

WORKFORCE

JUEGOS PANAMERICANOS Y PARAPANAMERICANOS SANTIAGO 2023

Diciembre 2023

Este documento constituye el informe final donde se describe el rol que desempeñó esta área funcional en los JUEGOS PANAMERICANOS Y PARAPANAMERICANOS SANTIAGO 2023; expresado en la memoria cualitativa y cuantitativa del proceso desplegado desde mayo 2022 a diciembre 2023.



1	ÁREA FUNCIONAL (WORKFORCE - WKF)	11
1.1	Objetivo del área	11
1.1.1	Lo que NO hace el AF	11
1.2	Estructura del área	11
1.2.2	Fases de implementación del AF	14
1.2.3	Ubicación en el organigrama de la Corporación Santiago 2023	20
1.2.4	Cantidad de personas contratadas	21
1.2.5	Línea de tiempo de las contrataciones (planeado vs ejecutado)	27
1.3	Presupuesto del área funcional	31
1.4	Estrategias de licitaciones y compras	32
1.5	Plan de actividades	32
1.6	Impactos por GAP entre lo planeado y lo ejecutado	41
1.6.1	Presupuesto Año 2022	41
1.6.2	Presupuesto Año 2023	41
2	FASES DE PLANIFICACIÓN	43
2.1	Políticas y procedimientos	43
2.1.1	Política de Uniformes Corporativos en Games Time (PP.WKF.001)	43
2.1.2	Programa de Voluntariado (PP.WKF.002)	43
2.1.3	Involucramiento, nivel de servicio de staff en los <i>test event</i> (PP.WKF.003)	43
2.1.4	Política de Conducta del Voluntariado (PP.WKF.004)	43
2.1.5	Zona de Descanso en Periodo de Games Time (PP.WKF.005)	43
2.1.6	Política de Participación del Voluntariado Menor en tiempo de Juegos (PP.WKF.006)	44
2.1.7	Política de Plan de Contingencia ante Inasistencia de voluntarios en tiempos de Juegos (PP.WKF.007)	44

2.1.8	Política Niveles de Servicios De WKF en Sedes (PP.WKF.008)	44
2.1.9	Política de Funcionamiento del WKF Check In (PP.WKF.009)	44
2.1.10	Política de Entrega de Incentivos al Voluntariado (PP.WKF.010)	44
2.1.11	Política de Tarjetas BIP para Voluntariado (PP.WKF.011)	44
2.2	Hitos.....	45
2.2.1	Iniciar la selección de voluntarios de los espacios IPC y enviar perfiles a IPC, para su aprobación	45
2.2.2	Enviar a IPC Números finales de Voluntario	45
2.2.3	Reconocimiento de voluntarios después de los Juegos.....	45
2.2.4	Enviar a IPC todos los materiales de capacitación	46
2.2.5	Forma de pago para subvenciones de transporte a voluntarios	46
2.2.6	Primera estimación de voluntarios por AF.....	46
2.2.7	Recuento inicial uniformes	46
2.2.8	Coordinación con BIL para los diseños de uniforme	46
2.2.9	Definir Perfil voluntario de Operaciones	46
2.2.10	Desarrollo del perfil del voluntario por AF	46
2.2.11	Coordinación con TEC para la integración de la plataforma en línea de voluntarios.....	46
2.2.12	Desarrollo de la estrategia de reclutamiento	46
2.2.13	Enviar a IPC Estrategia de reclutamiento de voluntarios	46
2.2.14	Políticas y acuerdos establecidos para el programa de voluntarios.....	46
2.2.15	Enviar plan de voluntarios	46
2.2.16	Recuento detallado de uniformes por grupo de clientes	46
2.2.17	Colocación de la orden de compra de Uniformes	46
2.2.18	Lanzamiento del programa de voluntarios.....	46
2.2.19	Enviar a IPC Plan de capacitación y educación a voluntarios y staff técnico	46
2.2.20	Enviar a IPC Contenido del módulo Juegos/Formación específica para el trabajo sobre accesibilidad, para su revisión.....	47
2.2.21	Enviar a IPC Ejemplo de uniforme Parapanamericano y Kit de Uniforme, para su aprobación .	47
2.2.22	Enviar a IPC Matriz de distribución de uniformes	47
2.2.23	Adquisición de Uniformes para Games time	47
2.2.24	Planificación del centro de distribución	47

2.2.25	Definir necesidades de fuerza de trabajo para el Plan Operacional de los recintos	47
2.2.26	Desarrollo de materiales de capacitación	47
2.2.27	Entrevistas de selección	47
2.2.28	Número final de voluntarios por AF	47
2.2.29	Enviar a IPC el conteo de la fuerza laboral en Games time - final para los Juegos Parapanamericanos	47
2.2.30	Creación de formato tipo para guiar a las AF para sus capacitaciones especializadas.....	47
2.2.31	Definición de centro de distribución	47
2.2.32	Comenzar capacitación de voluntarios.....	47
2.2.33	Creación de la Guía de Bolsillo para voluntarios	47
2.2.34	Asignación de voluntarios por AF	48
2.2.35	Comenzar la distribución de uniformes.....	48
2.2.36	Comenzar acreditación de voluntarios.....	48
2.2.37	Definir la fuerza de trabajo operacional en los diferentes recintos en los Juegos	48
2.3	Publicaciones	48
2.3.1	Programa de Voluntariado Santiago 2023	48
2.3.2	Programa de Capacitación General del Voluntariado Santiago 2023	49
2.3.3	Newsletter del Voluntariado de Santiago 2023	49
2.4	Análisis de la fase de planificación	51
3	GAMES TIME	54
3.1	Ejecución de las actividades programadas.....	54
3.1.1	Uniformar la Fuerza de Trabajo de los Juegos (voluntariado, staff y oficiales técnicos)	54
3.1.2	Registrar la fuerza de trabajo (Check-in).....	58
3.1.3	Gestionar la frecuencia y distribución de los vales de alimentación	60
3.1.4	Gestionar la mesa de resolución de problemas e incidentes	60
3.1.5	Gestionar las salas de descanso	61
3.1.6	Apoyar la operación en sede	61

3.2	Cambio en el organigrama en Games Time.	62
3.3	Voluntariado	63
3.3.1	Análisis General Juegos Panamericanos	64
3.3.2	Análisis General Juegos Parapanamericanos	69
3.3.3	Análisis específico voluntariado área funcional de WKF	74
3.4	Ajustes de accesibilidad ejecutados desde su área	83
3.5	Principales dificultades presentadas en Games Time resueltas en sede.	86
3.5.1	Servicio de alimentación:	86
3.5.2	Asignación de voluntarios y voluntarias	87
3.5.3	Baja asistencia de voluntarios y voluntarias en sede	88
3.5.4	Registro de ingreso de fuerza laboral	88
3.5.5	Relaciones interpersonales	89
3.5.6	Seguro de accidentes	89
3.6	Principales situaciones que debieron subir al MOC	90
3.6.1	Alimentación	90
3.6.2	Conflictos y delitos	91
3.6.3	Ámbito de acción de los voluntarios	92
3.6.4	Transporte	92
3.6.5	Electricidad y tecnología	92
4	CIERRES DE JUEGOS	94
4.1	Tiempo para hacer cierre del área	94
4.2	Legado	94
4.2.1	Ámbito Investigativo	94
4.2.2	Fuerza ciudadana para un Chile solidario	95
4.2.3	Opinión pública ilustrada	96

4.3	Informes de entrega	96
5	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	98
5.1	Principales logros	98
5.2	Principales dificultades.....	99
5.3	Recomendaciones para otros Juegos.....	100
6	ANEXOS.....	102
6.1	Políticas y procedimientos	102
6.2	Publicaciones, manuales y guías.....	102
6.3	Documentos internos producidos por el área.....	102
6.4	Registro gráfico.	102

Tabla 1.- Estructura del área funcional en la etapa de Pre Games	22
Tabla 2.- Estructura del área funcional en la etapa de Games Time Panamericano	23
Tabla 3.- Estructura del área funcional en la etapa de Games Time Parapanamericano	25
Tabla 4.- Estructura del área funcional en la etapa de Post Games	27
Tabla 5.- Línea de tiempo en las contrataciones del área funcional.....	28
Tabla 6.- Presupuesto del área funcional.....	31
Tabla 7.- Activaciones territoriales llevadas a cabo por el área funcional.....	34
Tabla 8.- Estadísticas de envío y lectura del Newsletter del voluntariado	50
Tabla 9.- Recomendaciones indicadas en el Manual de los Juegos Panamericanos de Panam Sports.....	52
Tabla 10.- Artículos comprados a través de la licitación de uniformes	55
Tabla 11.- Distribución de ítems de uniformes para staff y voluntarios.....	57
Tabla 12.- Intervenciones realizadas por la Brigada de Primeros Auxilios Psicológicos	61
Tabla 13.- Cantidad de voluntarios operativos en los panamericanos por área funcional .	66
Tabla 14.- Cantidad de voluntarios operativos en los panamericanos por región de residencia.....	68
Tabla 15.- Cantidad de voluntarios operativos en los parapanamericanos por área funcional	71
Tabla 16.- Cantidad de voluntarios operativos en los parapanamericanos por región de residencia.....	73
Tabla 17.- Cantidad de voluntarios panamericanos del área funcional por sede.....	76
Tabla 18.- Cantidad de voluntarios panamericanos extranjeros por país de residencia	77
Tabla 19.- Cantidad de voluntarios parapanamericanos del área funcional por sede	80
Tabla 20.- Cantidad de voluntarios parapanamericanos extranjeros por país de residencia	81

Tabla 21.- Cantidad de voluntarios que declaran tener discapacidad y usar apoyo motriz 84

Tabla 22.- Cantidad de voluntarios que declaran tener discapacidad y usar otro tipo de apoyo 86

Imagen 1.- Organigrama de WKF en Pre-Games.....	12
Imagen 2.- Organigrama de WKF en Games Time	14
Imagen 3.- Organigrama Corporación Santiago 2023	20
Imagen 4.- Organigrama Dirección de Operaciones Deportivas de Santiago 2023	21
Imagen 5.- Actividades y fechas claves para WKF en el año 2022	33
Imagen 6.- Actividades y fechas claves para WKF en el año 2023	34
Imagen 7.- Newsletter del voluntariado Santiago 2023.....	51
Imagen 8.- Kit de uniformes de voluntariado.....	57
Imagen 9.- Organigrama de WKF en Games Time	62
Imagen 10.- Organigrama de WKF en Games Time	62
Imagen 11.- Distribución de voluntarios operativos Juegos Panamericanos Santiago 2023 por clúster.....	64
Imagen 12.- Distribución de voluntarios operativos Juegos Panamericanos Santiago 2023 por rango etario.....	66
Imagen 13.- Distribución de voluntarios operativos en Juegos Panamericanos Santiago 2023 según discapacidad.....	69
Imagen 14.- Distribución de voluntarios operativos Juegos Parapanamericanos Santiago 2023 por clúster.....	70
Imagen 15.- Distribución de voluntarios operativos Juegos Parapanamericanos Santiago 2023 por rango etario.....	72
Imagen 16.- Distribución de voluntarios operativos en Juegos Parapanamericanos Santiago 2023 según discapacidad.....	74
Imagen 17.- Distribución de voluntarios panamericanos por clúster	75
Imagen 18.- Distribución de voluntarios panamericanos por tipo de discapacidad.....	78
Imagen 19.- Distribución de voluntarios panamericanos por rango etario	79

Imagen 20.- Distribución de voluntarios parapanamericanos por clúster..... 80

Imagen 21.- Distribución de voluntarios parapanamericanos por tipo de discapacidad 82

Imagen 22.- Distribución de voluntarios parapanamericanos por rango etario..... 83



1 ÁREA FUNCIONAL (WORKFORCE - WKF)

1.1 Objetivo del área

Workforce tuvo como objetivo asegurar las condiciones que facilitaron la participación del staff y voluntariado, garantizando una buena experiencia; fomentando iniciativas que propicien el bienestar y un adecuado clima organizacional durante la operación de los Juegos.

Para lograr lo anterior, existieron dos líneas de trabajo, la primera fue dar cumplimiento al Programa de Voluntariado, coordinando con las áreas funcionales y dotándolas de la cantidad de personas voluntarias que permitan desarrollar la operación; la segunda fue gestionar y coordinar los niveles de servicios para que cada uno de los participantes (staff y voluntariado), contaran con su acreditación, uniforme, seguro contra accidentes, alimentación y transporte de acercamiento según correspondía. Además, en cuanto a los uniformes, el área fue responsable del proceso de uniformar a toda la fuerza de trabajo para tiempos de Juegos.

1.1.1 Lo que NO hace el AF

El área funcional WKF no presta servicios a otros clientes que no sean staff y voluntarios de los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos Santiago 2023; así como tampoco es la responsable de proveer los servicios de alimentación, seguro contra accidentes y transporte de acercamiento según corresponda, lo cual es responsabilidad de las áreas funcionales que proveen el servicio.

1.2 Estructura del área

La estructura del área funcional se dividió en tres etapas Pre Games, Games Time y Post Games, en las cuales se mantuvo la base original y los cambios obedecieron a las necesidades operativas. A continuación, se presenta la estructura en las diferentes etapas:

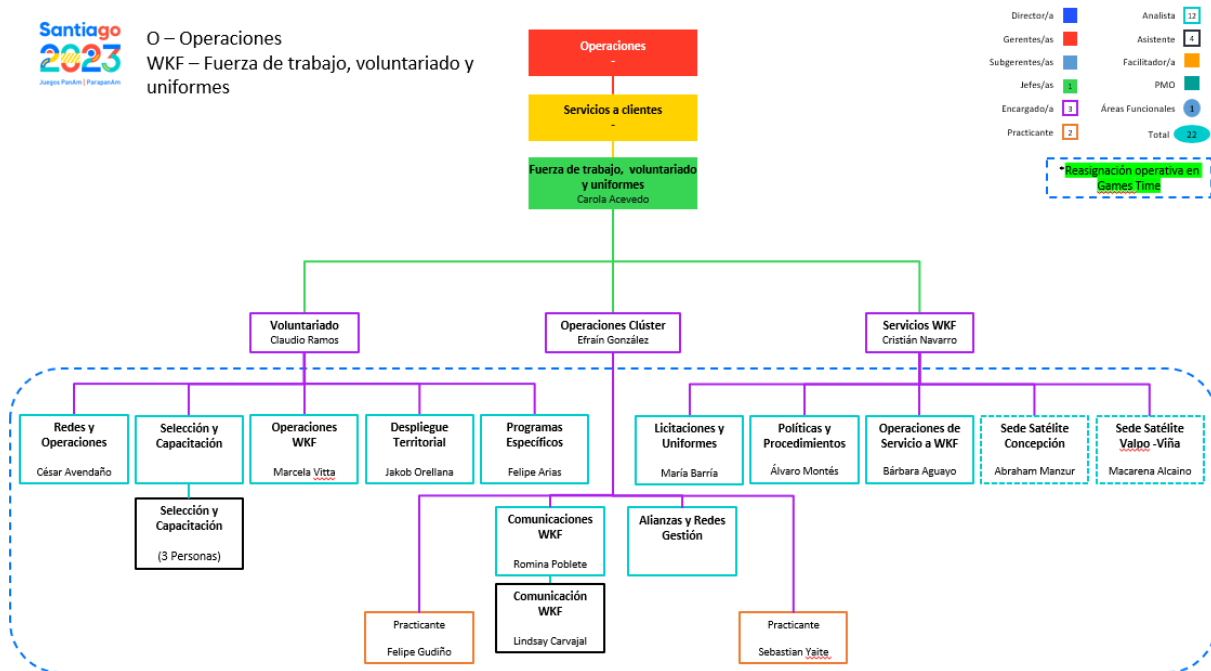
1.2.1.1 Pre Games



Esta etapa tenía por objetivo planificar e implementar las acciones que permitieron cumplir con el programa de voluntariado, además de sentar las bases para la operación en tiempo de juegos. Se estructuró como se muestra en la *Imagen 1.- Organigrama de WKF en Pre-Games*

- Jefe (1)
- Encargados (3)
- Analistas (12)
- Asistentes (4)
- Practicantes (2)
- Asesor Externo (1)

Imagen 1.- Organigrama de WKF en Pre-Games

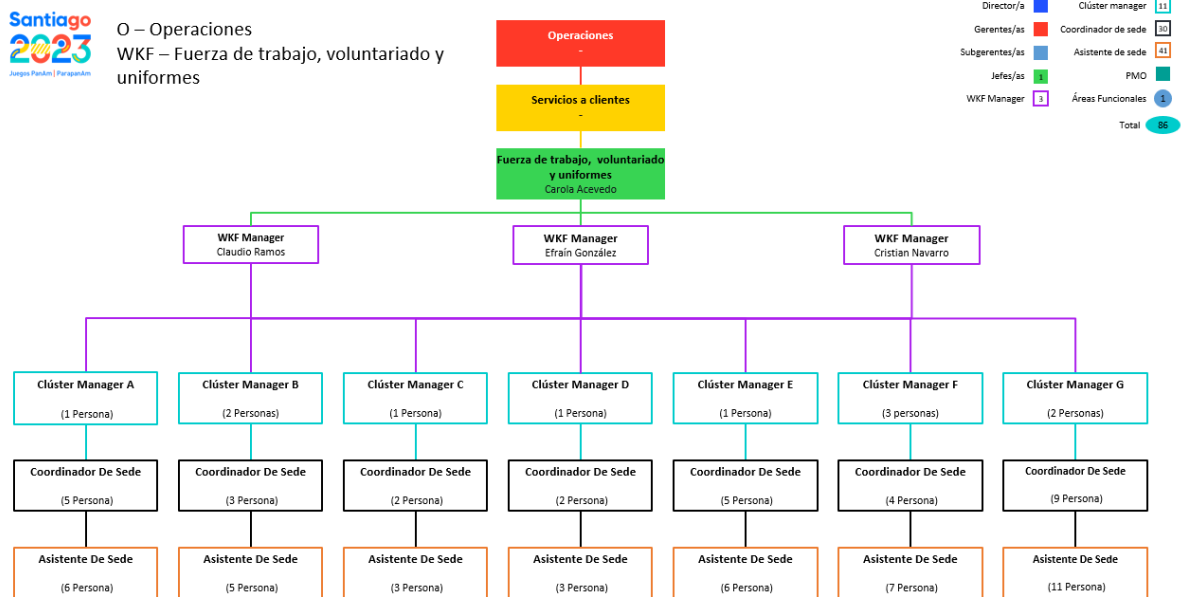


1.2.1.2 Games Time

En esta etapa se operó de acuerdo con el rol que el área funcional tenía para los JUEGOS PANAMERICANOS Y PARAPANAMERICANOS SANTIAGO 2023. El área funcional se estructuró como se muestra en la *Imagen 2.- Organigrama de WKF en Games Time*

- Jefe (1)
- WKF Manager (3)
- Clúster Manager (11)
- Coordinador de Sede (30)
- Asistentes de Sede (41)

Imagen 2.- Organigrama de WKF en Games Time



1.2.1.3 Post Games:

En esta etapa se evaluó la gestión y operación del área funcional, generando el presente informe final donde se expresa la memoria cualitativa y cuantitativa del proceso desplegado desde mayo 2022 a diciembre 2023. El área funcional se estructuró de la siguiente manera:

- a. Jefe (1)
- b. Encargados (3)
- c. Analistas (6)

1.2.2 Fases de implementación del AF

Como se mostró en la sección anterior, Workforce definió tres periodos en la implementación de su operación:

1.2.2.1 Pre Games:

Fue la etapa previa a los juegos, y correspondió a la planificación y organización de su operación futura. Durante esta fase WKF tuvo su operación concentrada en tres ámbitos:

a. Voluntariado

Captó, seleccionó, capacitó y fidelizó a personas con intención de formar parte de los Juegos de manera voluntaria y sin retribución económica; todo esto según los lineamientos expresados en el PROGRAMA GENERAL DE VOLUNTARIADO.

Para esto se articularon alianzas estratégicas por parte del equipo a través de un levantamiento de instituciones de distintos ámbitos de la realidad nacional, entendiendo la visión diversa del Voluntariado Santiago 2023. Las alianzas se focalizaron en tres áreas:

- Instituciones del Estado: que corresponden a aquellas organizaciones fundamentales del Estado con las que se pueden establecer alianzas colaborativas para el desarrollo del programa, como los ministerios y/o servicios públicos. Por ejemplo: Ministerio de Relaciones Exteriores, Ministerio de Educación, Ministerio del Deporte, Instituto Nacional del Deporte (IND), entre otros.
- Instituciones de la Sociedad Civil: son aquellas organizaciones que persiguen propósitos de interés público y que tienen como uno de sus objetivos promover el bienestar general. Se recomienda generar alianzas estratégicas con instituciones sin fines de lucro como por ejemplo la Asociación de Guías y Scouts.
- Instituciones de Educación superior: en este caso se generaron alianzas estratégicas con las diferentes universidades, institutos y centros de formación técnica a lo largo del país.

Estas instituciones fueron la base para la fidelización de gran parte del voluntariado, facilitando espacios para difusión, convocatoria, capacitación del programa además de

asegurar la participación, de los postulantes inscritos de las instituciones vinculadas siendo un pilar fundamental para la operación de los voluntarios y voluntarias en tiempo de juegos.

b. Servicios

Consolidó los requerimientos de personal (staff, voluntarios y proveedores) con la finalidad de poder proveer de información valiosa y relevante a las AF que entregaron servicios a los clientes finales de la Corporación (Atletas, Familia Panamericana y Parapanamericana, Dignatarios, Espectadores, Voluntarios, Proveedores, Staff, entre otros). En este proceso se realiza el levantamiento de la proyección de cada área respecto a la cantidad de staff y voluntarios que se iban a desplegar en cada una de las sedes para tiempos de Juegos.

Con la finalidad de velar por que toda la fuerza de trabajo (staff y voluntarios) pudieran cumplir sus roles y funciones a cabalidad durante los Juegos, se estableció a nivel corporativo los servicios a otorgar para estos clientes, los cuales fueron articulados por las diferentes áreas funcionales responsables de brindarlos, a continuación, se detallan los servicios establecidos para los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos:

- **Acreditación:** Es el primer servicio o elemento que recibe tanto voluntarios y voluntarias como staff del Comité Organizador de los Juegos. Este elemento es fundamental dentro de la realización del evento, ya que, además de ser el documento de identificación válido durante el período de Juegos, es la principal herramienta para determinar los niveles de acceso a las diferentes zonas de las sedes de competencia y no competencia.
- **Uniforme:** Workforce se encargó de velar por que todo el personal tuviese su uniforme respectivo, siendo responsable de la entrega de dichas prendas en el Centro de Acreditación y Uniformes (UAC).

Además, el área era responsable de hacer cumplir la Política de Uniformes (PP.WKF.001) y, a su vez, estableció lineamientos para la entrega de nuevas prendas en casos excepcionales de extravío o pérdida indicando que: “No se realizará ningún intercambio o sustitución. Por ello, se recomienda ser extremadamente cuidadoso con el uniforme que se recibe. WKF tendrá la potestad de entregar alguna prenda y/o accesorio adicional en casos que lo amerite”. Por lo tanto, se determinó que para la reposición de alguna prenda los voluntarios o voluntarias y staff que lo requirieran deberían dirigirse a Carabineros para dejar constancia del hurto o pérdida y con el documento en mano, dirigirse posteriormente al UAC para recibir su nueva implementación.

- Alimentación: Otro aspecto que WKF debe garantizar es que todos los voluntarios y voluntarias, además del staff, tengan su alimentación correspondiente. El escenario ideal para este aspecto es que en cada sede de competencia y no competencia exista Kit lunch, merienda o refrigerio, desayuno, almuerzo y cena.

La activación de dichos servicios dependerá del turno asignado y según los lineamientos de tiempo en sede establecidos por el área funcional de *Food and Beverages* (FNB).

- Transporte: Tendrán servicio de transporte, los voluntarios y staff que sean de la Región Metropolitana. A los voluntarios y voluntarias se les entregará una tarjeta BIP para poder movilizarse en el sistema de transporte público de la capital. Dicho beneficio consiste en dos pasajes diarios (ida y vuelta), uno para trasladarse hacia la sede en donde ejercerá sus funciones y otro para devolverse a sus hogares; esta tarjeta BIP se actualiza automáticamente a medianoche recargando sus dos pasajes diarios para el día siguiente.

El funcionamiento de este beneficio se detalla en la “Política de tarjetas Bip! para Voluntariado (POL.WKF.011)”

La fuerza laboral de las sedes satélites, tendrán transporte de acercamiento según las necesidades de las sedes, esto considerando los factores de accesibilidad y horarios que tendrá cada recinto, privilegiando a aquellas que fuesen de difícil llegada y con turnos críticos de inicio y término.

- Seguro de accidentes: Todo el staff y voluntariado estará cubierto por un seguro de accidentes que proporcionará BCI Seguros, el cual se activará en caso de que ocurra algún accidente en el período de los Juegos. El encargado WKF en sede es el responsable de llamar, proporcionar todos los datos de la persona que necesita la cobertura y activarle el seguro; posteriormente la persona afectada deberá dirigirse al centro de asistencia que le indique la operadora. Estos servicios son garantizados para todo el staff y voluntarios que participen de los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos Santiago 2023.

c. Uniformes

Workforce se encargó de gestionar el proceso desde la adquisición hasta la entrega y distribución de los uniformes. Para lo cual articuló con otras áreas funcionales, como la de Marca, identidad e imagen de los Juegos (BIL) para el diseño de los uniformes; con el área de compras y licitaciones para concretar adquisición de estos; y se encargó del proceso de distribución y entrega de los uniformes tanto de staff y voluntariado; respecto de los oficiales técnicos se coordinó con el área de Servicio a las Federaciones, para que ellos realizaran la distribución para estos clientes.

1.2.2.2 Games Time

Fue la etapa propia de los juegos, y corresponde a la ejecución de la operación de WKF en los mismos; es importante mencionar que la misma se inicia con la activación del Centro de Acreditación y Uniformes (UAC), la que se realiza el 8 de septiembre, concretándose el

cambio en el organigrama, ya que los equipos comenzaron a ubicarse en cada una de sus sedes. Durante esta fase, el enfoque estuvo centrado en:

a. Voluntariado

WKF debió gestionar que el voluntariado participe de los juegos; esto mediante la activación de los mecanismos de control y seguimiento, con la finalidad de poder garantizarle a las AF una operación efectiva en términos de cantidad de personas; además de mediar y facilitar problemáticas propias de la operación respecto a las relaciones entre las personas voluntarias y los distintos actores que interactuaban en las sedes operativas.

b. Experiencia

WKF debió velar por que la experiencia del staff y voluntariado durante los juegos fuese acorde con el nivel de servicio declarado por las AF durante la fase de *Pre-Games*, además de que cumplieran con los valores y principios estipulados por la Corporación Santiago 2023, abordando situaciones contingentes que podían poner en riesgo la operación por no cubrir las necesidades de las personas para que pudieran desplegar los roles en sus puestos de trabajo.

c. Uniformes

En esta etapa operacional se concretó la entrega de los uniformes a staff y todas las personas voluntarias operativas para los Juegos Santiago 2023, estos se distribuyeron en el UAC (Santiago de Chile) y en cada uno de los subcentros de acreditaciones que se implementaron en cada una de las ciudades sedes fuera de la capital. Toda esta operación se coordinó con las áreas funcionales de Logística (LOG) para la distribución de las prendas a las subsedes y Acreditaciones (ACR) que realizaban la verificación de identidad y posterior entrega de la PIAC a la fuerza de trabajo para luego poder retirar sus prendas

correspondientes. Cabe señalar que en el UAC se distribuyeron el 87% del total de todos los uniformes.

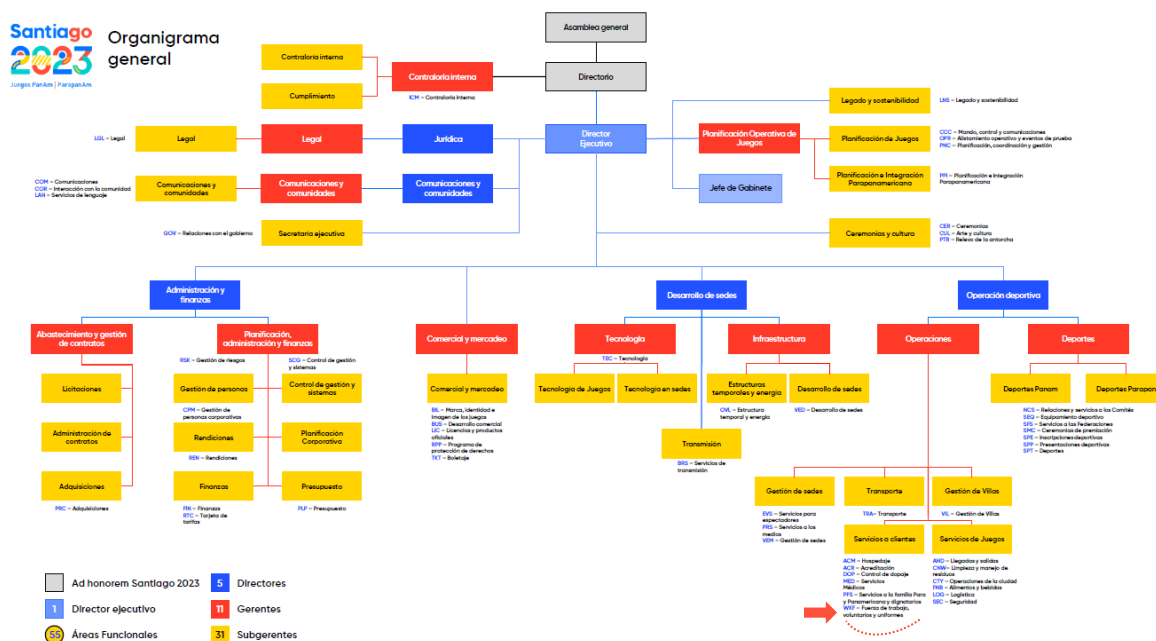
1.2.2.3 Post Games

Etapa posterior a los juegos, y corresponde a la evaluación de la operación de WKF durante todo el proceso; esto se consignó en la elaboración de diferentes informes que daban cuenta del trabajo realizado desde el inicio de la conformación del equipo en mayo 2022 hasta diciembre 2023.

1.2.3 Ubicación en el organigrama de la Corporación Santiago 2023

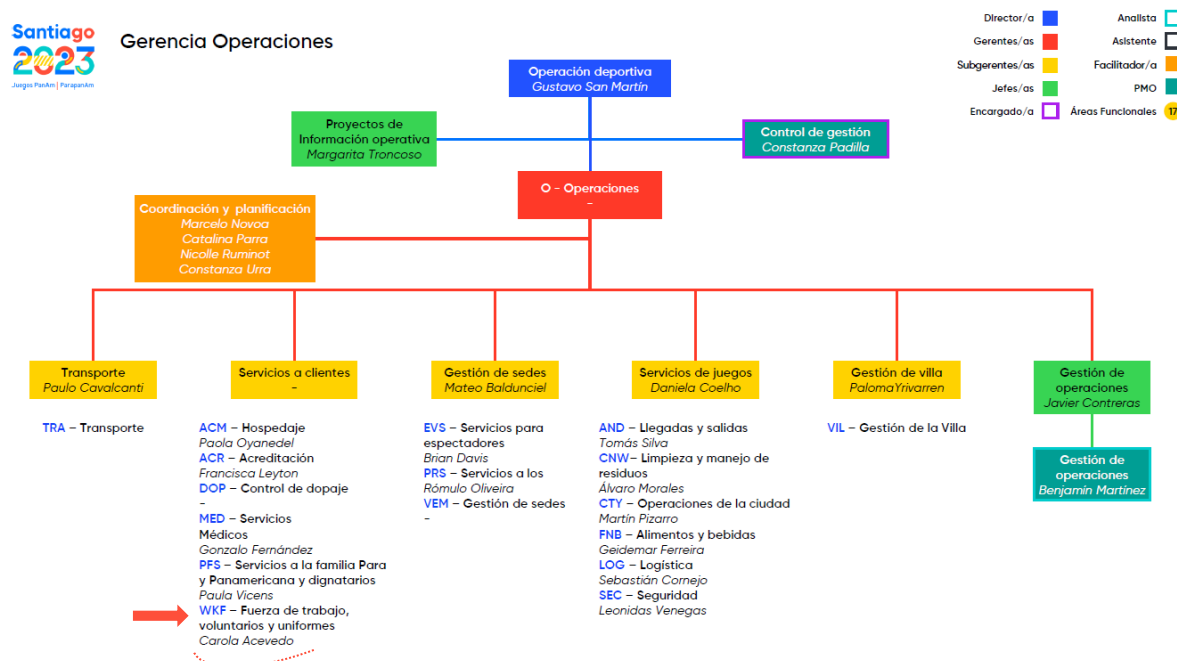
Workforce es un área funcional de Subgerencia de Servicios a Clientes, perteneciente a la Gerencia de Operaciones; tal como se puede observar en la *Imagen 3.- Organigrama Corporación Santiago 2023*

Imagen 3.- Organigrama Corporación Santiago 2023



A continuación, en la *Imagen 4.- Organigrama Dirección de Operaciones Deportivas de Santiago 2023*, se puede observar con más detalle el organigrama de la Dirección de Operaciones Deportivas, a la cual pertenecía WKF.

Imagen 4.- Organigrama Dirección de Operaciones Deportivas de Santiago 2023



1.2.4 Cantidad de personas contratadas

Es importante mencionar que los cargos detallados en las siguientes tablas no fueron siempre fijos, hubo rotaciones y ajustes que se dieron en base a las necesidades de los equipos que se iban conformando, las propias competencias de los integrantes y requerimientos de las diferentes sedes de competencia y no competencia.

A continuación, se detalla cómo se constituyó el equipo en las diferentes etapas.

1.2.4.1 Pre Games:

CANTIDAD	NOMBRE DEL CARGO	PERSONAS
1	Jefe de área	Carola Acevedo
1	Encargado de voluntariado	Claudio Ramos
1	Encargado de servicios	Cristian Navarro
1	Encargado de operaciones WKF	Efrain Gonzalez
12	Analista	Abraham Manzur Álvaro Montes Barbara Aguayo Catalina Marín Cesar Avendaño Diana Zurita Felipe Arias Jakob Orellana Macarena Alcaino Marcela Vitta María Barría Romina Poblete
4	Asistente	Carolayn Pincheira Karina Mora Lindsay Carvajal Ricardo Aguirre
2	Practicante	Felipe Gudiño Sebastián Yaite
1	Asesor Externo	Omar Fernández

Tabla 1.- Estructura del área funcional en la etapa de Pre Games

1.2.4.2 Games Time:

a. Panamericano

CANTIDAD	NOMBRE DEL CARGO	PERSONAS
1	Jefe de área	Carola Acevedo
3	WKF mánager	Claudio Ramos Cristian Navarro Efrain Gonzalez
11	Clúster mánager	Abraham Manzur Alfredo Núñez

Tabla 2.- Estructura del área funcional en la etapa de Games Time Panamericano

CANTIDAD	NOMBRE DEL CARGO	PERSONAS
11	Clúster mánager	Barbara Aguayo Bastián Santibáñez Cesar Avendaño Diego Salgado Felipe Arias Felipe Gudiño Macarena Alcaino Marcela Vitta María Barria
29	Coordinador de sede	Alejandra Ramos Álvaro Montes Belén Cardoza Carlos Arias Constanza Van De Eijnde Daniela de Mayo Deborah San Martin Fernanda Acevedo Fernanda Avaria Francisca Roco Hernán Claveria Ignacia Fernández Jakob Orellana Johselyne Miranda Juan Navia Karina Mora Luis Cuadra Luis Valenzuela Manuel Jerez María Dupuy María Manarelli María Rojas Muriel López Natalia Madrid Omar Fernández Paloma Ferrada Paulina Sáez Romina Poblete

Tabla 2.- Estructura del área funcional en la etapa de Games Time Panamericano (Continuación)

CANTIDAD	NOMBRE DEL CARGO	PERSONAS
29	Coordinador de sede	Viviana Suarez
40	Asistente de sede	Álvaro Venegas Anaiss Sepúlveda Barbara Tapia Bastián Avaria Begonia Carvajal Branco Segovia Carlos Hidalgo Carolina Beltrán Cesar Tapia Carolayn Pincheira Christian Ibarra Claudia Droguett Cristhian Contreras Daniela López Daniela Sagal Elías Díaz Facundo Ferreira Fernanda Mansilla Gabriela Colmenares Gianina Muñoz Hamish Navarrete Joaquín Rodríguez Jorge Fernández Josselyn Navarro Lizet Caroca Loreto Manzanera María Muñoz María Undurraga Matías Pinochet Mercedes Sanhueza Milovan Moya Nelson Navarro Nicolas Burgos Patrick Marchant

Tabla 2.- Estructura del área funcional en la etapa de Games Time Panamericano (Continuación)

CANTIDAD	NOMBRE DEL CARGO	PERSONAS
40	Asistente de sede	Renzo Nicolinni Ricardo Aguirre Romina Tudela Sebastián Antúnez Sebastián Yaite Valentina Díaz

Tabla 2.- Estructura del área funcional en la etapa de Games Time Panamericano (Continuación)

b. Para Panamericano

CANTIDAD	NOMBRE DEL CARGO	PERSONAS
1	Jefe de área	Carola Acevedo
3	WKF mánager	Claudio Ramos Cristian Navarro Efrain Gonzalez
10	Clúster mánager	Abraham Manzur Alfredo Núñez Barbara Aguayo Bastián Santibáñez Cesar Avendaño Diego Salgado Felipe Arias Felipe Gudiño Macarena Alcaino María Barria
27	Coordinador de sede	Alejandra Ramos Álvaro Montes Belén Cardoza Carlos Arias Constanza Van de Eijnde Daniela De Mayo Deborah San Martin Fernanda Acevedo Fernanda Avaria Francisca Roco Hernán Claveria

Tabla 3.- Estructura del área funcional en la etapa de Games Time Parapanamericano

CANTIDAD	NOMBRE DEL CARGO	PERSONAS
27	Coordinador de sede	Ignacia Fernández Jakob Orellana Johselyne Miranda Karina Mora Luis Valenzuela Manuel Jerez María Dupuy María Manarelli María Rojas Muriel López Natalia Madrid Omar Fernández Paloma Ferrada Paulina Sáez Romina Poblete Viviana Suarez
32	Asistente de sede	Álvaro Venegas Anaiss Sepúlveda Barbara Tapia Bastían Avaria Begonia Carvajal Branco Segovia Carlos Hidalgo Carolayn Pincheira Carolina Beltrán Christian Ibarra Cristhian Contreras Daniela López Elías Díaz Facundo Ferreira Gabriela Colmenares Gianina Muñoz Hamish Navarrete. Joaquín Rodríguez Jorge Fernández Josselyn Navarro Lizet Caroca

Tabla 3.- Estructura del área funcional en la etapa de Games Time Parapanamericano (Continuación)

CANTIDAD	NOMBRE DEL CARGO	PERSONAS
32	Asistente de sede	Loreto Manzanera María Muñoz Milovan Moya Nelson Navarro Nicolas Burgos Paola Cruces Patrick Marchant Ricardo Aguirre Romina Tudela Sebastián Antúnez Valentina Díaz

Tabla 3.- Estructura del área funcional en la etapa de Games Time Parapanamericano (Continuación)

1.2.4.3 Post Games:

CANTIDAD	NOMBRE DEL CARGO	PERSONAS
1	Jefe de área	Carola Acevedo
1	Encargado de Voluntariado	Claudio Ramos
1	Encargado de Servicios	Cristian Navarro
1	Encargado de Operaciones WKF	Efrain Gonzalez
6	Analista	Felipe Arias Felipe Gudiño Fernanda Avaria Jakob Orellana Macarena Alcaino Omar Fernández.

Tabla 4.- Estructura del área funcional en la etapa de Post Games

1.2.5 Línea de tiempo de las contrataciones (planeado vs ejecutado)

La planificación del área funcional en cuanto a gestión de personas necesarias en Games Time proyectó 86 personas para llevar a cabo la operación panamericana; la misma se cumplió en un 98% representado por las 84 contrataciones que operaron durante los Juegos Panamericanos.

Para la operación parapanamericana se ajustó a 73 el número de Staff contratados en el área funcional; cabe señalar que hubo 3 Staff contratados en regiones cuyas funciones en los Juegos Parapanamericanos fueron fundamentalmente administrativas, pues no se logró concretar su traslado a Santiago, esto sucedió por un tema administrativo en el proceso de contrataciones.

En promedio, el retraso en los ingresos fue de 60 días, sin embargo, es importante mencionar que los ingresos de los asistentes de sedes tuvieron 98 días de desfase en el proceso de contratación, lo cual afectó significativamente la operación en *Games Time*, pues el período de capacitación del personal se vio disminuido significativamente.

Por su parte, las contrataciones para el periodo de *Pre Games* no presenta desviación, ya que el plan de contratación previo a la conformación del área funcional definido para mayo 2022 consideraba la contratación de 12 personas a finales del mismo año; lo cual se cumplió en los tiempo y plazos establecidos. El siguiente cuadro muestra las contrataciones del área funcional, además de un análisis comparativo en días, de las fechas de ingreso planificadas, en relación con las fechas de ingreso reales.

CARGO	NOMBRE	PLAN	REAL	DELTA
Jefe de área	Carola Acevedo	22-05-2022	22-05-2022	0
WKF Manager	Claudio Ramos	23-06-2022	23-06-2022	0
WKF Manager	Cristian Navarro	26-07-2022	26-07-2022	0
Clúster Manager	Cesar Avendaño	02-08-2022	02-08-2022	0
Coord. de Comunicac.	Romina Poblete	16-08-2022	16-08-2022	0
Clúster Manager	Felipe Arias	07-09-2022	07-09-2022	0
Coordinador de Sede	Álvaro Montes	07-09-2022	07-09-2022	0
WKF Manager	Efrain González	13-09-2022	13-09-2022	0
Coordinador de Sede	Omar Fernández	01-11-2022	01-11-2022	0
Clúster Manager	Barbara Aguayo	01-12-2022	01-12-2022	0

Tabla 5.- Línea de tiempo en las contrataciones del área funcional

CARGO	NOMBRE	PLAN	REAL	DELTA
Coordinador de Sede	Jakob Orellana	01-01-2023	01-01-2023	0
Clúster Manager	Marcela Vitta	15-01-2023	15-01-2023	0
Asistente de Sede	Sebastián Yaite	01-03-2023	01-03-2023	0
Clúster Manager	Felipe Gudiño	01-03-2023	01-03-2023	0
Clúster Manager	Abraham Manzur	13-03-2023	13-03-2023	0
Clúster Manager	Macarena Alcaino	29-03-2023	29-03-2023	0
Asistente de Sede	Ricardo Aguirre	12-05-2023	12-05-2023	0
Asistente de Sede	Carolayn Pincheira	15-05-2023	15-05-2023	0
Coordinador de Sede	Karina Mora	18-05-2023	18-05-2023	0
Clúster Manager	María Barria	22-05-2023	22-05-2023	0
Coordinador de Sede	Carlos Arias	01-06-2023	03-07-2023	32
Coordinador de Sede	Constanza Van De Eijnde	01-06-2023	03-07-2023	32
Coordinador de Sede	Francisca Roco	01-06-2023	03-07-2023	32
Coordinador de Sede	Manuel Jerez	01-06-2023	03-07-2023	32
Coordinador de Sede	María Rojas	01-06-2023	03-07-2023	32
Coordinador de Sede	Muriel Lopez	01-06-2023	03-07-2023	32
Asistente de Sede	María Undurraga	01-06-2023	17-07-2023	46
Asistente de Sede	Renzo Nicolinni	01-06-2023	17-07-2023	46
Coordinador de Sede	Alejandra Ramos	01-06-2023	17-07-2023	46
Coordinador de Sede	Juan Navia	01-06-2023	17-07-2023	46
Coordinador de Sede	Luis Cuadra	01-06-2023	17-07-2023	46
Coordinador de Sede	María Manarelli	01-06-2023	17-07-2023	46
Coordinador de Sede	Viviana Suarez	01-06-2023	17-07-2023	46
Clúster Manager	Bastián Santibáñez	01-06-2023	01-08-2023	61
Coordinador de Sede	Belén Cardoza	01-06-2023	01-08-2023	61
Coordinador de Sede	Daniela De Mayo	01-06-2023	01-08-2023	61
Coordinador de Sede	Deborah San Martin	01-06-2023	01-08-2023	61
Asistente de Sede	Bastián Avaria	01-06-2023	22-08-2023	82
Asistente de Sede	Fernanda Mansilla	01-06-2023	22-08-2023	82
Asistente de Sede	Matías Pinochet	01-06-2023	22-08-2023	82
Clúster Manager	Diego Salgado	01-06-2023	22-08-2023	82
Clúster Manager	Alfredo Núñez	01-06-2023	22-08-2023	82
Coordinador de Sede	Ignacia Fernández	01-07-2023	22-08-2023	52
Coordinador de Sede	Paloma Ferrada	01-08-2023	22-08-2023	21
Coordinador de Sede	Fernanda Acevedo	01-08-2023	23-08-2023	22

Tabla 5.- Línea de tiempo en las contrataciones del área funcional (continuación)

CARGO	NOMBRE	PLAN	REAL	DELTA
Coordinador de Sede	Paulina Sáez	01-08-2023	28-08-2023	27
Asistente de Sede	Carolina Beltrán	01-06-2023	31-08-2023	91
Asistente de Sede	Claudia Droguett	01-06-2023	31-08-2023	91
Asistente de Sede	Cristhian Contreras	01-06-2023	31-08-2023	91
Asistente de Sede	Daniela López	01-06-2023	31-08-2023	91
Asistente de Sede	Gabriela Colmenares	01-06-2023	31-08-2023	91
Asistente de Sede	Gianina Muñoz	01-06-2023	31-08-2023	91
Asistente de Sede	Josselyn Navarro	01-06-2023	31-08-2023	91
Asistente de Sede	Loreto Manzanera	01-06-2023	31-08-2023	91
Asistente de Sede	Sebastián Antúnez	01-06-2023	31-08-2023	91
Coordinador de Sede	Johselyne Miranda	01-08-2023	31-08-2023	30
Coordinador de Sede	María Dupuy	01-08-2023	31-08-2023	30
Coordinador de Sede	Luis Valenzuela	01-08-2023	01-09-2023	31
Coordinador de Sede	Natalia Madrid	01-08-2023	01-09-2023	31
Asistente de Sede	Facundo Ferreira	01-06-2023	06-09-2023	97
Asistente de Sede	Joaquín Rodríguez	01-06-2023	06-09-2023	97
Asistente de Sede	María Muñoz	01-06-2023	07-09-2023	98
Asistente de Sede	Nicolas Burgos	01-06-2023	08-09-2023	99
Asistente de Sede	Álvaro Venegas	01-06-2023	12-09-2023	103
Asistente de Sede	Elías Díaz	01-06-2023	12-09-2023	103
Asistente de Sede	Valentina Díaz	01-06-2023	12-09-2023	103
Asistente de Sede	Cesar Tapia	01-06-2023	14-09-2023	105
Asistente de Sede	Hamish Navarrete	01-06-2023	15-09-2023	106
Asistente de Sede	Lizet Caroca	01-06-2023	15-09-2023	106
Asistente de Sede	Mercedes Sanhueza	01-06-2023	15-09-2023	106
Coordinador de Sede	Fernanda Avaria	01-09-2023	21-09-2023	20
Asistente de Sede	Barbara Tapia	01-06-2023	25-09-2023	116
Asistente de Sede	Anaiss Sepúlveda	01-06-2023	04-10-2023	125
Asistente de Sede	Christian Ibarra	01-06-2023	04-10-2023	125
Asistente de Sede	Jorge Fernández	01-06-2023	04-10-2023	125
Asistente de Sede	Milovan Moya	01-06-2023	04-10-2023	125
Asistente de Sede	Nelson Navarro	01-06-2023	04-10-2023	125
Asistente de Sede	Begonia Carvajal	01-06-2023	05-10-2023	126
Coordinador de Sede	Hernán Clavería	01-09-2023	06-10-2023	35
Asistente de Sede	Romina Tudela	01-06-2023	06-10-2023	127
Asistente de Sede	Patrick Marchant	01-06-2023	11-10-2023	132

Tabla 5.- Línea de tiempo en las contrataciones del área funcional (continuación)

CARGO	NOMBRE	PLAN	REAL	DELTA
Asistente de Sede	Branco Segovia	01-06-2023	18-10-2023	139
Asistente de Sede	Branco Segovia	01-06-2023	18-10-2023	139
Asistente de Sede	Daniela Sagal	01-06-2023	20-10-2023	141
Asistente de Sede	Carlos Hidalgo	01-06-2023	26-10-2023	147
Asistente de Sede	Paola Cruces	01-06-2023	03-11-2023	155

Tabla 5.- Línea de tiempo en las contrataciones del área funcional (continuación)

Es importante señalar que hubo un 19% de rotación del personal en un periodo de 365 días; el 15% de la rotación (13 personas) ocurrió en los últimos 90 días del proyecto.

1.3 Presupuesto del área funcional

En el año 2022 el presupuesto del área funcional ascendía a \$ 214.000.000 CLP; de los cuales se gastaron \$83.917.629 CLP, correspondientes al 39,21% de ejecución presupuestaria; mientras que en el año 2023 el presupuesto del área funcional era de \$ 3.337.675.000 CLP; se gastaron \$ 1.389.517.227 CLP, correspondientes al 41,63% de ejecución presupuestaria.

En definitiva, del presupuesto total del área funcional se ejecutó el 41,49% lo cual corresponde al monto de \$ 1.473.434.856 CLP. En la siguiente tabla se muestra el detalle de ejecución presupuestaria.

ITEM	PPTO	GASTO	SALDO	AUTOGESTIÓN
TOTAL	3.551.675.000	1.473.434.856	2.078.240.144	135.000.000
AÑO 2023	3.337.675.000	1.389.517.227	1.948.157.773	120.000.000
Uniformes	2.975.800.000	1.193.398.741	1.782.401.259	-
Voluntariado	189.275.000	23.518.486	165.756.514	120.000.000
Staff	172.600.000	172.600.000	-	-
AÑO 2022	214.000.000	83.917.629	130.082.371	15.000.000
Uniformes	150.000.000	23.284.567	126.715.433	-
Voluntariado	64.000.000	60.633.062	3.366.938	15.000.000

Tabla 6.- Presupuesto del área funcional

En el punto 1.6 – Impacto por GAP entre lo planeado y lo ejecutado se explican las brechas exintendentes.

1.4 Estrategias de licitaciones y compras

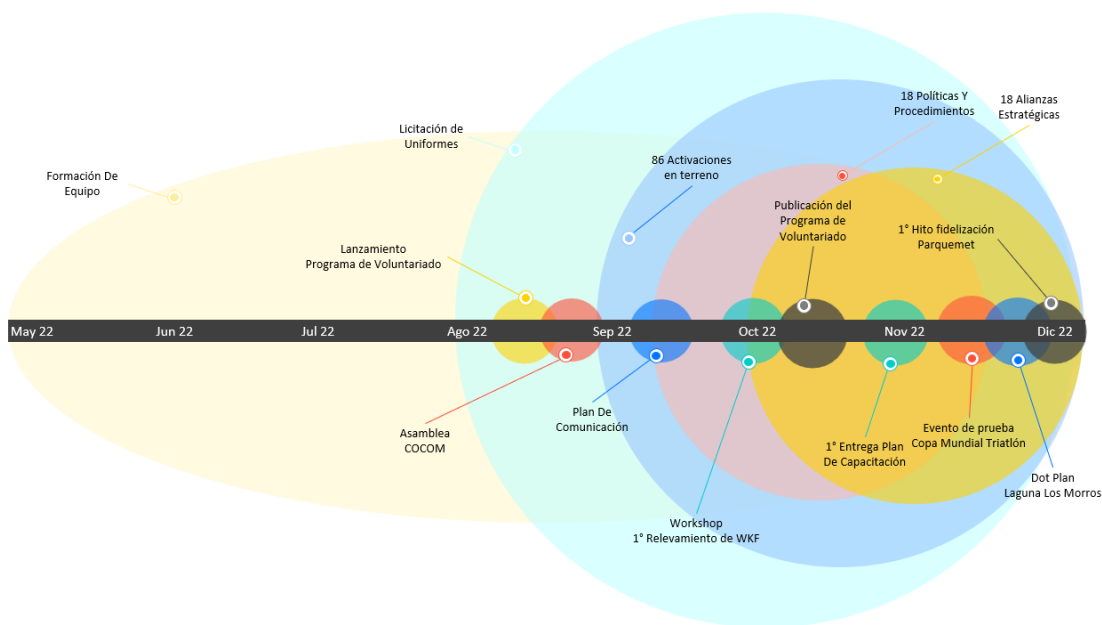
En este ámbito se puede consignar que sólo se realizó una licitación, la de uniformes corporativos y diversas compras menores que se relacionan con adquisición de uniformes corporativos pre games, elementos de imagen del voluntariado (toldos, arañas o backgrounds, entre otros), insumos para la realización de las actividades de voluntariado y compras menores. Todas las adquisiciones realizadas se llevaron a cabo siguiendo los parámetros entregados por la corporación, cantidad de oferentes y siempre resguardando el buen uso de los recursos.

Respecto a la licitación de uniformes, esta cumple con todos los lineamientos institucionales que se describen en las bases técnico-administrativas, las que se adjuntan como anexo. Este proceso se inicia en julio del 2022, en el cual se presentaron 4 oferentes y la empresa que se lo adjudica es un trader nacional que fabricó los uniformes en China. Con la finalidad de realizar un control del proceso productivo se implementan mecanismos para detectar errores a tiempo, es así que se contrata una empresa externa para el control de calidad durante la producción de los uniformes tanto en temas de diseño como de durabilidad de las materias primas a utilizar, proceso que fue articulado y acompañado permanentemente por una profesional del área textil dentro del equipo de WKF.

1.5 Plan de actividades

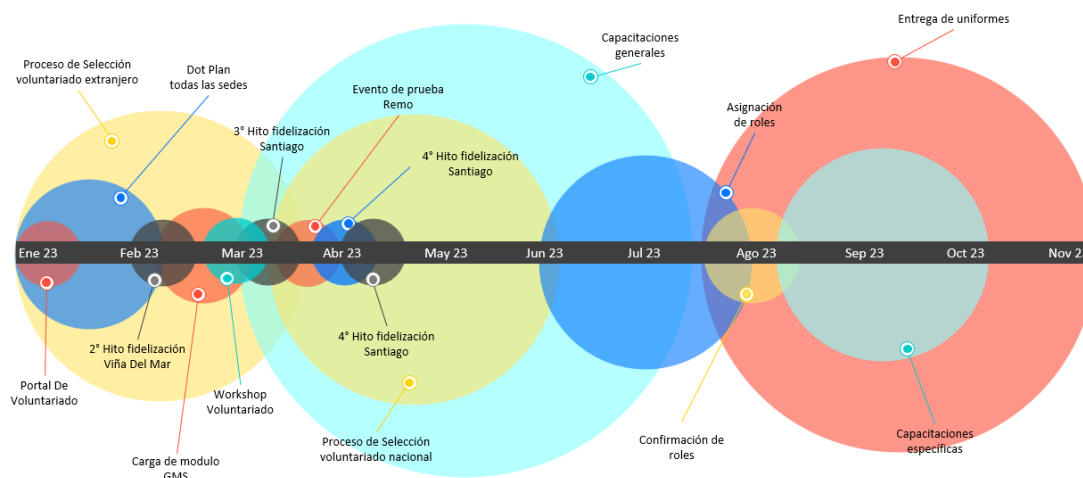
El plan de actividades del área se dividió en dos periodos calendarios. Año 2022; *Imagen 5.- Actividades y fechas claves para WKF en el año 2022*, que se enfocó en la conformación del equipo, planificación de las líneas de trabajo, diseño del programa de voluntariado e implementación de las fases de convocatoria.

Imagen 5.- Actividades y fechas claves para WKF en el año 2022



El año 2023, *Imagen 6.- Actividades y fechas claves para WKF en el año 2023*, se enmarcó en la implementación de las fases de difusión y fidelización del programa de voluntariado, continuar con la fase de convocatoria y la conformación del equipo final del área necesario para la operación en tiempos de juegos. Realizar el levantamiento de la cantidad de personas que funcionarían en cada una de las sedes que permitiera entregar los servicios requeridos para lograr una buena operación. Además de realizar el seguimiento y control del proceso productivo de los uniformes.

Imagen 6.- Actividades y fechas claves para WKF en el año 2023



El área funcional llevó a cabo 177 activaciones en terreno; 158 de ellas en el marco del programa de voluntariado (lanzamiento, difusión, selección, capacitación y fidelización); los 19 restantes se realizan en el marco de la difusión de los juegos (eventos de prueba y apoyo en eventos protocolares). Las mismas se detallan a continuación

EVENTO	LUGAR	FECHA	STAFF	Asistentes
Lanzamiento	Parque de la familia, Quinta Normal	20-08-2022	10	500
Difusión	Casino Monticello	24-09-2022	12	280
Difusión	Parque Don Orione, Cerrillos	01-10-2022	8	70
Difusión	Instituto Profesional Duoc UC	11-10-2022	3	144
Difusión	Pontificia Universidad Católica - Centro	14-10-2022	5	136
Difusión	Parque Don Orione, Cerrillos	15-10-2022	11	111
Difusión	Concepción: U. Bio Bio - UNAB	18-10-2022	4	115
Difusión	Universidad Metropolitana de Ciencias de la Educación (UMCE)	20-10-2022	5	207

Tabla 7.- Activaciones territoriales llevadas a cabo por el área funcional

EVENTO	LUGAR	FECHA	STAFF	Asistentes
Difusión	Parque Bicentenario Cerrillos	22-10-2022	10	158
Protocolar	Universidad Santo Tomás - firma de convenio	25-10-2022	3	0
Difusión	UMCE	26-10-2022	3	70
Difusión	UDLA Maipú	26-10-2022	4	70
Difusión	Universidad de Las Américas (UDLA)	20-10-2022	6	276
Difusión	UDLA República	27-10-2022	3	68
Difusión	Estadio Quillota - Feria quillotana	28-10-2022	8	69
Difusión	Pichilemu	29-10-2022	2	71
Difusión	Campeonato Panamericano Tenis de Mesa	05-11-2022	3	77
Difusión	Corrida familiar Talagante	05-11-2022	5	80
Difusión	Corrida Carozzi San Bernardo	05-11-2022	3	70
Test event	Activación COR Viña - Triatlón	05-11-2022	6	0
Difusión	Activación FEN - U. de Chile	10-11-2022	2	136
Difusión	Activación Universidad Andrés Bello (UNAB), Viña del Mar	11-11-2022	4	140
Test event	Test Event Triatlón - Copa Continental 2022	12-11-2022	3	35
Test event	Test Event Triatlón - World Triathlon Cup 2022	13-11-2022	3	35
Difusión	UNAB Campus Bellavista	14-11-2022	3	62
Difusión	UNAB Campus Creativo	14-11-2022	4	35
Difusión	Activación (UNAB Campus Antonio Varas)	15-11-2022	4	90
Difusión	Activación (UNAB Campus República)	15-11-2022	3	77
Difusión	Activación (Concepción)	15-11-2022	2	40
Difusión	UNAB Casona Las Condes	16-11-2022	4	99
Difusión	CEO – Universidad Santo Tomas	16-11-2022	3	102
Difusión	FISA	16-11-2022	2	14
Difusión	Universidad Las Américas, La Florida	17-11-2022	3	72
Difusión	Actividad con PPI en El Bosque	17-11-2022	1	76
Difusión	Universidad Central	17-11-2022	1	69
Difusión	Activación UDLA (Campus Stgo Centro)	18-11-2022	2	79
Capacitación	Activación UDLA (Campus Viña Del Mar)	21-11-2022	2	40
Difusión	UNAB Casona Las Condes	24-11-2022	8	74
Difusión	U. de Chile Campus Juan Gómez Millas	27-11-2022	26	145
Difusión	Corrida IND	27-11-2022	5	200
Protocolar	Actividad fin de año de Universidad Andrés Bello	29-11-2022	3	60

Tabla 7.- Activaciones territoriales llevadas a cabo por el área funcional (continuación)

EVENTO	LUGAR	FECHA	STAFF	Asistentes
Test event	Participación voluntariado Esquí Náutico	29-11-2022	1	10
Difusión	IP Los Leones	03-12-2022	3	74
Protocolar	Cuenta pública	03-12-2022	3	84
Difusión	Universidad de Santiago de Chile (USACH)	05-12-2022	4	32
Fidelización	Cerro San Cristóbal, caminata "Nuestro punto de encuentro"	11-12-2022	12	300
Difusión	Activación territorial Universidad del Desarrollo	12-12-2022	2	35
Fidelización	USACH "Voluntades que mueven"	14-12-2022	4	34
Difusión	Organizaciones deportivas de surf Pichilemu	15-12-2022	2	40
Difusión	Murales Barriales, Lo Espejo	06-01-2023	2	30
Difusión	Corrida de Peñalolén, edición número 17	08-01-2023	2	100
Difusión	Lanzamiento "Gana Santiago"	08-01-2023	2	130
Difusión	Corrida IND Estadio Nacional	08-01-2023	2	200
Difusión	Final de torneos municipales de fútbol (masculino y femenino)	14-01-2023	2	70
Difusión	Activación Estadio Sausalito	15-01-2023	6	104
Difusión	Activación territorial Club Deportivo de Maipú - "Jaguar"	21-01-2023	3	100
Difusión	Murales Barriales, Quillota	28-01-2023	2	35
Difusión	Instalación Reloj Pichilemu	01-02-2023	2	40
Difusión	Activación con stand de voluntariado en el litoral central	02-02-2023	2	38
Difusión	Red Bull cerro abajo, Valparaíso	05-02-2023	4	200
Difusión	Summer - Valparaíso	11-02-2023	4	56
Difusión	Inauguración Reloj Valparaíso	16-02-2023	2	50
Fidelización	Summer - Pichilemu	18-02-2023	3	70
Difusión	Corrida Algarrobo Club Deportivo Nacional.	19-02-2023	2	50
Fidelización	Ceremonia inauguración Campamento Nacional de las personas adultas- scout	24-02-2023	2	80
Difusión	Summer - Algarrobo	25-02-2023	4	75
Difusión	Sudamericano Voleibol Playa, Peñalolén	26-02-2023	4	80
Fidelización	Universidad Viña Del Mar semana mechona	06-03-2023	2	50

Tabla 7.- Activaciones territoriales llevadas a cabo por el área funcional (continuación)

EVENTO	LUGAR	FECHA	STAFF	Asistentes
Difusión	Universidad de Chile, Facultad de Economía y Negocios semana mechona	06-03-2023	2	120
Difusión	Universidad San Sebastián semana mechona Los Leones	07-03-2023	2	60
Difusión	ATP 250 Tennis San Carlos de Apoquindo	08-03-2023	4	50
Difusión	UMCE semana mechona	08-03-2023	6	40
Difusión	Conmemoración Día de la Mujer	08-03-2023	6	80
Difusión	Universidad San Sebastián semana mechona Bellavista	09-03-2023	5	55
Difusión	PUC Campus San Joaquín Bienvenida novatos	10-03-2023	5	36
Difusión	UNAB Casona Las Condes bienvenida universitaria	15-03-2023	4	60
Difusión	UST bienvenida universitaria	15-03-2023	2	55
Difusión	Semana mechona U. San Sebastián	15-03-2023	5	55
Difusión	Universidad Central Semana mechona	15-03-2023	2	73
Difusión	Feria estudiantil Universidad Central	20-03-2023	4	33
Difusión	Activación UDD	21-03-2023	5	92
Difusión	Universidad de Chile	21-03-2023	2	47
Difusión	Activación Santo Tomas / Sede Ejército	21-03-2023	5	51
Difusión	Activación UNAB Casona Las Condes	22-03-2023	2	55
Difusión	Inauguración Reloj San Pedro	22-03-2023	3	100
Difusión	Activación Santo Tomas (CEO)	23-03-2023	5	192
Difusión	Santo Tomas San Joaquín	24-03-2023	5	109
Difusión	Activación Universidad Autónoma	24-03-2023	5	121
Difusión	Universidad Autónoma bienvenida universitaria	26-03-2023	5	221
Difusión	Santo Tomas, Sede Puente Alto	26-03-2023	5	189
Difusión	Entrega de kit corrida La Reina	26-03-2023	10	222
Difusión	Corrida IND	27-03-2023	4	293
Difusión	Lanzamiento "Gana Santiago"	27-03-2023	2	278
Difusión	UDLA bienvenida universitaria	28-03-2023	2	203
Difusión	Estadio monumental	28-03-2023	2	194
Difusión	Universidad Tecnológica Metropolitana bienvenida universitaria	28-03-2023	5	270
Difusión	Duoc UC Concepción Jornada de captación	28-03-2023	2	68

Tabla 7.- Activaciones territoriales llevadas a cabo por el área funcional (continuación)

EVENTO	LUGAR	FECHA	STAFF	Asistentes
Difusión	Pontificia Universidad Católica bienvenida universitaria	29-03-2023	2	310
Difusión	UDLA bienvenida universitaria	30-03-2023	2	252
Difusión	INACAP feria de voluntariados	30-03-2023	2	247
Difusión	UTEM Sede Central	30-03-2023	2	152
Difusión	Universidad de Chile Juegos deportivos mechones	30-03-2023	3	302
Difusión	Universidad Santo Tomas de Rancagua	30-03-2023	2	291
Difusión	Panathlon Chile	04-04-2023	2	75
Difusión	UDLA conversatorio	05-04-2023	2	201
Protocolar	UNAB Casona Las Condes semana de la actividad física	05-04-2023	2	195
Capacitación	UMCE Semana de la actividad física	05-04-2023	2	84
Difusión	Universidad Adolfo Ibáñez Semana de la actividad física	05-04-2023	2	97
Difusión	Municipalidad Renca Día internacional de la actividad física	05-04-2023	2	30
Difusión	Universidad Playa Ancha semana de la actividad física	06-04-2023	2	55
Difusión	Exposición en hospital Sotero Del Río	06-04-2023	2	45
Difusión	Activación en universidad diego portales	11-04-2023	2	180
Test event	Seminario de Jefes de Misión Juegos Panamericano	11-04-2023	3	15
Difusión	Activación en Universidad santo Tomás	12-04-2023	1	170
Test event	Test event de remo en San Pedro de la Paz	15-04-2023	4	150
Difusión	Actividad U. de Chile y Ministerio del Deporte	18-04-2023	2	150
Difusión	Conmemoración día de la actividad física La Pintana	19-04-2023	2	60
Difusión	Conversatorio sobre la actividad física, panamericano y voluntariado- UMCE	20-04-2023	2	50
Difusión	Firma de convenio DUOC UC	24-04-2023	2	0
Test event	Seminario de Jefes de misión Juegos Parapanamericanos	24-04-2023	4	50
Difusión	Activación Universidad Pedro de Valdivia	25-04-2023	2	155
Fidelización	Entrevista presencial voluntariado tercera edad	26-04-2023	2	30

Tabla 7.- Activaciones territoriales llevadas a cabo por el área funcional (continuación)

EVENTO	LUGAR	FECHA	STAFF	Asistentes
Difusión	Activación en UTEM	26-04-2023	2	115
Fidelización	Entrevista presencial Voluntariado	27-04-2023	4	157
Difusión	Activación en Universidad Bernardo O'Higgins	27-04-2023	2	205
Fidelización	Activación en UNAB	27-04-2023	2	108
Fidelización	Reencontrando redes para la inclusión	03-05-2023	2	45
Difusión	Activación en universidad católica de la santísima concepción	08-05-2023	2	30
Difusión	UNAB Republica	09-05-2023	3	220
Difusión	Activación en Universidad Católica Silva Henríquez	09-05-2023	3	187
Fidelización	Entrevista presencial voluntariado CEO	11-05-2023	4	350
Difusión	Expo running y entrega de kit (Maratón Santiago)	11-05-2023	10	500
Fidelización	Entrevista presencial voluntariado	12-05-2023	10	550
Difusión	Maratón de Santiago	14-05-2023	10	500
Fidelización	Entrevista presencial UMCE, campus Joaquín Cabezas	18-05-2023	6	200
Difusión	114 años celebración Scout	19-05-2023	2	0
Fidelización	Ensayo flashmob Voluntariado	23-05-2023	3	100
Fidelización	Entrevista presencial Universidad Católica Silva Henríquez	24-05-2023	9	245
Test event	Test event - Campeonato Panamericano de Judo	24-05-2023	4	80
Fidelización	Entrevista presencial concepción	25-05-2023	2	30
Fidelización	Jornada de fidelización Concepción (la previa)	25-05-2023	2	30
Fidelización	Entrevista presencial UMCE	26-05-2023	10	500
Fidelización	<i>Test event Judo</i>	27-05-2023	4	80
Difusión	Bicicleta humana - Gana Santiago	27-05-2023	2	100
Difusión	Activación Universidad de Concepción	30-05-2023	2	45
Fidelización	Entrevista presencial Concepción	31-05-2023	2	30
Fidelización	Evento de bádmiton	01-06-2023	2	32
Fidelización	Entrevista presencial Concepción	02-06-2023	2	25
Fidelización	Jornada de fidelización Valparaíso (Previa en tu sede)	03-06-2023	10	250
Difusión	Charla informativa y punto de inscripción- PUC Valparaíso	06-06-2023	2	70

Tabla 7.- Activaciones territoriales llevadas a cabo por el área funcional (continuación)

EVENTO	LUGAR	FECHA	STAFF	Asistentes
Fidelización	Entrevistas presenciales UMCE	08-06-2023	3	105
Fidelización	Entrevistas presenciales Universidad Católica Silva Henríquez	09-06-2023	3	115
Fidelización	Entrevistas presenciales UDLA	10-06-2023	3	120
Fidelización	Grabación de spot de relevo de antorcha Santiago	15-06-2023	1	23
Fidelización	Entrevista presencial Santiago	16-06-2023	10	560
Fidelización	Entrevista presencial San Pedro de la Paz	17-06-2023	2	35
Fidelización	Grabación de spot de relevo de antorcha Valparaíso	20-06-2023	1	25
Test event	Operación en Aeropuerto - <i>Test event</i> de Boccia	23-06-2023	4	20
Test event	<i>Test event de Boccia</i>	24-06-2023	3	150
Fidelización	Flashmob - intervención urbana	28-06-2023	3	40
Fidelización	Jornada de fidelización, Pichilemu	30-06-2023	3	60
Test event	Operación en Aeropuerto - <i>Test event</i> de Boccia	02-07-2023	4	21
Test event	<i>Test event</i> – Campeonato Panamericanos de Lucha	06-07-2023	4	65
Fidelización	USACH alianza estratégica	11-07-2023	2	0
Fidelización	Flashmob - intervención urbana	26-07-2023	5	100
Protocolar	Fiesta panamericana “somos todos” en Valparaíso	29-07-2023	7	75
Fidelización	Lanzamiento Canción Oficial de los Juegos	30-07-2023	4	25
Capacitación	Capacitaciones específicas por AF y deporte	01-08-2023	3	12000
Fidelización	La previa en tu sede, Santiago	12-08-2023	40	1200
Capacitación	Cierre de capacitación general	30-08-2023	40	800
Test event	Asamblea Panam Sports	31-08-2023	5	55
Test event	Evento de prueba – Ecuestre, Quillota	08-09-2023	2	40
Protocolar	Apertura del UAC	21-09-2023	40	35
Test event	Escalada deportiva, Cerrillos	23-09-2023	3	65
Operación	Inicio relevo de antorcha	03-10-2023	0	0
Fidelización	Última arenga - Estación Mapocho	07-10-2023	60	8000
Protocolar	Presentación programa voluntariado Gobierno Regional (GORE)	17-10-2023	3	70

Tabla 7.- Activaciones territoriales llevadas a cabo por el área funcional (continuación)

1.6 Impactos por GAP entre lo planeado y lo ejecutado

Las brechas presentadas entre el presupuesto planificado y la ejecución del mismo se deben principalmente a los siguientes aspectos:

1.6.1 Presupuesto Año 2022

- Los gastos del 2022 se relacionaron principalmente con recursos necesarios para implementar el programa de voluntariado en las fases de convocatoria y difusión reforzando las alianzas estratégicas, adquisición de uniformes *pre games* y artículos que aporten a la imagen corporativa y compra de algunos servicios para el staff en el *test event* de Triatlón a realizarse en la ciudad de Viña del Mar.
- El ítem de uniformes generó gastos. Esto, para adquirir uniformes corporativos *pre games*, lo que aportó significativamente a la imagen de los Juegos. Respecto a la licitación de uniformes para *games time*, no tuvo gastos debido a que se retrasó el proceso de licitaciones, adjudicándose el proveedor en enero del 2023.
- El ítem de voluntariado recopila gastos ejecutados para llevar a cabo todas las activaciones territoriales realizadas, como imagen corporativa, compra de *merchandising*, hidratación, colaciones. Además de traslado y alojamiento en regiones, ya que en este momento no se contaba con profesionales contratados en las ciudades sedes, entre otros materiales necesarios para llevar a cabo las mismas.

1.6.2 Presupuesto Año 2023

- El ítem de uniformes se ejecutó en un 40,10%, debido a la disminución del costo total de los uniformes manteniendo las cantidades de prendas definidas en el proceso licitatorio. En esta partida la fluctuación de precio del dólar estadounidense impactó en los valores finales de compra, ya que era una compra en esa divisa.

- El ítem de voluntariado tuvo una ejecución presupuestaria del 12,43% debido a la suspensión de la fiesta de cierre y reconocimiento final del voluntariado que participó en los juegos, además de ajustarse a activaciones de fidelización durante el proceso, las cuales no se concretaron con recursos de la corporación, sino más bien con apalancamiento de recursos.
- El ítem de servicios para el staff se ejecutó al 100%, a través de la coordinación con el Área Funcional de Acomodaciones (ACM), ya que era la encargada de llevar a cabo la compra de los hospedajes en regiones para el staff en *games time*.

Es importante destacar la capacidad de autogestión del área funcional de WKF, la cual en el año 2022 alcanzó cifras del 17,9% del total de los gastos efectuados; mientras que para el año 2023 fue de 8,6%. La misma se ve reflejada en aportes hechos por el Gobierno de la Región Metropolitana y el Instituto Nacional De Deporte para la ejecución de actividades como la previa en tu sede (Cerro San Cristóbal y Estación Mapocho), además de la contratación de la plataforma de capacitación del voluntariado.



2 FASES DE PLANIFICACIÓN

2.1 Políticas y procedimientos

Cumpliendo con el marco corporativo, se elaboran 11 políticas y procedimientos que establecen los marcos y lineamientos para el buen funcionamiento del área, las cuales se mencionan a continuación:

2.1.1 Política de Uniformes Corporativos en Games Time (PP.WKF.001)

Establece los lineamientos de la distribución de uniformes para los distintos clientes internos, asegurando su utilización y correcto uso de la imagen corporativa de los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos 2023 durante el período de Juegos.

2.1.2 Programa de Voluntariado (PP.WKF.002)

Establece el marco institucional que rige el funcionamiento del Programa de Voluntariado Santiago 2023, describiendo el proceso y responsabilidades individuales y colectivas asignadas en cada una de las etapas.

2.1.3 Involucramiento, nivel de servicio de staff en los *test event* (PP.WKF.003)

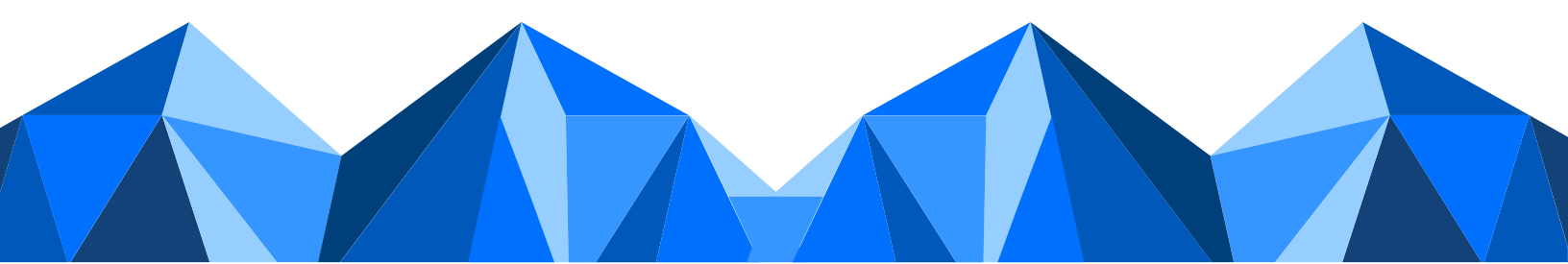
Establece los lineamientos para el involucramiento y niveles de servicios para la fuerza de trabajo en los eventos de prueba.

2.1.4 Política de Conducta del Voluntariado (PP.WKF.004)

Establecer el marco de comportamiento del Voluntariado durante la realización de los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos, indicando la conducta esperada y las sanciones que conlleva infringir lo establecido, incluyendo desvinculaciones.

2.1.5 Zona de Descanso en Periodo de Games Time (PP.WKF.005)

Norma el acceso, uso y las actividades asociadas a las zonas de descanso y compensación de la fuerza de trabajo (WKF) durante el periodo de los Juegos.



2.1.6 Política de Participación del Voluntariado Menor en tiempo de Juegos (PP.WKF.006)

Establece lineamientos para favorecer la participación de personas entre los 16 años y 17 años 11 meses que estén interesadas en formar parte de los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos Santiago 2023.

2.1.7 Política de Plan de Contingencia ante Inasistencia de voluntarios en tiempos de Juegos (PP.WKF.007)

Establece los lineamientos y procedimientos en las ocasiones en las que no se cumpla con la dotación requerida de voluntariado de las distintas áreas funcionales. Tanto en la operación en recintos y sedes de competencia y no competencia en Games Time.

2.1.8 Política Niveles de Servicios De WKF en Sedes (PP.WKF.008)

Establece los lineamientos y estándares de servicios a otorgar a Staff y/o Voluntariado, que tendrán turnos en las distintas sedes en periodo de Juegos.

2.1.9 Política de Funcionamiento del WKF Check In (PP.WKF.009)

Establece los lineamientos y estándares de servicios a otorgar a Staff y/o Voluntariado, que tendrán turnos en las distintas sedes en periodo de Juegos.

2.1.10 Política de Entrega de Incentivos al Voluntariado (PP.WKF.010)

Establece los lineamientos y procedimientos para la entrega de incentivos al voluntariado con el objetivo de fidelizar y garantizar su participación en *Games Time*.

2.1.11 Política de Tarjetas BIP para Voluntariado (PP.WKF.011)

Establece el funcionamiento de las tarjetas BIP que serán entregadas a voluntarios y voluntarias durante los juegos Panamericanos y Parapanamericanos Santiago 2023.

2.2 Hitos

Para realizar el seguimiento de la gestión de lo programado y el cumplimiento de estos, se establecen puntos específicos para evaluar y ajustar la programación de ser necesario; es así como se establecen hitos planteados desde el programa y otros establecidos por la organización a través de la plataforma de Workfast, la cual era supervisado por el equipo de PNC.

Es importante consignar que la mayor parte de los hitos fue realizada, sin embargo, hubo ajustes temporales y de magnitudes, a partir de evaluaciones realizadas por el equipo. La fiesta de finalización si bien estaba programada no se ejecutó por cambio en las prioridades presupuestarias institucionales, no obstante, lo anterior se realizó un cierre virtual mandando un mail de agradecimiento a todos los voluntarios y voluntarias que fueron parte del programa, además de un reconocimiento a 12 voluntarios tanto de Santiago como regiones que destacaron por su participación en los Juegos.

2.2.1 Iniciar la selección de voluntarios de los espacios IPC y enviar perfiles a IPC, para su aprobación

2.2.2 Enviar a IPC Números finales de Voluntario

2.2.3 Reconocimiento de voluntarios después de los Juegos

- 2.2.4 Enviar a IPC todos los materiales de capacitación
- 2.2.5 Forma de pago para subvenciones de transporte a voluntarios
- 2.2.6 Primera estimación de voluntarios por AF
- 2.2.7 Recuento inicial uniformes
- 2.2.8 Coordinación con BIL para los diseños de uniforme
- 2.2.9 Definir Perfil voluntario de Operaciones
- 2.2.10 Desarrollo del perfil del voluntario por AF
- 2.2.11 Coordinación con TEC para la integración de la plataforma en línea de voluntarios
- 2.2.12 Desarrollo de la estrategia de reclutamiento
- 2.2.13 Enviar a IPC Estrategia de reclutamiento de voluntarios
- 2.2.14 Políticas y acuerdos establecidos para el programa de voluntarios
- 2.2.15 Enviar plan de voluntarios
- 2.2.16 Recuento detallado de uniformes por grupo de clientes
- 2.2.17 Colocación de la orden de compra de Uniformes
- 2.2.18 Lanzamiento del programa de voluntarios
- 2.2.19 Enviar a IPC Plan de capacitación y educación a voluntarios y staff técnico

- 2.2.20 Enviar a IPC Contenido del módulo Juegos/Formación específica para el trabajo sobre accesibilidad, para su revisión
- 2.2.21 Enviar a IPC Ejemplo de uniforme Parapanamericano y Kit de Uniforme, para su aprobación
- 2.2.22 Enviar a IPC Matriz de distribución de uniformes
- 2.2.23 Adquisición de Uniformes para Games time
- 2.2.24 Planificación del centro de distribución
- 2.2.25 Definir necesidades de fuerza de trabajo para el Plan Operacional de los recintos
- 2.2.26 Desarrollo de materiales de capacitación
- 2.2.27 Entrevistas de selección
- 2.2.28 Número final de voluntarios por AF
- 2.2.29 Enviar a IPC el conteo de la fuerza laboral en Games time - final para los Juegos Parapanamericanos
- 2.2.30 Creación de formato tipo para guiar a las AF para sus capacitaciones especializadas
- 2.2.31 Definición de centro de distribución
- 2.2.32 Comenzar capacitación de voluntarios
- 2.2.33 Creación de la Guía de Bolsillo para voluntarios

2.2.34 Asignación de voluntarios por AF

2.2.35 Comenzar la distribución de uniformes

2.2.36 Comenzar acreditación de voluntarios

2.2.37 Definir la fuerza de trabajo operacional en los diferentes recintos en los Juegos

2.3 Publicaciones

El área funcional de Workforce realizó diversas publicaciones dirigidas principalmente al voluntariado, tanto en la época de *pre games* como en tiempo de juegos; para esto se utilizó tanto el portal del voluntariado como el sistema de correos masivos corporativos, de esta manera mantenía la cercanía con las personas, fidelizándolas e invitándolas a la acción. Estas son herramientas fundamentales para mantener informado y activo a las personas que son parte del programa de voluntariado, por lo cual es importante potenciar estos canales de comunicación. Las publicaciones realizadas se detallan a continuación:

2.3.1 Programa de Voluntariado Santiago 2023

Es un documento publicado en septiembre del 2022, donde se explicaba el diseño del programa de voluntariado para los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos Santiago 2023; además se detallaban las definiciones de los planes de convocatoria, selección, capacitación y asignación de roles, acreditación, uniformes y operación en tiempos de juegos para todo el voluntariado que se haría parte de los juegos, así como la estrategia para su gestión, coordinación y motivación en tiempos de Juegos.

Este programa de voluntariado se hizo llegar a todos los voluntarios a través de correos electrónicos, y se publicó en el portal del voluntariado donde todos los participantes del programa podían acceder a él de manera rápida.

2.3.2 Programa de Capacitación General del Voluntariado Santiago 2023

Es un documento de 150 páginas, publicado en abril del 2023, donde se detallan los contenidos a impartir en el marco de la Capacitación General del Programa de Voluntariado para los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos Santiago 2023. Se describían los módulos a impartir y las respectivas unidades tratadas.

Este programa de capacitación se hizo llegar a todos los voluntarios a través de correos electrónicos, y se publicó tanto en el portal del voluntariado como el portal de capacitación del Comité Olímpico de Chile (COCh), donde todos los participantes del programa podían acceder a él de manera rápida y de esta forma aclarar sus dudas al respecto.

2.3.3 Newsletter del Voluntariado de Santiago 2023

Es una revista digital con periodicidad mensual, que alcanzó doce ediciones durante el año de los Juegos. La cual estuvo dirigida al Voluntariado de Santiago 2023, a través de ella se les permitía conocer en qué se encontraba la organización de los juegos, futuras actividades en las cuales ellos podían participar, avances del programa de voluntariado, se les brindaban estadísticas referentes al voluntariado, se les invitaba a la interacción con las redes sociales de la Corporación Santiago 2023, se les daba a conocer historias de voluntarios y voluntarias a destacar, además de temas relevantes de coordinación del programa de tal manera que al momento de entrar en operación ya estuviesen familiarizados con los mismos.

Es importante mencionar que durante todo el año 2023 se enviaron de manera digital más de 300.000 ejemplares de la revista, alcanzando en promedio un 61% de lectura, es decir, que más de 180.000 lectores de todas las nacionalidades abrieron y se dieron el tiempo de leer este material a lo largo de sus doce ediciones; convirtiéndola en una de las principales herramientas comunicacionales del área funcional.

El desglose por edición de la revista se puede ver a continuación:

EDICION	ENVÍOS	LECTORES ALCANZADOS	PORCENTAJE
Enero	15.473	11.360	73%
Febrero	17.114	11.762	69%
Marzo	18.014	11.979	66%
Abril	21.659	13.443	62%
Mayo	26.086	16.221	62%
Junio	26.852	15.534	58%
Julio	27.547	16.628	60%
Agosto	29.260	17.476	60%
Septiembre	28.930	17.686	61%
Octubre	28.257	16.402	58%
Noviembre	26.978	12.328	46%
Diciembre	35.848	20.179	56%

Tabla 8.- Estadísticas de envío y lectura del Newsletter del voluntariado

A continuación, se presenta en la *Imagen 6.- Newsletter del voluntariado Santiago 2023* un resumen de las doce ediciones de la revista enviadas con periodicidad mensual a los voluntarios que formaron parte del Programa.

Imagen 7.- Newsletter del voluntariado Santiago 2023



2.4 Análisis de la fase de planificación

Las dificultades evidenciadas durante la fase de planificación se relacionan principalmente con el retraso en la conformación del equipo del área funcional de WKF, el cual se inicia en mayo del 2022 con la contratación de la jefatura. Lo anterior, da cuenta del no cumplimiento de las recomendaciones indicadas en el Manual de los Juegos Panamericanos de Panam Sports en relación con el Programa de Voluntarios tal como se presenta en la de la página 70 del Manual de los Juegos Panamericanos, Panam Sports, 2019.

AÑO	GENERAL	PROGRAMA DE VOLUNTARIOS	UNIFORMES
2018	<ul style="list-style-type: none"> • Contratación del CEO y equipo Ejecutivo. • Desarrollo de políticas de RH con FIN y LGL 		
2019	<ul style="list-style-type: none"> • Establecimiento de estructura Organizacional con PNC • Remuneración y plan de beneficios • Título laboral y descripción de guías 		
2020	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación con AFs en sus POAF al respecto de recursos humanos. • Reclutamiento y entrenamiento corriente 	<ul style="list-style-type: none"> • Se nombra el jefe del equipo de Voluntarios • Desarrollo de estrategia de reclutamiento • Primera estimación de VOL por AF • Trabajo con TEC para la plataforma de voluntarios (GMS) 	
2021	<ul style="list-style-type: none"> • Conteo inicial de personas necesarias del tiempo de Juegos por AF • Planeación operacional de instalaciones para la fuerza laboral Incluyendo espacios apropiados • Reclutamiento y entrenamiento constante 	<ul style="list-style-type: none"> • Lanzamiento de programa • Reclutamiento • Materiales de entrenamiento • Desarrollo de perfiles con AFs 	<ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto inicial de uniformes • Coordinación con BIL para diseños
2022	<ul style="list-style-type: none"> • Conteo final de personas necesarias para los Juegos por AF • Reclutamiento y entrenamiento constante 	<ul style="list-style-type: none"> • Captación • Selección (online -presenciales) • Asignación a eventos de pruebas • Numero final de voluntaries por AF 	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación de la licitación • Solicitud de las órdenes de compra • Planeación del centro de distribución
2023	<ul style="list-style-type: none"> • Reclutamiento y entrenamiento Constante • Operaciones WKF en instalaciones • Revisar fechas finales de contrato • Apoyo para la disolución del CO 	<ul style="list-style-type: none"> • Asignación por AF • Entrenamiento • Guía de bolsillo de voluntarios • Guías de entrenamiento especializadas • Acreditación y despliegue • Reconocimiento después de los Juegos 	<ul style="list-style-type: none"> • Fuente de bodega • Operación del centro de distribución • Alteraciones • Liquidación

Tabla 9.- Recomendaciones indicadas en el Manual de los Juegos Panamericanos de Panam Sports

Esto, nos indica que la creación del área funcional y el nombramiento de la jefatura del área de voluntarios debió realizarse en 2020, sin embargo, este hecho ocurrió en 2022 tal como se mencionó anteriormente.

En base a lo anterior, la prioridad principal en esta etapa fue constituir el equipo, logrando en agosto de dicho año contar con 6 personas que permitieron realizar el lanzamiento del programa ese mismo mes, alcanzando justo el límite máximo indicado por el mismo manual (1,5 años antes de los Juegos).

Por lo anterior, la planificación e implementación del programa no logró realizarse de manera secuencial, sino paralelamente debido a los tiempos y necesidad de avanzar con la implementación de los hitos relevantes para cumplir con los objetivos del área.



3 GAMES TIME

3.1 Ejecución de las actividades programadas

Durante su participación en los Juegos, WKF estuvo presente en todas las sedes de competencia, además de sedes de no competencia como Aeropuerto de Santiago, Villa Panamericana y Parapanamericana y el Centro de Acreditación y Uniformes; cabe señalar que no se operó en los hoteles.

En general sus actividades se agrupan de la siguiente manera:

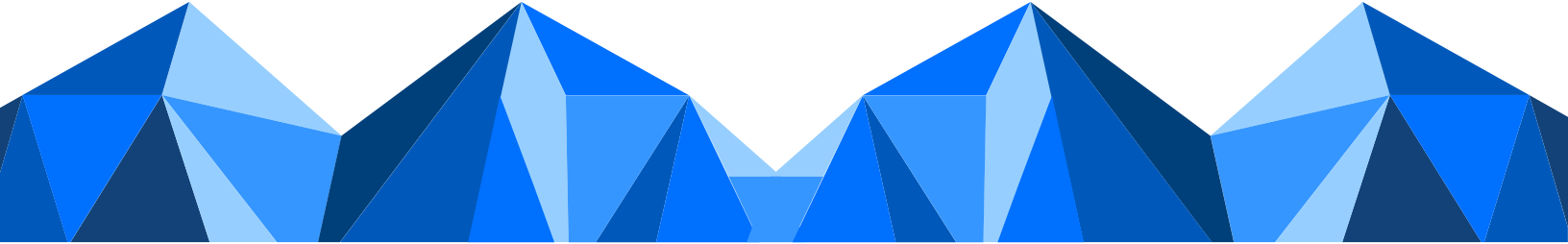
3.1.1 Uniformar la Fuerza de Trabajo de los Juegos (voluntariado, staff y oficiales técnicos)

Consistió en coordinar y gestionar la entrega de uniformes tanto al staff como al voluntariado que operó en todas las sedes de los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos Santiago 2023.

Esta operación fue llevada a cabo en Santiago en el Centro de Acreditaciones y Uniformes; mientras que en regiones se llevó a cabo en los subcentros de acreditación y uniformes ubicados en cada región donde existían sedes de competencia para los Juegos. Cabe señalar que, en las siguientes ciudades hubo que ubicar la distribución de uniformes en otro lugar diferente al subcentro de acreditaciones, principalmente por las dimensiones de estos lugares, estas fueron: San Pedro de La Paz, Pichilemu, Viña del Mar, Quillota y Los Andes.

Para la gestión de la entrega de uniformes se dispuso de un módulo que estaba dentro del Sistema de Gestión de los Juegos (GMS); el mismo fue desarrollado por BORNAN TECHNOLOGY y facilitó el proceso de asignación de uniformes a cada una de las personas de staff y voluntariado.

En total se entregaron 109.586 ítems, lo cual corresponde al 72,89% de la compra total de uniformes para staff y voluntarios; lo cual se detalla en la siguiente tabla:



ÍTEM	TALLA	COMPRA	ENTREGADO	DEVUELTO
Pantalón cargo convertible unisex color grafito	XS	3.200	1.231	1.969
Pantalón cargo convertible unisex color grafito	S	4.700	3.720	980
Pantalón cargo convertible unisex color grafito	M	5.300	5.205	95
Pantalón cargo convertible unisex color grafito	L	3.700	3.545	155
Pantalón cargo convertible unisex color grafito	XL	3.700	1.577	2.123
Pantalón cargo convertible unisex color grafito	XXL	1.600	880	720
Pantalón cargo convertible unisex color grafito	XXXL	800	691	109
Polera piqué 100% poliéster dryfit unisex fullll sublimada diseño voluntarios.	XS	3.000	2.973	27
Polera piqué 100% poliéster dryfit unisex fullll sublimada diseño voluntarios.	S	6.000	5.375	625
Polera piqué 100% poliéster dryfit unisex fullll sublimada diseño voluntarios.	M	6.500	6.387	113
Polera piqué 100% poliéster dryfit unisex fullll sublimada diseño voluntarios.	L	6.500	5.971	529
Polera piqué 100% poliéster dryfit unisex fullll sublimada diseño voluntarios.	XL	6.500	5.325	1.175
Polera piqué 100% poliéster dryfit unisex fullll sublimada diseño voluntarios.	XXL	5.500	2.875	2.625
Polera piqué 100% poliéster dryfit unisex fullll sublimada diseño voluntarios.	XXXL	1.000	713	287
Polera piqué 100% poliéster dryfit unisex fullll sublimada diseño staff.	XS	800	495	305
Polera piqué 100% poliéster dryfit unisex fullll sublimada diseño staff.	S	1.200	1.188	12

Tabla 10.- Artículos comprados a través de la licitación de uniformes

ÍTEM	TALLA	COMPRA	ENTREGADO	DEVUELTO
Polera piqué 100% poliéster dryfit unisex fullll sublimada diseño staff.	M	1.300	1.295	5

Polera piqué 100% poliéster dryfit unisex fulll sublimada diseño staff.	L	1.550	1.506	44
Polera piqué 100% poliéster dryfit unisex fulll sublimada diseño staff.	XL	1.550	949	601
Polera piqué 100% poliéster dryfit unisex fulll sublimada diseño staff.	XXL	800	374	426
Polera piqué 100% poliéster dryfit unisex fulll sublimada diseño staff.	XXXL	200	183	17
Jockey unisex dryfit (tipo running), sublimado	Talla única	24.750	14.136	10.614
Cortaviento unisex impermeable 3000 a 5000 mm agua, diseño voluntarios.	XS	1.000	968	32
Cortaviento unisex impermeable 3000 a 5000 mm agua, diseño voluntarios.	S	3.100	2.256	844
Cortaviento unisex impermeable 3000 a 5000 mm agua, diseño voluntarios.	M	3.350	3.232	118
Cortaviento unisex impermeable 3000 a 5000 mm agua, diseño voluntarios.	L	3.300	2.991	309
Cortaviento unisex impermeable 3000 a 5000 mm agua, diseño voluntarios.	XL	3.300	1.807	1.493
Cortaviento unisex impermeable 3000 a 5000 mm agua, diseño voluntarios.	XXL	2.650	340	2.310
Cortaviento unisex impermeable 3000 a 5000 mm agua, diseño voluntarios.	XXXL	300	297	3
Cortaviento unisex impermeable 3000 a 5000 mm agua, diseño staff	XS	150	150	0
Cortaviento unisex impermeable 3000 a 5000 mm agua, diseño staff	S	450	446	4
Cortaviento unisex impermeable 3000 a 5000 mm agua, diseño staff	M	450	450	0
Cortaviento unisex impermeable 3000 a 5000 mm agua, diseño staff	L	450	450	0
Cortaviento unisex impermeable 3000 a 5000 mm agua, diseño staff	XL	450	448	2

Tabla 10.- Artículos comprados a través de la licitación de uniformes (continuación)

ÍTEM	TALLA	COMPRA	ENTREGADO	DEVUELTO
Cortaviento unisex impermeable 3000 a 5000 mm agua, diseño staff	XXL	225	224	1

Cortaviento unisex impermeable 3000 a 5000 mm agua, diseño staff	XXXL	25	25	0
Morral tipo mochila con 2 bolsillos	Talla única	21.750	15.427	6.323
Botellas de agua 700-750 ml	N/A	19.250	13.481	5.769

Tabla 10.- Artículos comprados a través de la licitación de uniformes (continuación)

El uniforme entregado tanto al voluntariado como al staff se entregó en kits y contaba la cantidad de prendas expresadas en la *Tabla 11.- Distribución de ítems de uniformes para staff y voluntarios.*

Al staff se le entregaba un pantalón y una polera mas que al voluntariado debido a la permanencia continua del personal contratado en sede. De igual forma es importante mencionar que en casos de contingencias por daño, pérdida o robo del uniforme el mismo fue repuesto con la presentación de la denuncia respectiva y/o entrega de la prenda dañada.

ÍTEM	STAFF	VOLUNTARIO
Cortaviento unisex impermeable	1	1
Polera piqué 100% poliéster dryfit unisex	3	2
Pantalón cargo convertible unisex color grafito	2	1
Jockey unisex dryfit (tipo running), sublimado	1	1
Morral tipo mochila con 2 bolsillos	1	1
Botellas de agua 700-750 ml	1	1

Tabla 11.- Distribución de ítems de uniformes para staff y voluntarios

En la *Imagen 7.- Kit de uniformes de voluntariado* se puede observar el diseño del uniforme de voluntarios y voluntarias.

Imagen 8.- Kit de uniformes de voluntariado



3.1.2 Registrar la fuerza de trabajo (Check-in)

Consistió en registrar la asistencia de voluntarios y staff en las sedes, validar la entrada a la sede de las personas con turnos programados articulándose con el equipo de seguridad y acreditación en sede. Todos los equipos que conformaron la fuerza de trabajo en las sedes deportivas y no deportivas debieron pasar por el procedimiento de *Check In*, al ingresar y antes de iniciar su turno.

Esta operación se llevó a cabo en todas sedes de competencia, en la Villa Panamericana y Parapanamericana, en el Aeropuerto de Santiago y en el Centro de Acreditaciones y Uniformes. El equipo de *Workforce* no tuvo presencia y operación en el Hotel de la Familia Panamericana y Parapanamericana, ni en los de atletas y/u oficiales técnicos.

Para la gestión del *Check in* se dispuso de un módulo que estaba dentro del Sistema de Gestión de los Juegos (GMS); el mismo fue desarrollado por BORNAN TECHNOLOGY facilitando el registro de asistencia del voluntariado que tenía turno programado en cada una de las sedes de competencia, el objetivo era identificar los asistentes en sede e implementar planes de contingencia en caso de ser necesario por déficit de voluntarios.

Es importante mencionar que el sistema de gestión presentó un bajo rendimiento al momento de registrar tanto la asistencia en los siguientes casos:

- Voluntarios que ingresaban con pases diarios o que eran apoyo a la sede. Debido a la rigidez del mismo, lo cual no permitía, asignar turnos de manera rápida al momento del *check in*, ni hacer cambio de sedes a los voluntarios sin perder su historial anterior.
- Hubo inconvenientes para realizar la toma de asistencia e inicio del turno del *staff* debido a que los turnos no estaban definidos con claridad y en concordancia con la realidad operativa de los juegos, y gran cantidad de *staff* tenían acceso a todas las sedes.
- También hubo problemas con aquel *staff* que fue contratado a través de empresas externas, lo cual no permitía identificarlo como parte de la corporación.

Por esta razón se dispuso de un sistema de control de asistencia alternativo el cual permitía registrar la llegada de los voluntarios y *staff* a las sedes, para esto se empleó una hoja de cálculo de Excel, siendo esta última opción la más utilizada durante los Juegos Parapanamericanos.

Cabe señalar, que el llevar el control de los asistentes a la sede es un punto relevante dentro de la operación y deben realizarse los ajustes que permitan lograr llevar un sistema que

funcione de manera transversal y que pueda ser flexible para adaptarse a las necesidades operativas de la organización.

3.1.3 Gestionar la frecuencia y distribución de los vales de alimentación

Consistió en identificar las necesidades de alimentación en sede para el *staff* y voluntariado de los Juegos, además de informar al área funcional de *Food and Beverages* (FNB) sobre la cantidad de raciones de comida que debían programar para cada servicio de alimentación; además de hacer entrega de los vales de alimentación en el *check-in*.

De esta manera, se garantizó que todas y todos los *staff* y voluntarios presentes en la sede contarán con el servicio de alimentación correspondiente para el turno programado.

3.1.4 Gestionar la mesa de resolución de problemas e incidentes

Se articuló con el *staff* representante en la sede para brindar auxilio en la resolución de inconvenientes administrativos, dificultades referentes a turnos de trabajo y problemas que se originaron debido a las relaciones interpersonales, tanto del *staff* como de voluntarios. Es relevante considerar que el equipo de WKF en sede se fue constituyendo en un apoyo para la resolución de conflictos entre los miembros participantes de los Juegos para promover el buen trato y un ambiente sano durante el desarrollo de Santiago 2023.

A modo de experiencia piloto, se dispuso de una Brigada de Primeros Auxilios Psicológicos (PAP) que estaba liderada por un profesional experimentado en el estudio de las relaciones interpersonales, dos psicólogos y seis estudiantes del último año de psicología de la Universidad Mayor, con el paso del tiempo se integraron más estudiantes a dicha brigada.

Este grupo de trabajo fue fundamental durante el desarrollo de los Juegos, asistió en apoyo tanto al voluntariado como al *staff*, actuando en las diferentes sedes de competencia y no competencia, con una presencia acotada y a solicitud del *staff* en sede.

Durante el tiempo de juegos, el equipo de la Brigada PAP estuvo presente en distintas sedes de la Región Metropolitana y realizó 12 intervenciones de apoyo psicoemocional tanto al *staff* como a los voluntarios. Las cuales se detallan en la siguiente tabla:

SEDE	INTERVENCION	TIPO DE INTERVENCIÓN	TIPO DE WKF
BCO	2	GRUPAL	VOLUNTARIADO Y STAFF
DPO	2	GRUPAL	VOLUNTARIADO Y STAFF
AP1	2	GRUPAL	VOLUNTARIADO Y STAFF
AEN	2	GRUPAL	VOLUNTARIADO Y STAFF
SCL	1	INDIVIDUAL	STAFF
VLP	1	GRUPAL	STAFF
BPP	1	GRUPAL	VOLUNTARIADO
AHC	1	GRUPAL	STAFF

Tabla 12.- Intervenciones realizadas por la Brigada de Primeros Auxilios Psicológicos

3.1.5 Gestionar las salas de descanso

Consistió en supervisar y garantizar el buen funcionamiento y uso de las salas de descanso del personal (*staff* y voluntariado), velando porque fuese un área con las condiciones necesarias para que voluntarios y voluntarias pudieran descansar, jugar e incluso conversar con compañeros de otras áreas funcionales durante las pausas de su turno programado.

3.1.6 Apoyar la operación en sede

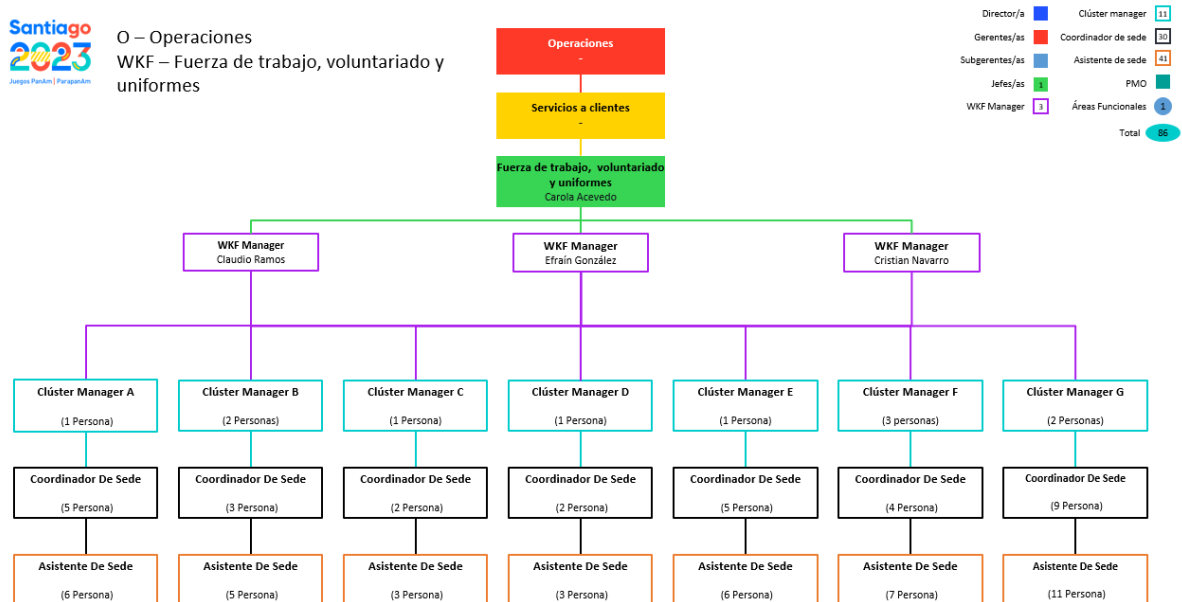
Consistió en colaborar con las áreas funcionales que por temas de contingencia requerían apoyo de personal operativo; WKF articuló el voluntariado disponible en sede y el *staff* del área funcional para que brindara el apoyo requerido. Además, se gestionó transporte de acercamiento y se apoyó en la articulación de los seguros contra accidentes.

Respecto de la aplicación de los seguros de accidente, cabe señalar que estos solo cubrían accidentes traumáticos, sin embargo, se evidenció una cantidad relevante de personas que sufrieron descompensaciones durante los Juegos, los cuales no pudieron utilizar el seguro.

3.2 Cambio en el organigrama en Games Time.

Debido a la obligación de operar en sede durante los Juegos, WKF se vio en la necesidad de reestructurar su organigrama; llevándolo a una distribución enfocada en las sedes, donde los analistas y asistentes fueron los representantes del área en la sede.

Imagen 9.- Organigrama de WKF en Games Time

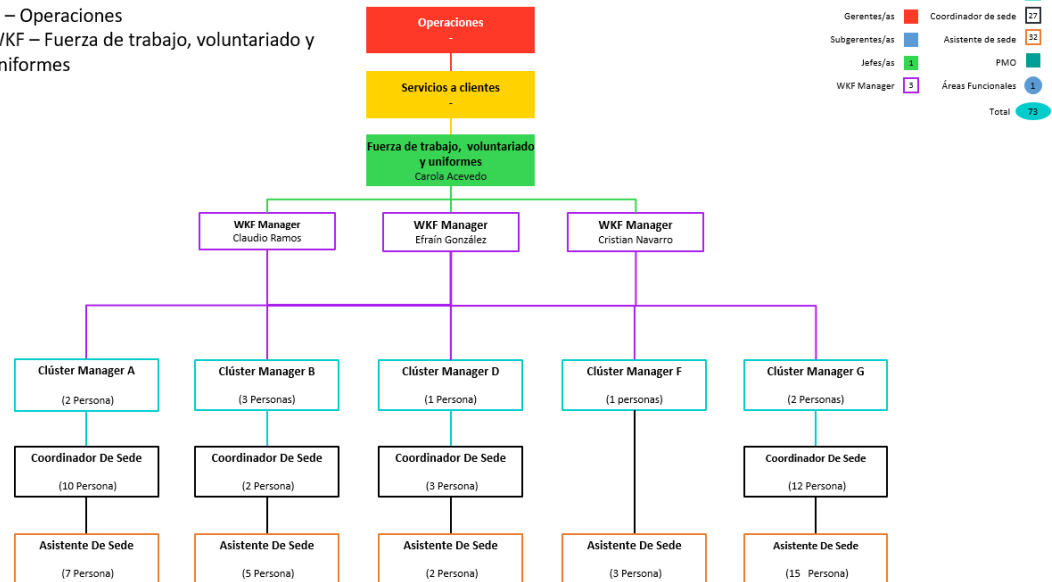


Por otro lado, durante el periodo de transición el equipo de trabajo de *Workforce* se redujo en un 23,25% pasando a ser 73 personas de staff, quedando el organigrama como se muestra en la Imagen 9.- Organigrama de WKF en Games Time.

Imagen 10.- Organigrama de WKF en Games Time



O – Operaciones
WKF – Fuerza de trabajo, voluntariado y uniformes



3.3 Voluntariado

El área funcional de WKF se encargó de llevar a cabo toda la gestión relacionada a los voluntarios y voluntarias que operaron durante los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos Santiago 2023. A nivel general, entre ambos eventos hubo un total de 15.104 personas que formaron parte del programa y que llegaron hasta la última etapa del proceso, que fue la aceptación del rol (10.889 para los Juegos Panamericanos y 4.215 para los Juegos Parapanamericanos). De este total se contó con 12.794 roles operativos, es decir, personas que se activaron efectivamente en Juegos (9.427ⁱ en los Juegos Panamericanos y 3.367 en los Juegos Parapanamericanos), que fueron asignados a 10.096 personas distintas, de los cuales 2.698 participaron en ambos eventos.

Como se puede apreciar, esto último implica que un 80,13% de los voluntarios operativos de los Juegos Parapanamericanos fueron también voluntarios activos durante los Juegos Panamericanos. Esto da cuenta de una alta tasa de fidelización de las personas, lo que se

planteó como una estrategia clave y transversal del programa de voluntariado, desde el primer contacto (captación) hasta la experiencia vivida durante los Juegos.

Otro dato importante es que de las 10.096 personas que fueron parte de estos eventos, el 44,12% nunca había participado como voluntario, lo cual deja un legado a nivel de participación ciudadana, proyectándose como un capital social transferible a acciones del bien común que abriga esperanzas para avanzar a grados crecientes de convivencia nacional.

A continuación, se entregan estadísticas operacionales y demográficas para cada evento deportivo por separado.

3.3.1 Análisis General Juegos Panamericanos

Los Juegos Panamericanos Santiago 2023 se llevaron a cabo con un total de 9.427 voluntarios operativos en sus roles asignados; el 75% se desempeñó en sedes de Santiago. A continuación, en la imagen 10 se muestra la distribución de voluntarios por clúster.

Imagen 11.- Distribución de voluntarios operativos Juegos Panamericanos Santiago 2023 por clúster



Las tres sedes con mayor afluencia de voluntarios fueron la Villa Panamericana y Parapanamericana (clúster G) con 1.184 participantes, le siguen el Coliseo del Estadio Nacional Julio Martínez (clúster A) con 637 participantes y el Centro de Entrenamiento Olímpico (clúster B) con 508 participantes.

En cuanto a la distribución de voluntarios operativos por área funcional, las tres áreas con mayor dotación de voluntarios son Deportes (SPT) con 2.984 (31,65%), Servicios al Espectador (EVS) con 1.734 (18,39%) y Transporte (TRA) con 640 (6,79%). A continuación, se muestran los voluntarios operativos por área durante todos los Juegos Panamericanos Santiago 2023.

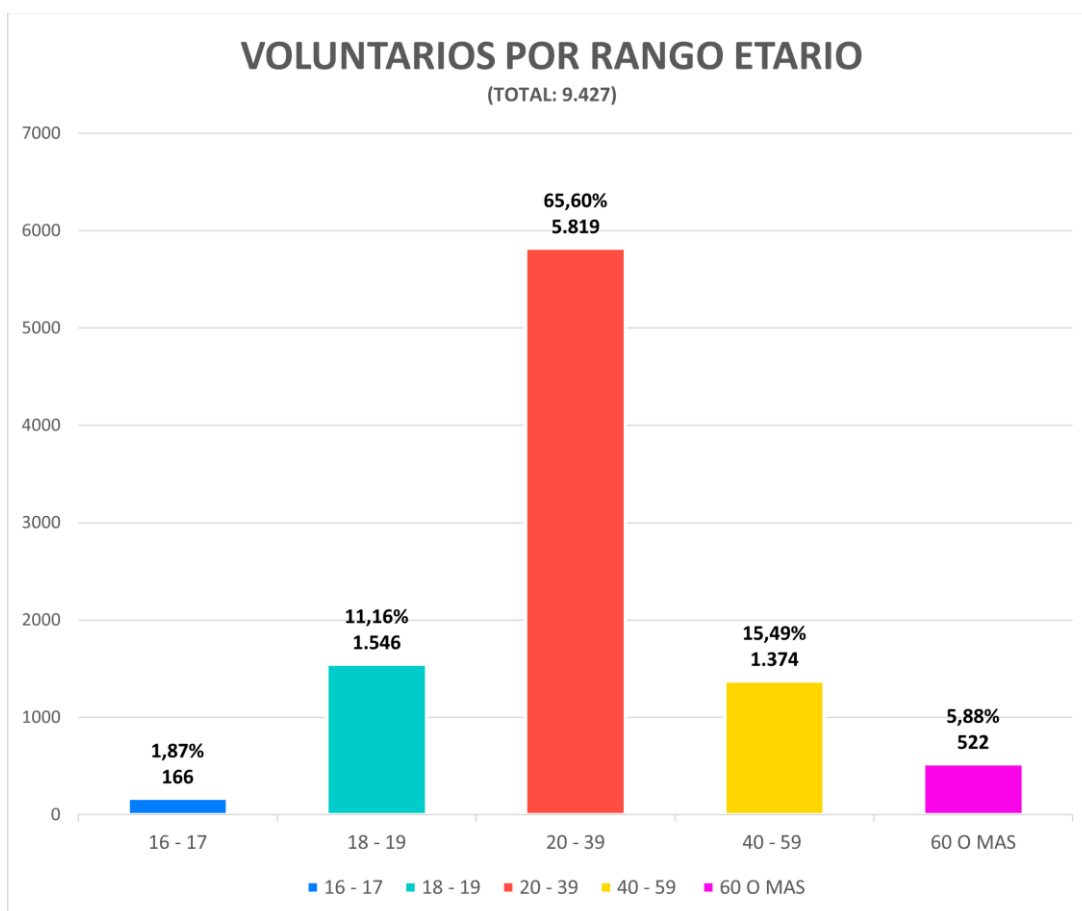
Área Funcional	Voluntarios Operativos	%
SPT	2984	31,65%

EVS	1734	18,39%
TRA	640	6,79%
PRS	479	5,08%
DOP	458	4,86%
SMC	385	4,08%
TEC	313	3,32%
MED	293	3,11%
WKF	245	2,60%
PFS	244	2,59%
AND	233	2,47%
NCS	231	2,45%
VIL	219	2,32%
BRS	173	1,84%
FNB	168	1,78%
CUL	160	1,70%
ACR	130	1,38%
VEM	89	0,94%
CNW	86	0,91%
SPP	63	0,67%
BLT	49	0,52%
COR	39	0,41%
COM	12	0,13%
Total general	9427	100,00%

Tabla 13.- Cantidad de voluntarios operativos en los panamericanos por área funcional

Respecto a las variables demográficas, del equipo de voluntariado 5.088 se identifican con el género femenino (53,97%), 4.288 con género masculino (45,49%) y 51 no lo especifican (0,54%). Por otro lado, el rango etario preponderante fue el comprendido entre los 20 y los 39 años. En la siguiente imagen se puede visualizar la distribución de voluntarios según su rango etario:

Imagen 12.- Distribución de voluntarios operativos Juegos Panamericanos Santiago 2023 por rango etario



Adicionalmente, el 83,82% de los voluntarios operacionales son de nacionalidad chilena; seguidos por Venezuela con un total de 456 voluntarios (equivalentes al 4,84%), Perú con un total de 298 voluntarios (equivalentes al 3,16%) y Argentina con un total de 185 voluntarios (equivalentes al 1,96%). En general, participaron voluntarios de 46 nacionalidades distintas.

Por otro lado, es importante mencionar que 8.587 voluntarios participantes residían en Chile (lo cual equivale a un 91,01% del total). A continuación, se muestra la distribución de voluntarios según región de residencia:

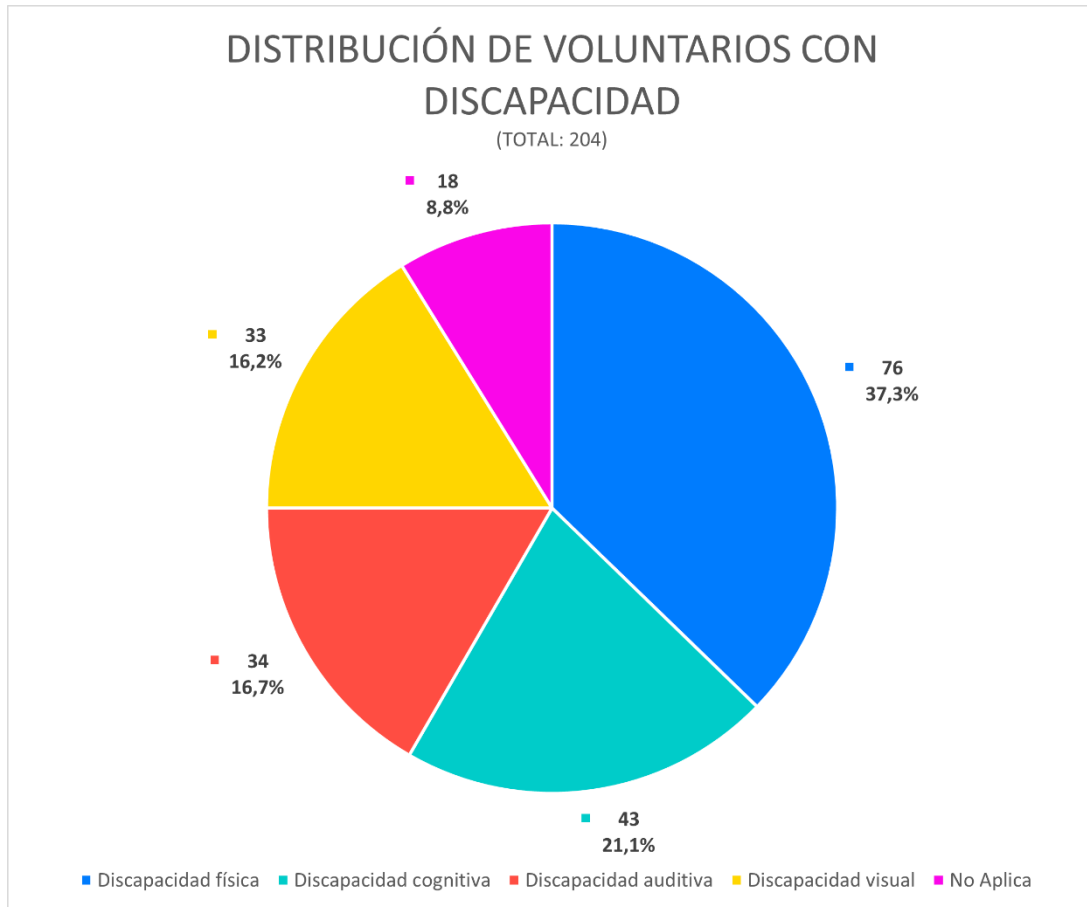
Región	Voluntarios Operativos	%
Metropolitana de Santiago	5878	62,35%
Valparaíso	1176	12,47%
Biobío	321	3,41%
Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	189	2,00%
Maule	61	0,65%
Coquimbo	28	0,30%
La Araucanía	27	0,29%
Ñuble	26	0,28%
Los Lagos	26	0,28%
Los Ríos	23	0,24%
Antofagasta	17	0,18%
Magallanes y de la Antártica Chilena	16	0,17%
Arica y Parinacota	8	0,08%
Tarapacá	6	0,06%
Atacama	6	0,06%
Aysén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo	5	0,05%
Extranjero	1572	16,68%
Sin Datos	42	0,45%
Total general	9427	100,00%

Tabla 14.- Cantidad de voluntarios operativos en los panamericanos por región de residencia

Finalmente, 204 voluntarios declararon ser personas con discapacidad (entre auditiva, cognitiva, física y visual).

A continuación, se presenta la *Imagen 12.- Distribución de voluntarios operativos en Juegos Panamericanos Santiago 2023 según discapacidad.*

Imagen 13.- Distribución de voluntarios operativos en Juegos Panamericanos Santiago 2023 según discapacidad



3.3.2 Análisis General Juegos Parapanamericanos

Los Juegos Parapanamericanos Santiago 2023 se llevaron a cabo con un total de 3.367 voluntarios operativos en sus roles asignados.

A continuación, se presenta la *Imagen 13.- Distribución de voluntarios operativos Juegos Parapanamericanos Santiago 2023 por clúster.*

Imagen 14.- Distribución de voluntarios operativos Juegos Parapanamericanos Santiago 2023 por clúster



Las tres sedes con mayor afluencia de voluntarios fueron la Villa Panamericana y Parapanamericana (clúster G) con 494 participantes, le siguen el Centro Atlético Mario Recordón (clúster A) con 328 participantes y el Common Domain (clúster A) con 323 participantes.

En cuanto a la distribución de voluntarios operativos por área funcional, las tres áreas con mayor dotación de voluntarios son Deportes (SPT) con 967 (28,72%), Servicios al Espectador (EVS) con 728 (21,62%) y Ceremonias de premiación (SMC) junto a Servicios a los Medios (PRS) con 196 cada uno (5,82%).

A continuación, se muestran los voluntarios operativos por área durante todos los Juegos Parapanamericanos Santiago 2023.

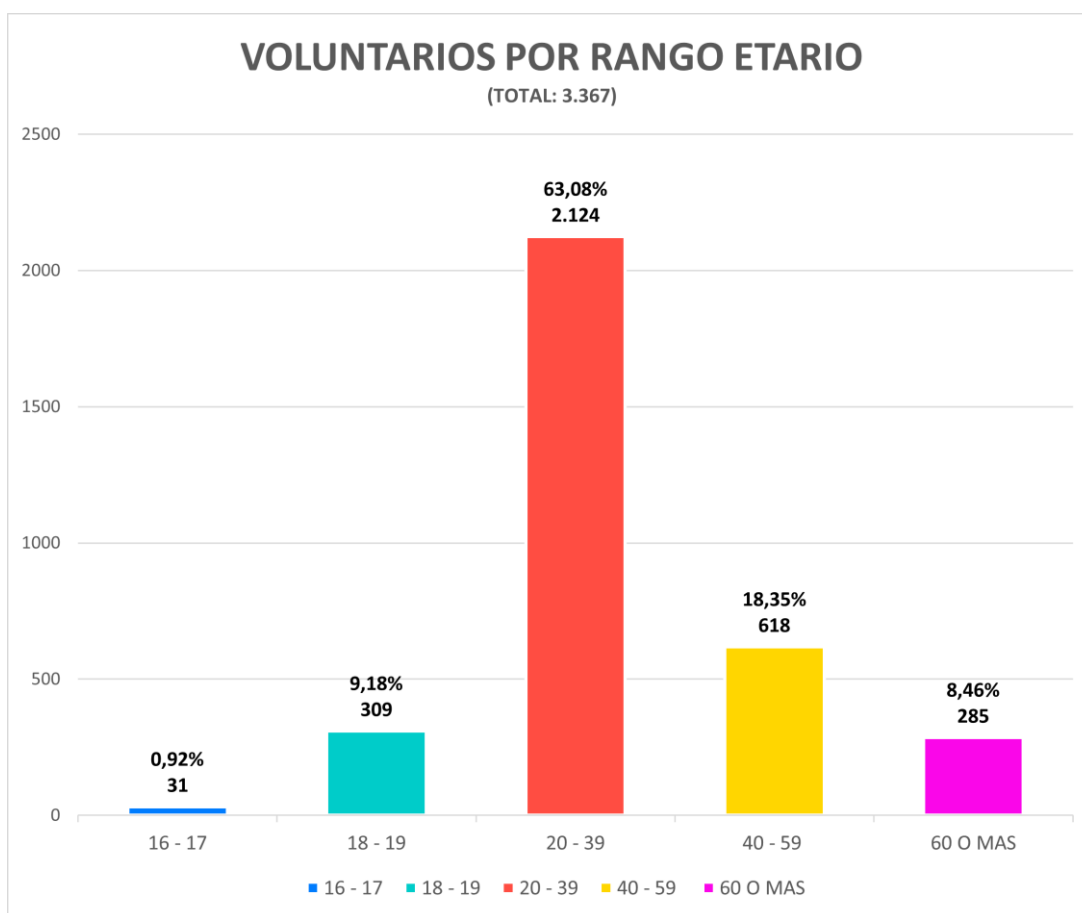
Área Funcional	Voluntarios Operativos	%
SPT	967	28,72%
EVS	728	21,62%
SMC	196	5,82%
PRS	196	5,82%
MED	189	5,61%
PFS	161	4,78%
NCS	145	4,31%
VIL	127	3,77%
WKF	94	2,79%
AND	89	2,64%
DOP	88	2,61%
TEC	77	2,29%
CUL	63	1,87%
COM	48	1,43%
BRS	37	1,10%
FNB	34	1,01%
TRA	32	0,95%
ACR	29	0,86%
VEM	19	0,56%
SPP	13	0,39%
CNW	13	0,39%
BLT	13	0,39%
COR	9	0,27%
Total general	3367	100,00%

Tabla 15.- Cantidad de voluntarios operativos en los parapanamericanos por área funcional

Respecto a las variables demográficas, del equipo de voluntariado 2.000 se identifican con el género femenino (59,4%), 1.294 con género masculino (38,43%) y 73 no lo especifican (2,17%). Por otro lado, el rango etario preponderante nuevamente fue el comprendido entre los 20 y los 39 años.

A continuación, se presenta la *Imagen 14.- Distribución de voluntarios operativos Juegos Parapanamericanos Santiago 2023 por rango etario.*

Imagen 15.- Distribución de voluntarios operativos Juegos Parapanamericanos Santiago 2023 por rango etario



Adicionalmente, el 83,96% de los voluntarios operativos son de nacionalidad chilena; seguidos por Venezuela con un total de 206 voluntarios (equivalentes al 6,12%), y Perú junto a Brasil con un total de 78 voluntarios cada uno (equivalentes al 2,32%). En general, participaron voluntarios de 28 nacionalidades distintas.

Por otro lado, es importante mencionar que 3.169 voluntarios participantes residían en Chile (lo cual equivale a un 94,12% del total).

A continuación, se muestra la distribución de voluntarios según región de residencia:

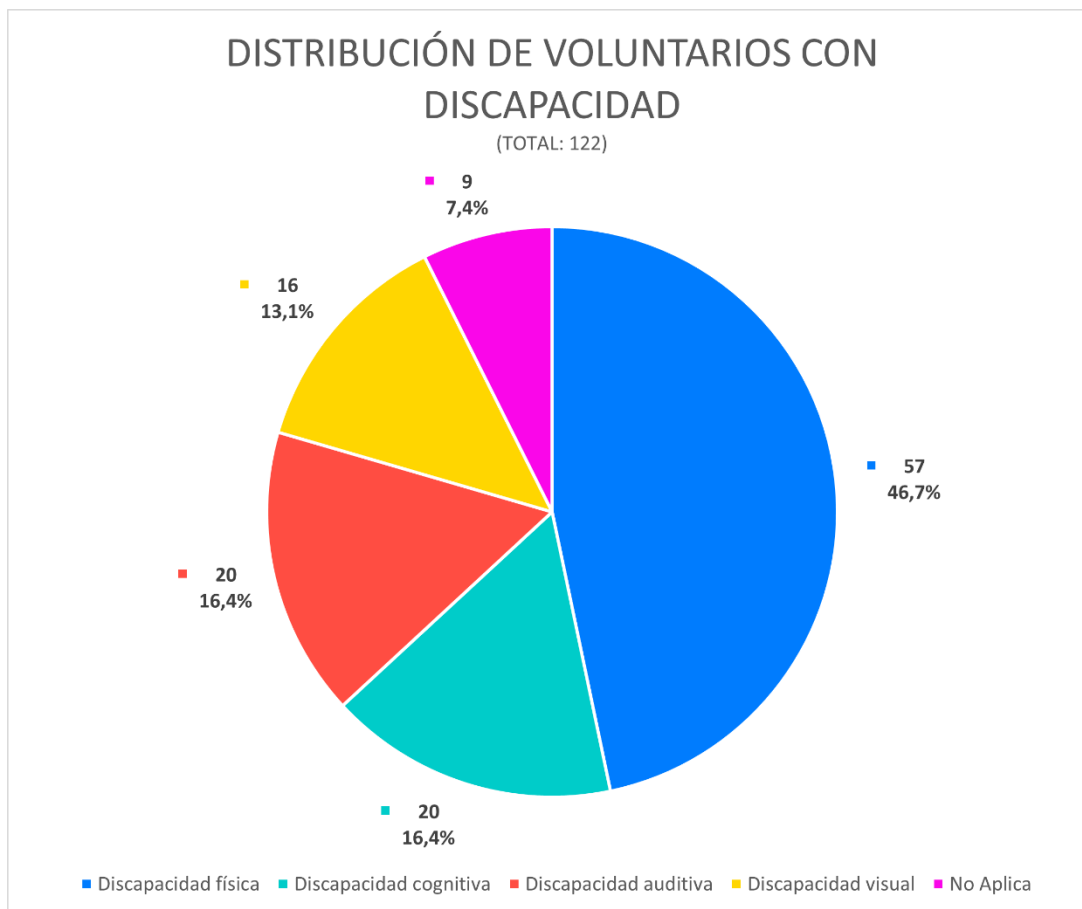
Región	Voluntarios Operativos	%
Metropolitana de Santiago	2496	74,13%
Valparaíso	95	2,82%
Libertador General Bernardo O'Higgins	36	1,07%
Maule	29	0,86%
Biobío	27	0,80%
Arica y Parinacota	15	0,45%
Coquimbo	12	0,36%
Los Lagos	12	0,36%
Ñuble	9	0,27%
Los Ríos	8	0,24%
Magallanes y de la Antártica Chilena	6	0,18%
La Araucanía	5	0,15%
Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo	3	0,09%
Antofagasta	2	0,06%
Tarapacá	2	0,06%
Atacama	1	0,03%
Extranjero	540	16,04%
Sin Datos	69	2,05%
Total general	3367	100,00%

Tabla 16.- Cantidad de voluntarios operativos en los parapanamericanos por región de residencia

Finalmente, 122 voluntarios declararon ser personas con discapacidad (entre auditiva, cognitiva, física y visual).

A continuación, se presenta la *Imagen 15.- Distribución de voluntarios operativos en Juegos Parapanamericanos Santiago 2023 según discapacidad.*

Imagen 16.- Distribución de voluntarios operativos en Juegos Parapanamericanos Santiago 2023 según discapacidad



El área funcional de WKF mantuvo operaciones con voluntarios en los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos Santiago 2023; las coberturas estadísticas se muestran a continuación:

3.3.3 Análisis específico voluntariado área funcional de WKF

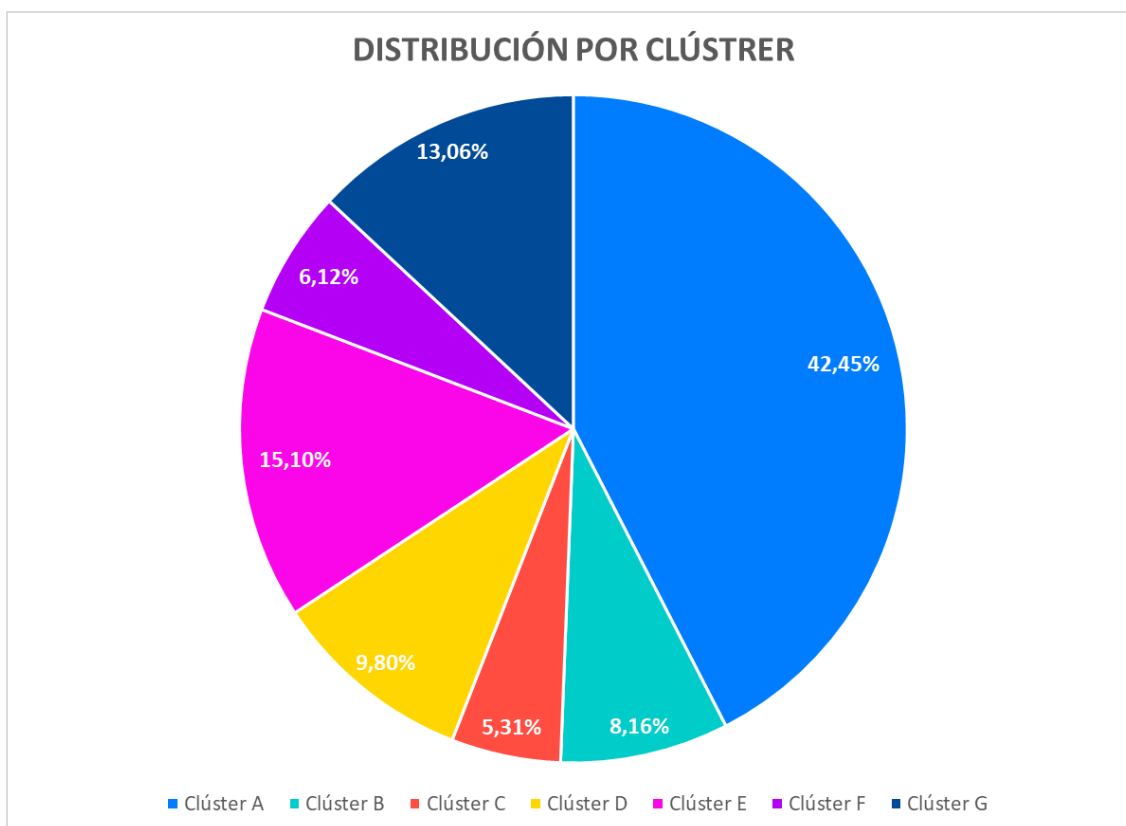
3.3.3.1 Panamericanos:

Para los Panamericanos, el Área Funcional de WKF contó con la participación de 245 voluntarios operativos lo cual representa un 83,33% del total de voluntarios asignados para

esta área funcional en estos juegos. De los cuales, el 70% se desempeñaron en sedes de Santiago.

A continuación, se presenta la *Imagen 16.- Distribución de voluntarios panamericanos por clúster.*

Imagen 17.- Distribución de voluntarios panamericanos por clúster



Es importante mencionar que las tres sedes con mayor afluencia de voluntarios fueron el Centro de Acreditaciones y Uniformes (clúster G), el Common Domain (clúster A) y la Villa Panamericana y Parapanamericana (clúster G). Por su parte las sedes con mayor deserción de voluntarios fueron el Centro de Acreditaciones y Uniformes (clúster G), la Villa

Panamericana y Parapanamericana (clúster G) y la Escuela de Regimiento Granaderos en Quillota.

A continuación, la siguiente tabla muestra la distribución de voluntarios por sede, tanto operativos como no operativos (acreditados que no cumplieron turno)

SEDE	Operativo	No Operativo
ACD	34	3
BCD	7	1
BCH	4	4
BCO	9	1
CEE	5	0
CEM	5	0
CPW	1	0
CSA	2	1
DBS	2	0
DBW	2	0
DCM	3	0
DES	2	1
DLM	1	0
DLP	2	0
DPO	12	0
ECN	22	1
EEE	2	2
EES	7	1
EPQ	0	1
EPS	2	1
EPV	1	3
EQU	3	5
FIM	3	0
FLG	4	3
FPL	4	1
FRA	4	0
UAC	70	12
VLP	32	8
Total	245	49

Tabla 17.- Cantidad de voluntarios panamericanos del área funcional por sede

El 84,08% de voluntarios que operaron en el área funcional de Workforce son de nacionalidad chilena; seguidos por Venezuela con un 7,76% y Perú con un 3,27 %. En total en el área funcional participaron voluntarios de 13 nacionalidades distintas.

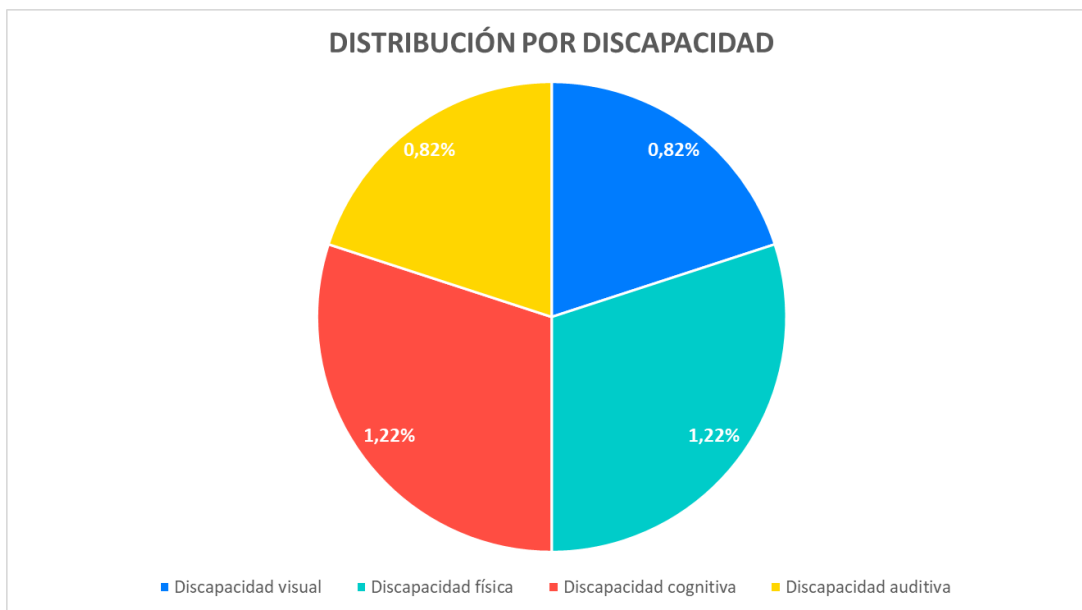
Por su parte es importante mencionar que 236 voluntarios residían en Chile; a continuación, se muestra el desglose de voluntarios por país de residencia y nacionalidad.

Residencia / Nacionalidad	Voluntarios Operativos	%
Residente dentro de Chile	6	96,33%
Chile	206	84,08%
Venezuela	19	7,76%
Perú	3	1,22%
Colombia	2	0,82%
España	1	0,41%
Belice	1	0,41%
Bolivia	1	0,41%
Cuba	1	0,41%
Argentina	1	0,41%
Ecuador	1	0,41%
Residente fuera de Chile	9	3,67%
Perú	5	2,04%
Colombia	1	0,41%
México	1	0,41%
Estados Unidos	1	0,41%
Francia	1	0,41%
Total	245	100%

Tabla 18.- Cantidad de voluntarios panamericanos extranjeros por país de residencia

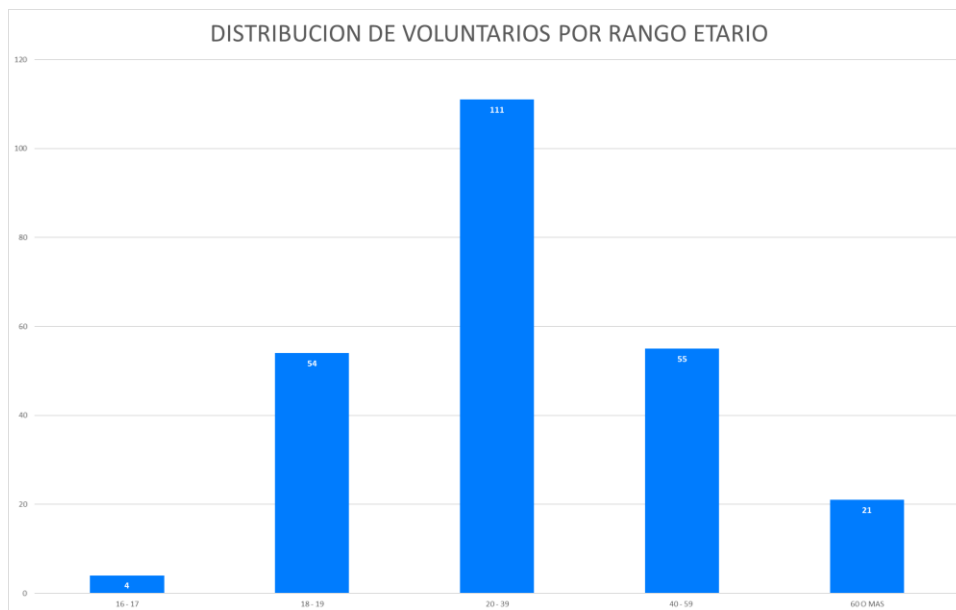
En cuanto a discapacidad en el área funcional se refiere, el 4,08% (10 voluntarios) declararon ser personas con discapacidad (auditiva, cognitiva, motriz y visual), los roles a desempeñar en esta área permitían ser cumplidos por personas que presentaban una condición de discapacidad, lo que si era relevante considerar era si la sede y específicamente el lugar destinado al WKF check-in si era accesible, lo cual en todos los casos fue evaluado por el equipo en sede.

Imagen 18.- Distribución de voluntarios panamericanos por tipo de discapacidad



De acuerdo con la paridad de género, el 58,37% del voluntariado del área correspondía a personas del género femenino; respecto de la edad el 45,3% pertenecía al rango de edades entre los 20 y los 39 años de edad. En la siguiente imagen se puede visualizar la distribución de voluntarios según su rango etario

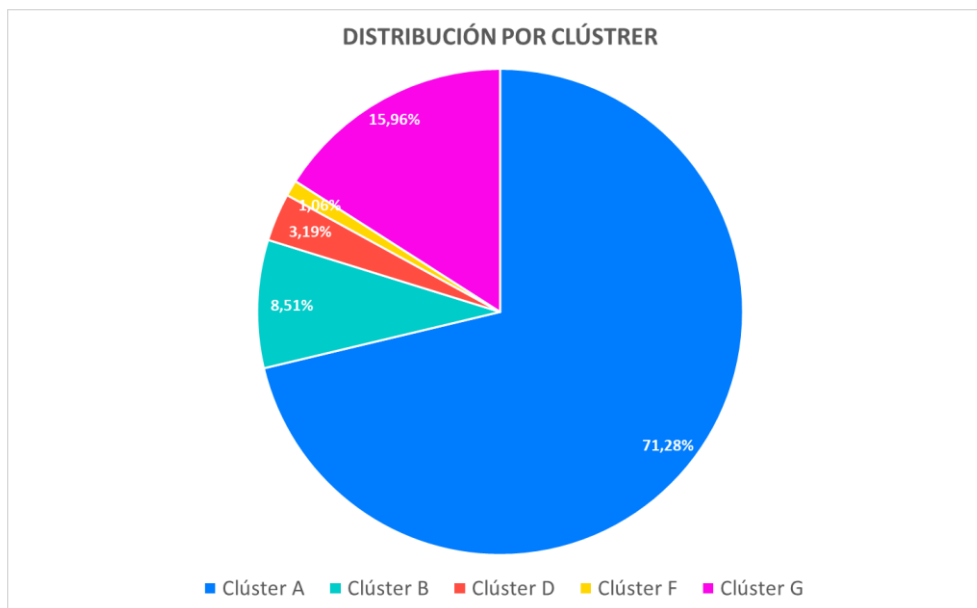
Imagen 19.- Distribución de voluntarios panamericanos por rango etario



3.3.3.2 Parapanamericanos:

En cuanto a los Juegos Parapanamericanos, el área funcional de WKF contó con la participación de 94 voluntarios operativos lo cual representa un 70,68% del total de voluntarios asignados para esta área funcional en estos juegos; de los cuales el 70% se desempeñó en sedes del clúster A. En la imagen 12 se muestra la distribución de voluntarios por clúster.

Imagen 20.- Distribución de voluntarios parapanamericanos por clúster



Es importante mencionar que las tres sedes con mayor afluencia de voluntarios fueron el Common Domain (clúster A), Centro de Acreditaciones y Uniformes (clúster G) y la Villa Panamericana y Parapanamericana (clúster G).

A continuación, la siguiente tabla muestra la distribución de voluntarios por sede, tanto operativos como no operativos (acreditados que no cumplieron turno)

SEDE	Operativo	No Operativo
ACD	37	22
BCD	1	0
BCH	3	0
BCO	4	0
DLF	3	1
FIM	1	1
UAC	30	13
VLP	15	2
Total	94	39

Tabla 19.- Cantidad de voluntarios parapanamericanos del área funcional por sede

El 85,11% de voluntarios que operaron en el área funcional de Workforce son de nacionalidad chilena; seguidos por Venezuela con un 7,45% y Colombia con un 3,19%. En total en el área funcional participaron voluntarios de 6 nacionalidades distintas.

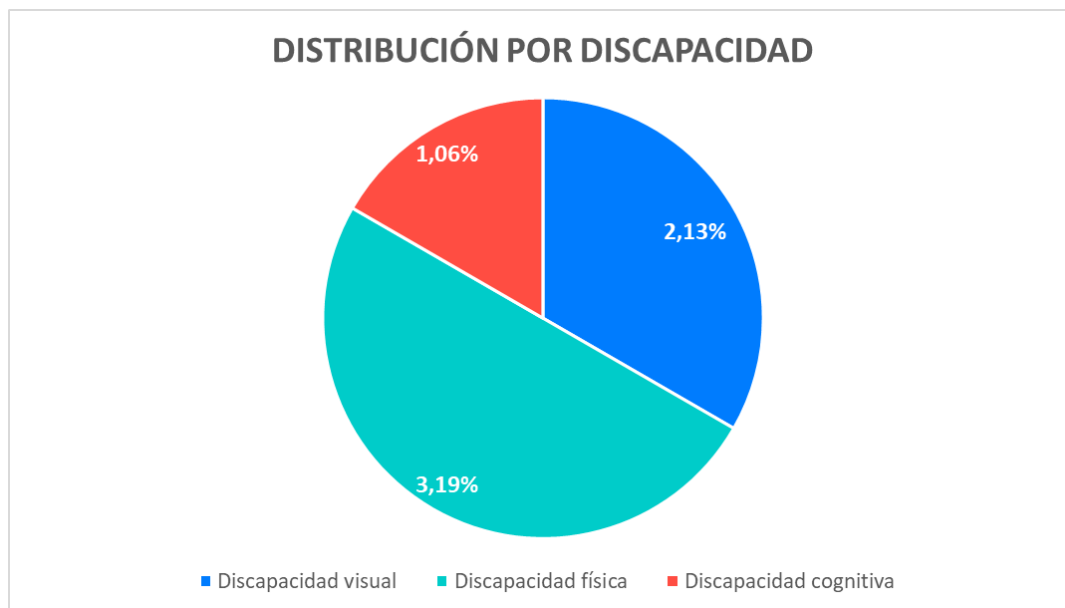
Por su parte es importante mencionar que 91 voluntarios residían en Chile; a continuación, se muestra el desglose de voluntarios por país de residencia y nacionalidad.

Residencia / Nacionalidad	Voluntarios Operativos	%
Residente dentro de Chile	91	96,81%
Chile	80	85,11%
Colombia	2	2,13%
Cuba	1	1,06%
Ecuador	1	1,06%
Venezuela	7	7,45%
Residente fuera de Chile	3	3,19%
Brasil	2	2,13%
Colombia	1	1,06%
Total	94	100%

Tabla 20.- Cantidad de voluntarios parapanamericanos extranjeros por país de residencia

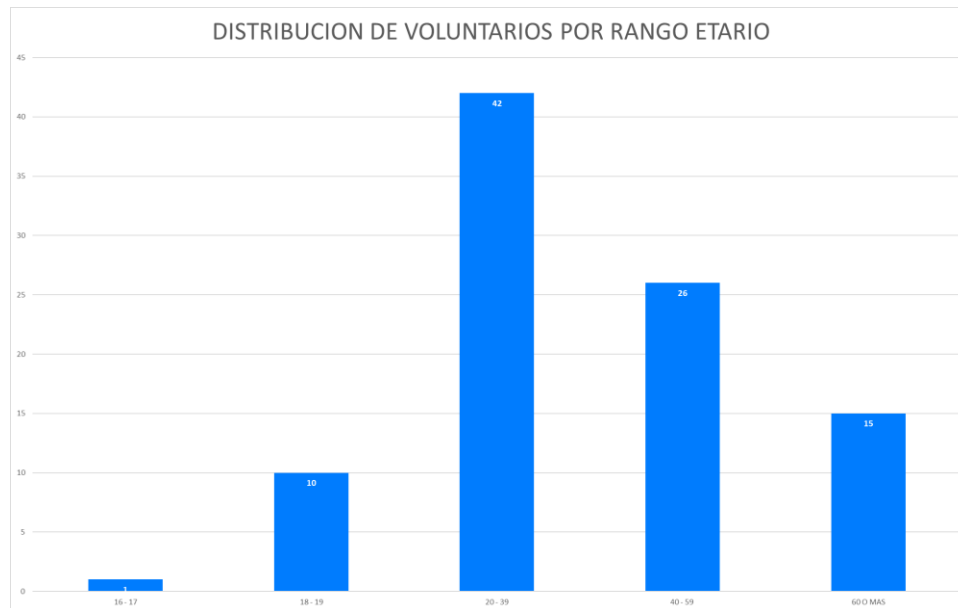
En cuanto a temas de discapacidad en el área funcional el 6,38% (6 voluntarios) declararon presentar una condición de discapacidad (cognitiva, motriz y visual).

Imagen 21.- Distribución de voluntarios parapanamericanos por tipo de discapacidad



Respecto a la distribución por género el 54,26% pertenecía al género femenino; y en cuanto al rango etario preponderante fue el comprendido entre los 20 y los 39 años de edad con un 44,6%. En la siguiente imagen se puede visualizar la distribución de voluntarios según su rango etario.

Imagen 22.- Distribución de voluntarios parapanamericanos por rango etario



3.4 Ajustes de accesibilidad ejecutados desde su área

Antes de hablar de la gestión de accesibilidad desde el área de WKF, es importante hacer diferencias entre la accesibilidad dependiente del entorno físico y la accesibilidad dependiente del entorno social o relacional. En este sentido, la primera tiene relación con las condiciones físicas que se presentan en el lugar operativo. La segunda, va más de la mano con la forma en la que se desenvuelven las personas en su rol.

Dicho lo anterior, al considerar la accesibilidad física, se evaluaron las sedes que cumplían con las condiciones adecuadas para acceder a cada una de las zonas operativas dentro de ella. Vale decir, no sólo se consideró la zona de trabajo del área funcional a la cual pertenecía la persona, sino que también se contemplaron los accesos y tránsitos a todas las zonas en las cuales había que recibir cada servicio durante la operación (comedor, baños, presencia de rampas, ascensor, entre otros).

En este sentido, en la etapa previa a los Juegos hubo principal atención con la asignación de personal perteneciente al equipo de WKF (staff) y del equipo de voluntariado en aquellas sedes que no cumplían con el criterio de accesibilidad. Mientras que, durante la época de Juegos nuestra labor consistió en levantar todas las alertas correspondientes respecto a la accesibilidad en materias de movilización y operación dentro de la sede. En este sentido, si existía una solución de corto plazo, no se realizaba ningún ajuste de personal, en caso contrario, se debía hacer una reasignación, ya sea dentro de la misma sede o el área funcional en la cual se estaba cumpliendo el rol del personal de trabajo.

A continuación, se presentan las cantidades de personas voluntarias en los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos que manifestaron tener algún tipo de discapacidad física y/o visual y que además debían utilizar algún tipo de apoyo externo, tales como, andador, bastón, muletas o silla de rueda y las sedes a las cuales fueron asignados, estas sedes debían contar con las condiciones óptimas para que las personas pudieran desempeñar sus roles de la mejor forma posible.

Sede	Voluntarios Operativos Panamericanos	Voluntarios Operativos Parapanamericanos
AEN	18	18
BCD	1	0
BCH	1	0
BCO	1	0
BVP	2	Inactiva
DLP	1	Inactiva
FIM	1	0
FLG	2	Inactiva
FPT	1	3
FRA	2	Inactiva
GFH	0	2
UAC	1	0
Total	35	28

Tabla 21.- Cantidad de voluntarios que declaran tener discapacidad y usar apoyo motriz

Respecto a la accesibilidad relacional, se consideraron aquellas áreas funcionales cuyos roles y/o funciones cumplieran con las condiciones adecuadas para desempeñarse de forma correcta teniendo presente el uso de apoyo, ya sea de movilidad o de carácter auditivo. Vale decir, no sólo se consideró la tarea en sí misma, sino que también se contemplaron las formas de comunicación entre coordinador y voluntario, así como con sus pares y otros grupos involucrados en la operación.

En este sentido, previo a los Juegos y al igual que con el personal pagado, hubo especial cuidado al momento de asignar personal de voluntariado en aquellas áreas funcionales que no garantizaban las condiciones adecuadas para el correcto desarrollo del voluntario o voluntaria. Durante los Juegos, el rol de WKF consistió en emitir las alertas correspondientes respecto a la accesibilidad en materias de comunicación, articulación y operación considerando los roles a desempeñar por las personas del área funcional. Y es que, al tratarse de una accesibilidad dependiente del entorno relacional, se trabajó en soluciones para que las personas asignadas pudieran desempeñar su rol con el apoyo de terceros (compañeros o coordinadores) o a través de la reasignación a otras funciones dentro de la misma área funcional en la cual ya estaba asignado el voluntario, respetando su dignidad y favoreciendo el que pudiera desplegar sus talentos y capacidades.

A continuación, se presentan las cantidades de personal de voluntariado en los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos que manifestaron tener algún tipo de discapacidad física, visual y/o auditiva y que además debían utilizar algún tipo de apoyo como andador, bastón, muletas, silla de rueda y/o audífonos y las áreas funcionales a las cuales fueron asignados.

Juegos AF	Juegos Panamericanos		Juegos Parapanamericanos	
	Movilidad	Audición	Movilidad	Audición
BLT	0	1	1	0
DOP	1	2	1	1
EVS	10	4	8	5
FNB	1	1	0	1
MED	2	1	1	1
NCS	0	1	0	3
PFS	2	0	3	0
PRS	1	0	0	1
SMC	1	2	1	1
SPP	0	1	0	0
SPT	11	12	8	4
TEC	1	0	0	1
TRA	0	0	1	0
VIL	2	0	3	0
WKF	3	1	1	0
Total	35	26	28	18

Tabla 22.- Cantidad de voluntarios que declaran tener discapacidad y usar otro tipo de apoyo

Como se puede apreciar, las áreas funcionales a las cuales fueron asignados los voluntarios con las características antes mencionadas son diversas entre sí, con lo cual se demuestra que, si bien, pudieron haber surgido complejidades en la función y/o rol del voluntario, se pueden llevar a cabo protocolos que permitan que las personas puedan ser parte de las distintas áreas funcionales del evento.

3.5 Principales dificultades presentadas en Games Time resueltas en sede.

Todas las dificultades que se presentaron y resolvieron en sede durante tiempo de juegos, se relacionan con los siguientes ámbitos:

3.5.1 Servicio de alimentación:

En la mayor parte de las operaciones se evidenció una brecha entre el número de raciones proyectadas y el número real de raciones a entregar en sede, lo cual se explica por una

disminución de las raciones en el proceso de compra; la suma de otros grupos como IND, bomberos, carabineros, entre otros; los cuales se sumaron a la recepción de este beneficio en el comedor de *workforce*. Para resolver esta dificultad, se estableció una coordinación estrecha entre FNB y WKF con la finalidad de acordar un procedimiento que permitiera, en primer lugar, aumentar las raciones de alimentación y, en segundo lugar, implementar medios que permitieran generar la información en terreno de las personas que recibirían dicho servicio. Para lograr lo anterior, se estableció que el *check-in* de cada una de las sedes sería el punto de control y entrega de los requerimientos diarios de raciones a FNB, para esto se implementó un sistema de registro manual de *staff* y voluntariado diario complementando el sistema de BORNAN y en ocasiones reemplazándolo.

3.5.2 Asignación de voluntarios y voluntarias

La asignación masiva de roles generada por sistema no respetaba la ubicación geográfica y las preferencias señaladas por los voluntarios y voluntarias, esto generó disconformidad, molestia y en gran parte quejas, afectando el proceso de fidelización de los voluntarios.

Para resolver esta situación se creó una mesa de ayuda presencial en el Centro de Acreditaciones de Uniformes y además una mesa virtual, donde voluntarios y voluntarias afectadas por esta situación podían recurrir a esta instancia para resolver sus inconvenientes. Una de las soluciones fue dar la posibilidad de reasignar a la persona a un nuevo rol, asegurando que no tuviera impresa su PIAC, ya que una vez emitida, no era posible generar más cambios en el sistema. Esto se hizo con la intención de responder a los intereses de los voluntarios y a los requerimientos operativos de los Juegos.

3.5.3 Baja asistencia de voluntarios y voluntarias en sede

Durante los Juegos se presentaron situaciones de baja asistencia de voluntarios a las distintas sedes, ante esto se reasignó según los planes de contingencia que se resolvían de la siguiente manera:

- Reasignación de voluntarios de otras áreas funcionales en la misma sede.
- Solicitud de extensión eventual de los turnos de voluntarios y voluntarias.
- Apoyo de voluntarios del Clúster.

Todas las gestiones fueron articuladas por WKF sin interrumpir el desarrollo de las operaciones en las sedes que facilitaron el apoyo de sus voluntarios.

3.5.4 Registro de ingreso de fuerza laboral

Durante *games time*, staff y voluntarios debían realizar su *check-in* en sede diariamente mediante el escaneo de PIAC. Sin embargo, surgió un inconveniente significativo, ya que la PIAC no registraba de manera adecuada el ingreso. Para superar este problema, se implementó un control manual secundario. Esta medida adicional generó retrasos y congestiones en el proceso de *check-in*, además de generar duplicidad de informes para el control de asistencia.

Otro desafío observado fue la toma de turnos por sistema. Varios voluntarios llegaban sin haber tomado turnos previamente, lo que requería una verificación inmediata de la dotación de voluntarios en la sede. Ante una dotación incompleta, se asignaban turnos manualmente en el momento. En caso de una dotación completa, se tomaban turnos para los días subsiguientes.

3.5.5 Relaciones interpersonales

Para asegurar una vinculación efectiva y garantizar experiencias positivas para todos los involucrados (staff, voluntarios), se asumió la responsabilidad de intervenir en situaciones que requerían una gestión eficiente por parte del staff de WKF. El objetivo principal de estas intervenciones fue abordar cualquier inconveniente que pudiera surgir en las relaciones entre staff y voluntarios.

El staff de WKF lideró de manera proactiva las gestiones necesarias para resolver cualquier problema o desafío en la interacción entre estos actores, estableciendo canales de comunicación y/o implementando estrategias de colaboración y comunicación. A través de la colaboración de cada una de las partes, se logró superar los inconvenientes y garantizar que las operaciones se llevaran a cabo de manera eficiente.

El principal objetivo de estas acciones fue asegurar que la experiencia de todos los involucrados, incluyendo staff y voluntarios fuera positiva y enriquecedora.

3.5.6 Seguro de accidentes

La cobertura del seguro de accidentes para los Juegos Santiago 2023 se activó con éxito en todas las sedes que fue requerido, este seguro solo se activaba para accidentes traumáticos y no para descompensaciones que sufrieron las personas que se encontraban colaborando en los Juegos como staff o voluntariado. No obstante, lo anterior, la atención de las personas se dio en cada una de las sedes con el apoyo de MED quien entregaba los primeros auxilios.

Cabe señalar que sería relevante revisar las condiciones del seguro de atención para abordar estas situaciones.

3.6 Principales situaciones que debieron subir al MOC

El MOC analizado desde el prisma y especificidad del área funcional de WKF, señala que las alertas que se levantaron a esta instancia fueron resueltas en su totalidad a partir de la articulación con otras áreas operacionales y las competencias internas del equipo. Los cuatro aspectos recurrentes fueron categorizados en las siguientes dimensiones: alimentación, conflicto y delito; ámbito de acción de los voluntarios, transporte y tecnología y electricidad.

3.6.1 Alimentación

Si bien el tema de alimentación fue una dificultad transversal de todas las sedes, la mayor parte de estos problemas se resolvió a nivel de sede con la articulación entre FNB y WKF. No obstante, lo anterior, en el MOC se levantó una problemática en el Hotel de la Familia con la alimentación de los Voluntarios/as, ya que no fueron incluido en los servicios de alimentación, lo que derivó a su incomodidad de una necesidad básica para el normal desempeño en esa área funcional. Este tema se abordó de inmediato a partir de la gestión directa entre la Jefatura de PFS, Jefe MOC y Profesional de la FACC WKF. *(Fecha MOC: 18-10-23)*

Un segundo problema de esta categoría se suscitó en el desarrollo deportivo de la Escalada en el recinto de Cerrillos, oportunidad en la cual las raciones para el almuerzo y cena del día 20 de octubre fueron insuficientes. La gestión ante la Coordinación de Alimentación permitió cubrir la necesidad. *(Fecha MOC: 21-10-23) Para resolver este problema se involucra la FACC SPT, FACC Servicios y FACC WKF.*

El tercer evento se presentó en las dependencias del Gimnasio Chimkowe, Comuna de Peñalolén; oportunidad en la cual el día 20 de octubre el almuerzo consideraba pizza, que al momento de calentarlas la temperatura hizo crisis, dado el calor ambiental (día

despejado), los hornos exigidos al máximo (dado el volumen de voluntarios/as y Staff a atender) y el material plástico con el cual se construyeron los comedores y cocina. *(Fecha MOC: 20-10-23) Esta situación se resuelve parcialmente con la instalación de ventiladores.*

3.6.2 Conflictos y delitos

Esta dimensión se subdivide en dos categorías, por una parte, un conflicto entre Staff y personal de seguridad y la segunda categoría son dos delitos.

- Conflicto: este se desencadena a partir de una discusión entre un integrante del Staff WKF que acudió al UAC a retirar su uniforme y un guardia de seguridad, el desenlace se suscita a partir del incumplimiento de la orden dada por el guardia, respecto al lugar donde estacionarse. Esto derivó en descalificaciones verbales mutuas y golpes al vehículo del integrante del staff. La resolución final, fue la caducidad de los contratos de ambos actores. *(Fecha MOC: 15-10-23) Actores involucrados en la resolución de este conflicto Jefe de WKF y FACC SEC,*
- Delitos: Los delitos tipificados como robos ocurren en Estadio Nacional (AEN). Oportunidad en la cual, a un voluntario extranjero, de nacionalidad brasilera, en la zona de control y mientras acudía al baño le extraen de la zona de control su mochila (con documentación, dinero y computador). Sus bienes y recursos no fueron recuperados, y tras una gestión interna de WKF se dispuso de recursos económicos para paliar en parte su pérdida. *(Fecha MOC: 25-10-23) Esta situación generó el involucramiento de varios actores FACC DOP, FACC de recinto, FACC GOV, FACC WKF, lo que suscito errores de manejo, información contradictoria lo cual se resuelve a nivel de sede con los profesionales de WKF, VEM del recinto Estadio Nacional,*

El segundo evento fue el robo de vestuario y enceres de dos voluntarios en diferente tiempo y locación en Concepción, cuando se desplazaban a sus recintos para ejercer en sus áreas

funcionales. Este evento se informó a Seguridad solicitando presencia policial en los puntos de transporte más aislados. *(Fecha MOC: 22-10-23)*

3.6.3 Ámbito de acción de los voluntarios

Esta categoría está asociada a un evento impensado, el traslado de voluntarios destinados al Aeropuerto (lugar de base de su área funcional) a la sede deportiva ecuestre de Quillota (V Región), dada la necesidad de acompañar a dirigentes angloparlantes dado que el conductor designado para el traslado de dichas autoridades no sabía inglés. Desde el MOC, se articularon gestiones para resguardar la seguridad de los voluntarios en su retorno y se advirtió que este tipo de gestión debe coordinarse a nivel de las áreas de operación. *(Fecha MOC: 13-10-23)*

3.6.4 Transporte

El tema del transporte fue una necesidad que se transmitió desde *Pre Games*. Durante los Juegos, se levanta la problemática por diferentes FACC plasmándose la necesidad de contar con buses que trasladaran desde punto a convenir a voluntarios/as y staff a las sedes, ya que tenían dificultad para llegar a tiempo a sus turnos y sus hogares por causa de la lejanía de la sede y traslado en horarios complejos (madrugada y anochecer). Hechas las gestiones desde la Coordinación de WKF ante la Dirección de Operaciones, se logró satisfacer esta necesidad en las cuatro regiones que presentaban esta insuficiencia y aquellas sedes de difícil acceso de la RM, entre las cuales se encontraban Polígono de Tiro, Laguna Los Morros, Calles de Isla de Maipo y Aeropuerto de Santiago; para lograr lo anterior se gestionan los recursos a través del *change request* con aprobación inmediata del director MOC.

3.6.5 Electricidad y tecnología

Un primer evento ocurrió en el UAC cuando se bloqueó la extensión de las PIAC, dada la falta de tinta, el tema se superó en el transcurso del día. *(Fecha MOC 21-09-23)*

Check-in interrumpido por fallas eléctricas en Estadio Nacional el día 18-10-23 y CEO el día 17-10-23. Ambos casos se resolvieron a las horas de detectado.

En la sede UAC el día 17 de octubre del 2023 un generador se vio afectado por un termolaminado trabado, el tema expuesto en la mañana se resolvió al medio día.



4 CIERRES DE JUEGOS

4.1 Tiempo para hacer cierre del área

El tiempo para hacer el cierre del área funcional, corresponde la etapa de *Post Games*, la cual inició el primero de diciembre de 2023 y se extiende hasta el 31 de enero de 2024.

Los desafíos de esta etapa son la recopilación de datos estadísticos, información generada durante los Juegos, dar respuesta a diferentes AF respecto de requerimiento de información, reportar a otras instituciones el quehacer del AF y consolidar los informes donde se expresa la memoria cualitativa y cuantitativa del área funcional.

4.2 Legado

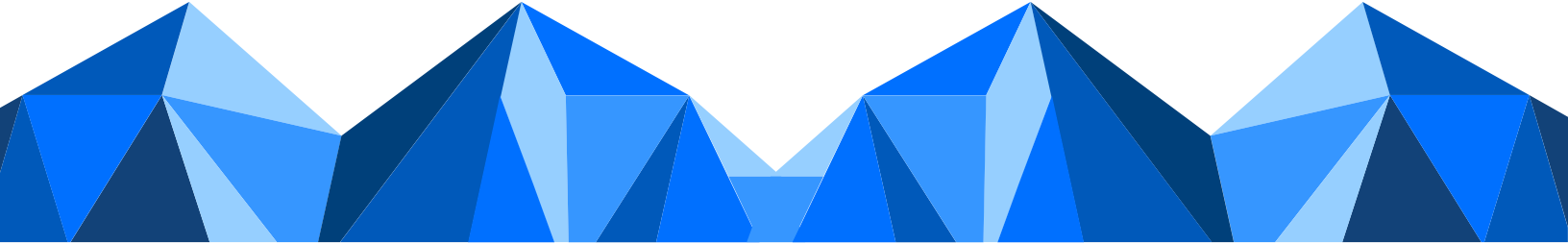
Tiene directa relación con el legado deportivo y social, que se reconocen en a lo menos tres dimensiones y que se articulan con actores internos y externos a la Corporación:

- **Ámbito Investigativo**
- **Fuerza ciudadana para un Chile solidario**
- **Opinión pública ilustrada**

Estos ámbitos se complementan y nutren a partir de evidencias que se deben desprender de las indagaciones académicas y políticas que se definan y respalden desde la Corporación Santiago 2023. A partir de lo señalado se describe cada ámbito.

4.2.1 Ámbito Investigativo

La realización de los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos es una gran oportunidad para indagar sobre expectativas, motivaciones, desempeños, satisfacción, trayectorias y otros ámbitos de una población cautiva, deseosa de construir y dejar un legado de su paso por Santiago 2023, la evidencia inicial (Encuesta de expectativas y motivación enero 2023) da cuenta de esta afirmación, pues de una muestra de 9.600 voluntarios y voluntarias respondieron, en un lapso de dos semanas, 3.665 personas. A partir de lo señalado, el



Legado de WKF- Voluntarios puede densificarse y abrir un llamado académico a investigar (universidades, centros de estudio) sobre los siguientes temas:

- Deserción Voluntariado Deportivo
- Voluntariado y Juegos Parapanamericanos
- Historias de vida del voluntariado latinoamericano
- Ámbitos de desempeños por áreas funcionales del Voluntariado Deportivo Santiago 2023
- Despliegue y cometidos por ámbitos deportivos del Voluntariado Deportivo Santiago 2023
- Voluntariado Deportivo Santiago 2023 e imaginarios sociales de extranjeros y connacionales.
- Voluntariado y dirigencia deportiva un camino posible.
- Voluntariado deportivo, participación civil y ciudadanía,
- Planos motivacionales del Voluntariado Santiago 2023.
- Evaluación cotidiana de la gestión Santiago 2023 (Aplicación en desarrollo)

En este ámbito también se están desarrollando investigaciones por diferentes entidades educacionales, las cuales se encuentran en coordinación con el AF de Legado.

4.2.2 Fuerza ciudadana para un Chile solidario.

Este ámbito del legado del Voluntariado Deportivo Santiago 2023, se traducirá en la entrega a los servicios públicos (Ministerio de Desarrollo Social, Ministerio del Deporte, Ministerio de Salud, INJUV, entre otros servicios) y organismos no gubernamentales (Fundación TECHO, COCH, Cruz Roja, Bomberos, Defensa Civil, Federaciones Deportivas, Centros Culturales) de un base de datos fidelizada de 15.000 personas con una ética, principios, actitudes y compromiso transferibles para un país complejo y siempre en riesgo climático y

ambiental. Sujetos diversos y representativos que podrán ser convocados ante una población sensibilizada con el bien público, el compromiso y consecución de logros ante necesidades emergentes o estructurales.

4.2.3 Opinión pública ilustrada

Un tercer ámbito a considerar como legado será una base de datos con una cobertura de 15.000 inscritos/as que deseosos de aportar en la construcción de un Chile activo y saludable pueden ser consultados (consulta ciudadana o cabildos deportivos) para levantar políticas sectoriales, especialmente ante el desafío de volver a debatir sobre la Política Nacional de Actividad Física y Deporte 2016 – 2025 que debe ser renovada partir del año 2024 u otras iniciativas de orden legislativo o sectorial que requieren recoger la voz popular y transversal conformada en los Juegos Santiago 2023. Considerando además que convergen dos variables potenciadoras como la responsabilidad de Chile como Coordinador del Comité Intergubernamental de Educación Física y Deporte de la UNESCO, por dos años a través del ministro del Deporte Jaime Pizarro, y el debate nacional que desde el Ministerio de Educación se está desplegando para renovar las bases curriculares de la Educación Física que derivará a nuevos programas de estudio. Esta cobertura de voluntarios y voluntarias portará una memoria perdurable en el tiempo de quienes, sensibles al voluntariado deportivo, vivieron un mega evento inusual. Por lo tanto, y sobre la base de sus trayectorias personales, experiencias deportivas y voluntariado previo a los Juegos y a sus vivencias en los Panamericanos y Parapanamericanos les otorga autoridad para ser informantes validos en temáticas deportivas. Vivencias y memorias que se transmitirán a sus pares y menores en función de una aspiración mayor, promover hábitos de vida activa para el buen vivir.

4.3 **Informes de entrega**

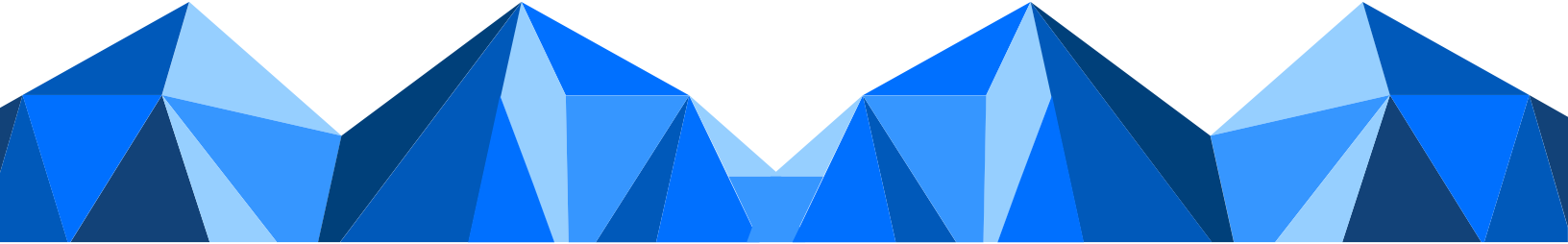
El área funcional generó los siguientes informes al cierre de la etapa Post-Game:

- Informe de cierre del Programa de Voluntariado
- Informe del análisis estadístico del Voluntariado operativo en *Games Time*
- Legado de Workforce (Memoria, Base de Datos, Estudio investigativos).



5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1.1 Principales logros

- Respuesta ciudadana efectiva y diversa frente a la convocatoria del programa de voluntariado, alcanzando más de 34.000 personas inscritas, representando a distintos segmentos de nuestra sociedad (socioeconómicos, etarios, geográficos, entre otros).
 - Alianzas estratégicas con diferentes entes privados y públicos, que permitieron llevar a cabo diferentes hitos planificados.
 - Conformación de un equipo interdisciplinario descentralizado que mantuvo un clima laboral inclusivo y grato.
 - Equipo central (FACC WKF - MOC) que mantuvo una cercanía con las operaciones en sedes, lo cual permitió detección de problemas antes de que llegaran al MOC.
 - Visibilización del voluntariado de Santiago 2023 a través de las diversas activaciones territoriales.
 - Establecimiento de una estrategia de fidelización permanente durante el período de *pre games* y en el desarrollo de los Juegos.
 - Liderazgo del proceso de licitación de uniformes corporativos, cumpliendo con los estándares institucionales, en un proceso público y transparente.
 - Capacitación de más de 12.000 voluntarios a través de la plataforma articulada por el Comité Organizador, Comité Olímpico de Chile (COCh) y Gobierno Regional (GORE).
 - Implementación de canales de comunicación masiva, poniendo a disposición el portal de voluntariado, revistas online y *mailing* informativos.
 - La ejecución de ajustes en el período de transición en base a los aprendizajes obtenidos en los Juegos Panamericanos, lo cual permitió que la operación durante los Parapanamericanos fuese mejor.
- 

5.2 Principales dificultades.

- Retraso en la conformación del área funcional (mayo 2022), e inexistencia de plan estratégico del área previo a este punto; teniendo en cuenta que, en el Manual de los Juegos Panamericanos, elaborado por Panam Sport, se indica que WKF debe conformarse dos años antes de los juegos.
- Escasos lineamientos corporativos para la planificación, operación y funcionamiento del área funcional de WKF, lo que complejizó la implementación del área de servicios.
- Escasa claridad respecto de los límites en cuanto a la articulación de WKF y las áreas funcionales que proveían los servicios.
- Empleo de un formulario de inscripción que dificultaba el proceso debido a lo extenso del mismo e inclusión de campos no necesarios para el proceso.
- Problemas de conectividad de la plataforma, lo cual, dificultaba la descarga de las BBDD, obstaculizando un buen trabajo para fidelizar a los voluntarios.
- Implementación de procesos fundamentales para el área funcional, como lo son la planificación, conformación y operación tanto del equipo gestor como del Programa de Voluntariado de manera paralela.
- Retraso en la definición de las necesidades de las áreas funcionales respecto del voluntariado y de staff, debido a lo tarde que se conformaron y muchas de ellas no poseían el conocimiento acabado de su operación.
- Baja ejecución presupuestaria lo cual se relaciona con el priorizar otras líneas de trabajo ajenas a WKF.
- Recortes presupuestarios para el programa de voluntariado impactando en la correcta ejecución del programa, forzando a los equipos a tener que utilizar medios propios en varias ocasiones, para cumplir con las actividades programadas.

- Retrasos en los procesos de licitaciones y compras por los procedimientos establecidos, baja articulación entre las áreas funcionales involucradas.
- Retraso en el proceso de chequeo de antecedentes por parte de las entidades gubernamentales involucradas, lo cual conllevó a una aceptación de los voluntarios extranjeros a destiempo afectando la credibilidad del programa, generando molestias entre los voluntarios y retrasando la asignación de roles.
- No se cumple la revisión del 100% del staff y voluntariado, por los retrasos existentes, tomándose la decisión institucional de acreditar sin contar con este parámetro.
- Extensión en el tiempo para que las AF entregarán los listados de los voluntarios referidos, esto afecto principalmente al AF SPT.

5.3 Recomendaciones para otros Juegos

- Conformación del equipo gestor de WKF al menos 2 años antes de los Juegos, considerando el lineamiento entregado por Panam Sports en su manual.
- Implementar un programa de capacitación al voluntariado más didáctico e interactivo, que aporte a la fidelización e interés por ser parte de los Juegos.
- Vincular a las universidades y/o centros de formación en ámbitos más allá de las activaciones territoriales de captación y fidelización de voluntarios.
- Implementar un programa de capacitación de staff para Operación en tiempo de Juegos con Voluntariado.
- Implementar un formulario de inscripción del Programa de Voluntariado más amigable y breve, el cual pueda ir extendiéndose en la medida que las personas van avanzando en el proceso.

- Considerando la envergadura de las responsabilidades, WKF sea una subgerencia que agrupe a las áreas funcionales de voluntariado, uniformes, servicios (tanto en *Pre-Games* como en *Games Time*).
- Establecer rangos de fechas para informar procesos como la aceptación del voluntario o voluntaria en los Juegos. Por ejemplo: *“Entre el 15 de julio de 2027 y el 15 de septiembre de 2027 informaremos si calificas para formar parte del equipo de Voluntariado de los Juegos”*
- Plan de comunicaciones dirigidos a los voluntarios articulado con la Corporación para entregar información pertinente desde las primeras fases del proceso. Sin embargo, el área de Voluntariado debiese contar con su propio equipo de comunicaciones.
- Plan de comunicaciones internas que permita visibilizar el programa del voluntariado y la importancia para la operación en Juegos.
- Implementar un área en el MINDEP que acompañe el trabajo de nuevos comités organizadores de grandes eventos deportivos.



6 ANEXOS

6.1 Políticas y procedimientos

6.2 Publicaciones, manuales y guías

- Programa de Voluntariado
- Manual de Bolsillo del Voluntariado
- Documentos de Capacitación General.
- Revistas Voluntariado

6.3 Documentos internos producidos por el área

- VOP
- Lineamientos capacitación específicas.
- DOT Plan
- Workshop
- Perfilamiento de Voluntariado
- Formatos de Evaluaciones Internas Test Event, de satisfacción

6.4 Registro gráfico.

