA&NT**  
**(Australia del Sur y Territorio del Norte)**  
[volunteeringsa-nt.org.au](http://volunteeringsa-nt.org.au)



**Volunteering Tasmania**  
[volunteeringtas.org.au](http://volunteeringtas.org.au)

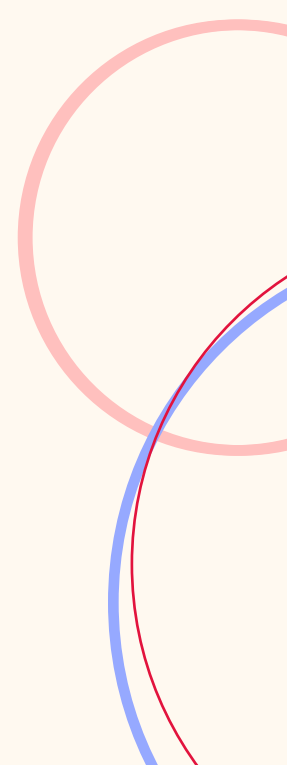
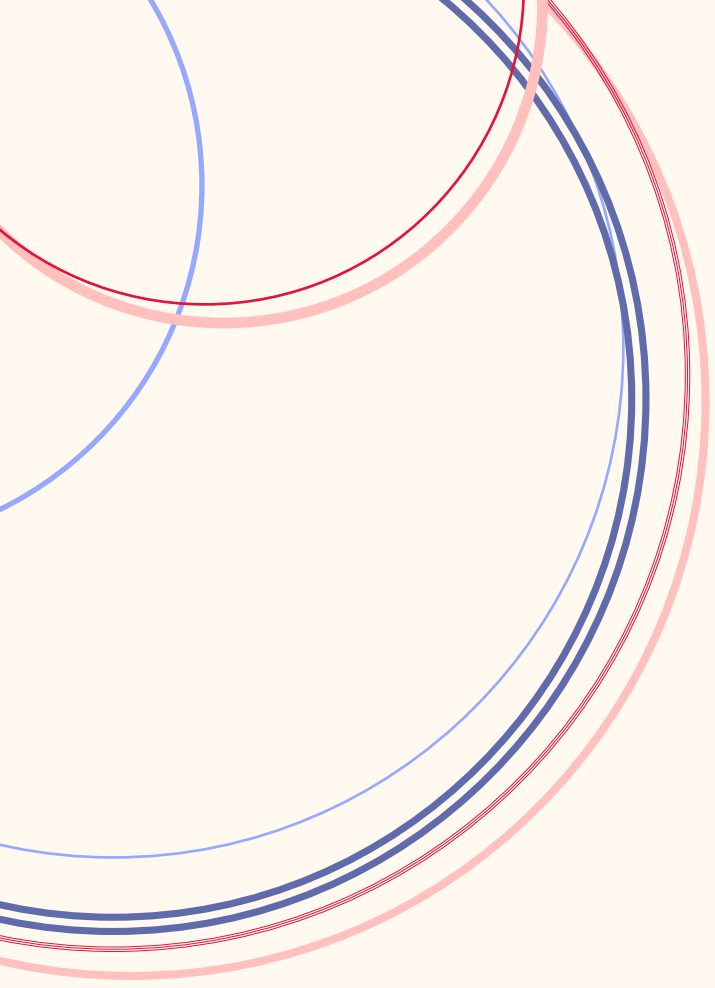


**Volunteering Victoria**  
[volunteeringvictoria.org.au](http://volunteeringvictoria.org.au)



**Volunteering WA**  
**(Australia Occidental)**  
[volunteeringwa.org.au](http://volunteeringwa.org.au)





**Volunteering**  
AUSTRALIA