



# Plan de Voluntariado Corporativo y Acción Social

RESUMEN EJECUTIVO

---

**Fecha de revisión:** 22 de junio de 2026

# 1. Declaración de Intenciones y Marco Estratégico

---

Desde una perspectiva gerencial de vanguardia, el voluntariado ya no se concibe como una actividad periférica o meramente filantrópica. En consonancia con la filosofía corporativa de ING, orientada a empoderar a las personas y generar un impacto positivo y medible en las comunidades donde operamos, presentamos este **Resumen Ejecutivo Amplio** sobre el Plan de Voluntariado 2024/25 de la Red de Acción Social Evangélica.

Este documento traduce el marco operativo y técnico de la Red en una propuesta estratégica de alto valor corporativo. El objetivo es consolidar un ecosistema de participación que potencie el orgullo de pertenencia, desarrolle competencias clave en los equipos (liderazgo, empatía, resiliencia) y garantice una ejecución transparente, eficiente y alineada con los estándares internacionales de sostenibilidad y responsabilidad social empresarial (RSE).

**Visión de Valor Gerencial:** Maximizar el retorno social de la inversión (SROI) optimizando los procesos de captación, retención, capacitación y desvinculación de los activos humanos más valiosos: los voluntarios.

## 2. Objetivos Corporativos del Plan

---

El plan persigue un doble propósito: fortalecer el tejido operativo de la acción social e integrar de forma orgánica las sinergias corporativas. Los objetivos principales se estructuran de la siguiente manera:

- **Estandarización Operativa:** Proveer un modelo predictivo e institucionalizado para gestionar el ciclo de vida completo del voluntario.
- **Mitigación de Riesgos Corporativos:** Asegurar el estricto cumplimiento normativo, legal y ético mediante la firma de compromisos explícitos, protegiendo tanto a la organización como a los colectivos vulnerables atendidos.
- **Desarrollo de Competencias Profesionales:** Utilizar la acción social como un laboratorio de aprendizaje práctico donde el personal ponga a prueba sus habilidades transversales en entornos de alta complejidad.
- **Fidelización del Talento Interno:** Elevar el índice de compromiso (Engagement Score) del equipo a través de proyectos con un fuerte propósito transformador.

## 3. El Ciclo de Gestión del Talento Solidario (Modelo de Procesos)

---

Para asegurar una ejecución eficiente, el plan aplica una metodología análoga a la gestión de recursos humanos en banca corporativa, segmentando el flujo en fases críticas claramente definidas y auditables.

### 3.1. Captación, Selección y Definición de Perfiles

La captación no apela únicamente a la emotividad; se fundamenta en la identificación de perfiles técnicos específicos para maximizar la idoneidad del servicio. El proceso sigue un embudo riguroso:

1. **Identificación de Necesidades:** Definición previa de los perfiles requeridos según el proyecto territorial (por ejemplo, soporte socioeducativo en programas locales o gestión de tarjetas de ayudas).
2. **Convocatoria y Canales:** Activación de redes institucionales, plataformas digitales y convocatorias internas estructuradas.
3. **Filtro y Selección:** Entrevistas competenciales para alinear las expectativas individuales con los requerimientos operativos reales de la entidad, garantizando un alto encaje cultural.

### 3.2. Incorporación y Formalización del Compromiso

Una vez seleccionado el talento, se inicia la fase de incorporación jurídica y cultural, un paso indispensable para mitigar riesgos operativos y asegurar la transparencia institucional:

- **El Compromiso de Voluntariado:** Firma de un acuerdo formal que estipula los derechos, deberes, horarios, funciones y el acuerdo de confidencialidad de datos.
- **Proceso de Acogida:** Jornada de inducción institucional orientada a internalizar la misión, visión y los valores de la Red de Acción Social Evangélica, acelerando la curva de adaptación del colaborador.

### 3.3. Desarrollo, Formación y Canales de Comunicación

El desarrollo continuo es la piedra angular para garantizar la calidad del impacto en el terreno. Este pilar se sustenta sobre tres ejes de gestión:

Eje de Desarrollo	Descripción Operativa	Impacto Esperado
<b>Formación Continua</b>	Capacitación técnica en las áreas de intervención y metodologías específicas de asistencia.	Profesionalización del servicio y minimización de errores en campo.
<b>Comunicación Interna</b>	Canales bidireccionales y transparentes (reuniones periódicas, boletines, Moodle).	Alineación estratégica instantánea y cohesión de los equipos distribuidos.
<b>Seguimiento y Tutoría</b>	Monitoreo sistemático por parte del Coordinador de Voluntariado para evaluar el desempeño y clima.	Detección temprana de burn-out y ajuste ágil de cargas de trabajo.

### 3.4. Reconocimiento del Impacto y Certificación

Fieles a la política de valoración del desempeño, el plan contempla un programa formal de reconocimiento. Al concluir el periodo de colaboración (o de manera anual), se emiten certificaciones oficiales detallando las competencias desarrolladas y las horas invertidas. Esto aporta un valor tangible al currículum profesional del participante y refuerza su marca personal.

### 3.5. Desvinculación Estructurada y Capitalización del Conocimiento

Uno de los mayores aciertos metodológicos de este plan es la inclusión de un **Modelo de Entrevista de Desvinculación**. Al igual que en las mejores prácticas de retención de talento global, este proceso busca recopilar retroalimentación crítica cuando un voluntario finaliza su ciclo.

A través de un cuestionario estructurado, se evalúan aspectos esenciales como la percepción de la acogida, el cumplimiento de expectativas, la idoneidad de los recursos asignados y las áreas de mejora organizativa. Esta información se consolida en un cuadro de mando para la mejora continua del programa.

## 4. Gobernanza, Reporte y Próximos Pasos

---

Para asegurar el éxito en la implementación de esta estrategia desde la perspectiva gerencial de ING, se establecen los siguientes requerimientos de control:

1. **Auditoría de Procesos:** Revisión semestral del cumplimiento de las fases del ciclo del voluntariado por parte de la Coordinación de Voluntariado.
2. **KPIs de Impacto Social:** Medición del volumen de horas aportadas, tasa de retención de voluntarios y encuestas de satisfacción de los beneficiarios finales de los proyectos.
3. **Sinergias Corporativas:** Promover la integración de este plan con las iniciativas de Team Building y voluntariado corporativo de la entidad, potenciando el liderazgo de los mandos intermedios.

*Fin del Documento Ejecutivo.*