

PROGRAMA GENERAL DEL VOLUNTARIADO

XIX JUEGOS PANAMERICANOS Y VII PARAPANAMERICANOS SANTIAGO 2023

Septiembre 2022

Diseño del programa de voluntariado para los XIX Juegos Panamericanos y VII Parapanamericanos Santiago 2023. Definición del plan de convocatoria, selección, capacitación y asignación de roles, acreditación y uniformes y operación en tiempos de juegos para 17.000 personas voluntarias, así como la estrategia para su gestión, coordinación y motivación en tiempos de Juegos.



ANTECEDENTES	5
HISTORIA Y DESARROLLO DE LA CORPORACIÓN	6
DECLARACIÓN INSTITUCIONAL	7
Misión	7
Visión	7
Valores	7
PLAN ESTRATEGICO	8
Vinculación con el medio	8
Alianzas estratégicas	8
Caracterización de las alianzas	9
Tipos de Alianzas	10
Con instituciones de educación superior	10
Con instituciones del estado	11
Con organizaciones sin fines de lucro	11
¿Qué se espera de estas alianzas?	12
PLAN DE ACCION	13
Etapas del programa	13
Etapa 1: Captación	13
Etapa 2: Selección	13
Etapa 3: Capacitación y asignación de roles	13
Etapa 4: Acreditación y uniformes.	14
Etapa 5: Operación en tiempo de juegos	14

Captación	15
Campaña de Captación	16
Selección	17
Entrevistas Grupales	17
Aplicación de prueba online	18
Revisión de antecedentes	18
Notificación de seleccionados y no seleccionados	19
Capacitación y asignación de roles	19
Capacitación General	19
Asignación de roles	21
Capacitación Específica	23
Acreditación y uniformes	24
Kit voluntariado	24
Procedimiento de entrega del kit de voluntariado	24
Operación en tiempo de juegos	25
PLAN DE DIFUSIÓN	27
Difusión Digital	28
Difusión Presencial	29
PLAN DE FIDELIZACIÓN	30
Fidelización Pre-Juegos	30
Fidelización En Juegos	30
Fidelización Post-Juegos	31
DERECHOS Y DEBERES DEL VOLUNTARIADO	32
Derechos	32

DEBERES	32
LEGADO DEL VOLUNTARIADO SANTIAGO 2023	34

ANTECEDENTES

El **PROGRAMA GENERAL DEL VOLUNTARIADO** para los **JUEGOS PANAMERICANOS Y PARAPANAMERICANOS SANTIAGO 2023**, dispone de un texto basal, que explicita en detalle el camino trazado desde el año 2019 en adelante. El texto expone el sentido y alcance de la formación y capacitación de los y las voluntarios que se han inscrito para ejercer como tales en el mega evento multideportivo más grande organizado por Chile. Se revisan aspectos de la captación, formación y capacitación, motivación y evaluación de cada uno/a deben cumplir.

El relato presente en este texto ha servido de base, inspiración y orientación de las etapas, fases y actividades que configuran esta intensa labor. El Voluntariado en todo mega evento multideportivo es el corazón de estas iniciativas, cada voluntario/a será el rostro de Chile de octubre a noviembre de este año. Dejando como legado investigaciones de sus percepciones y desempeños; una red de personas que en este gran esfuerzo organizacional reafirmarán su vocación de servicio transferible a otras exigencias de un país en permanente demanda a trabajos voluntarios.

HISTORIA Y DESARROLLO DE LA CORPORACIÓN

Santiago 2023 es una Corporación de derecho privado sin fines de lucro que nace el año 2019, conformada por el **Instituto Nacional de Deportes IND**, el **Comité Olímpico de Chile COCH** y el **Comité Paralímpico de Chile**, estas tres instituciones son las responsables de llevar a cabo por primera vez en Chile el mega evento multideportivo de América. La Corporación está a cargo de la organización total de los XIX Juegos Panamericanos y VII Parapanamericanos.

La Corporación está liderada por la Dirección Ejecutiva bajo la conducción de Gianna Cunazza Mardones, Profesora de Educación Física de la Universidad de Santiago de Chile y Magíster en Gobierno y Gerencia Pública de la Universidad de Chile. La Corporación cuenta con direcciones en las áreas: Corporativa, que incluye Planificación Corporativa y Presupuesto, y Administración y Finanzas; Desarrollo de Sedes, que incluye Tecnología y Transmisión e Infraestructura; Operación Deportiva que incluye las áreas de Operaciones y Deportes; y Comercial, Mercadeo y Comunicaciones, que considera dichas áreas y comunidades. El Directorio de Santiago 2023 es el encargado de la Planificación y Gestión General y está presidido por Alexandra Benado Vergara, actual Ministra del Deporte.

La organización de los Juegos incluye la participación de más de 8 mil atletas en 39 deportes Panamericanos y 17 deportes Parapanamericanos, cuya sede principal será la ciudad de Santiago, junto a sedes de la V Región de Valparaíso, VI Región del Libertador Bernardo O'Higgins y la VIII Región del Bio Bio. Cada instancia deportiva busca dejar un legado de orden sociocultural para todo el país.

DECLARACIÓN INSTITUCIONAL

Misión

Hacer de Santiago 2023 una **MEMORABLE FIESTA DE AMÉRICA** a través de una organización de **CLASE MUNDIAL**, que permita a los y las deportistas panamericanos y parapanamericanos alcanzar la **EXCELENCIA DEPORTIVA**; y desplegar la belleza natural, dinamismo y energía multicultural de Santiago.

Visión

Celebrar el **ESPÍRITU DEPORTIVO** en América dejando un **LEGADO DE TRANSFORMACIÓN SOCIAL** que incentive un estilo de vida activo e inspire a la sociedad y las futuras generaciones, cambiando la manera de **VIVIR Y ENTENDER** el deporte de alto rendimiento panamericano y parapanamericano como uno solo y como una expresión de los valores de **EXCELENCIA, PERSEVERANCIA, CAMARADERÍA e INCLUSIÓN**.

Valores

- **Pasión:** lo hacemos con fuerza y convicción.
- **Perseverancia:** somos constante al enfrentar los desafíos.
- **Inclusión:** tenemos espacio para todos.
- **Determinación:** tenemos un propósito que nos inspira.
- **Excelencia:** lo hacemos con profesionales comprometidos con nuestros valores.

PLAN ESTRATEGICO

Vinculación con el medio

Esta dimensión de la gestión está en base de las relaciones y redes trazadas para gestionar buena parte del Programa De Voluntariado, donde la voluntad interinstitucional se ha visto plasmada en Convenios de Cooperación, transferencia de experiencias, incorporación de recursos, que han permitido instalar una buena práctica para el beneficio mayor de conseguir la acogida, sensibilidad y adhesión a un evento sinigual para Chile.

Alianzas estratégicas

Actualmente a nivel nacional existen aproximadamente más de mil organizaciones que promueven el voluntariado en el país, entre organizaciones formales e informales. Es así como por medio de entidades gubernamentales, principalmente el Instituto Nacional de la Juventud (INJUV), el Ministerio del Deporte (MINDEP) y universidades del Estado, entre otras entidades, se despliegan acciones concretas que resuelven temas contingentes de la sociedad.

Con los Juegos y el Voluntariado Santiago 2023, se avanzará hacia una **Política Nacional De Voluntariado Deportivo** que permita conformar un sistema articulado y coordinado entre todos los actores de nuestra sociedad, con el fin de vincular a aquellas personas que a veces pasan desapercibidos y están esperando la oportunidad para sumarse al progreso social. En este sentido Santiago 2023, fortalecerá la cohesión social mediante el deporte espectáculo, donde se admirará a otros y desde allí iniciarse para adquirir hábitos de vida activa; en definitiva, legar esas asombrosas habilidades a una población mayoritariamente inactiva que en los espacios y tiempos de ocio contribuya por esta vía virtuosa a la construcción de un país más saludable, equitativo y sostenible.

Chile tiene tradición de voluntariado y de ello dan cuenta los Bomberos de Chile, la Cruz Roja, la Defensa Civil, el Cuerpo de Socorro Andino entre otras connotadas instituciones. Es a parir de estos notable ejemplos que se observa recientemente una tendencia a participar desde la sociedad civil en una Red de Voluntarios que hace más de catorce años, se articula con organizaciones de la sociedad civil incorporando permanentemente a la

población como voluntarios para el logro de sus objetivos, especialmente ante eventos adversos de la naturaleza.

El gran desafío para la organización de los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos Santiago 2023 es contar con equipos capacitados, empoderados y altamente motivados en los roles a cumplir durante los Juegos. Desafío que sólo se podrá lograr con el compromiso de las distintas instituciones que intervienen en los espacios públicos y privados a lo largo del país, tales como organismos del Estado, Universidades e institutos, Organizaciones deportivas, Centros Culturales y diversas organizaciones de la sociedad civil. El reto es mayor, y se sabrá superar como se ha hecho siempre.

Las alianzas con instituciones diversas permitirán facilitar el reclutamiento, selección del equipo de voluntarios en un espectro más amplio, representativo y heterogéneo, además de capacitarlos y fidelizarlos antes, durante y después de los Juegos. De igual modo, se potenciará el desarrollo de estrategias de trabajo interdisciplinario definidas según el tipo de apoyo institucional comprometido, (labor operativa, difusión y apoyo técnico) contribuyendo de forma oportuna y pertinente a este mega evento.

La participación de personas voluntarias a lo largo de nuestro país representa la diversidad del territorio, la riqueza de quienes aquí habitan. De allí que este mega evento es fin y medio. **Fin para realizar un gran y conmovedor evento del cual sentirse orgulloso como país**, con tradición de buen anfitrión y mejor organizador deportivo y **medio como una oportunidad para que se establezcan relaciones sociales** que generen una red nacional, de extremo a extremo a lo largo de Chile y que traspase las fronteras. Trama sociocultural que contribuya a un enriquecimiento constante de orden cultural, hábitos de vida activa, regulación emocional e ideologías colectivas para el buen vivir.

Caracterización de las alianzas

Parte importante de este Programa De Voluntariado, es contar con estrategias innovadoras que permitan lograr una difusión, participación y adhesión **sorprendente, sustentable y sostenible** (3S)

Esta misión 3S específicamente demanda contar con la participación de diecisiete mil personas comprometidas y responsables de octubre a noviembre del presente año, donde en su condición de voluntarios y distribuidos en sedes, clústeres y recintos en la Región Metropolitana, Quinta, Sexta y Octava Región, darán lo mejor de sí pues son el “rostro de Chile”.

En este sentido se llevarán a cabo las siguientes acciones:

- La implementación de alianzas estratégicas y un plan de difusión que permitan facilitar el proceso de reclutamiento a través del trabajo colaborativo.
- Apoyo en capacitaciones y desarrollo del plan de trabajo, definiendo los niveles de colaboración de las instituciones y los sentido y alcances de cada etapa, fase y acciones.
- Brindar una oportunidad para que docentes de las universidades trabajen de la mano con el equipo de voluntariado en la ejecución de este programa, desarrollando proyectos en conjunto. Así como también comprometer a servicios públicos inherentes a los Juegos para que brinden servicios en forma profesional y acuciosa desde el momento que llegan las delegaciones y su posterior retorno a sus países de origen.
- Obtener apoyo de las diferentes instituciones para la facilitación de espacios de difusión, activación, turismo, alimentación y capacitación.

Tipos de Alianzas

Con instituciones de educación superior

En el contexto de la multiplicidad de funciones que se desarrollarán durante los Juegos, cobra especial relevancia los distintos ámbitos de desempeño que las instituciones de educación superior pueden ofrecer en sus acciones programáticas.

Esta alianza, busca generar el desarrollo del Programa de Voluntariado a través de la participación del postulante, generando el compromiso de la casa de estudios con:

- Permisos especiales.
- Notas.

- Prácticas.
- Reconocimientos.
- Créditos o instrumento de motivación similar.
- Facilitación de recintos.

Un buen y concreto apoyo es el caso de las Escuelas de Psicología con quienes se debe contar para el proceso de selección del equipo de voluntariado.

Con instituciones del estado

Articular con ministerios, gobernaciones, municipalidades e Instituciones de las FFAA, de orden y seguridad, asegurando la participación de funcionarios en áreas de interés donde colaboren con su experiencia y competencias profesionales.

Se debe articular con instituciones tanto de la Región Metropolitana, como de las otras cuatro regiones del país, con el fin de descentralizar la participación de voluntarios y voluntarias. De igual forma, muchos de los deportes a desarrollarse en estos Juegos Panamericanos y Parapanamericanos, se realizan en sedes fuera de Santiago y contar con voluntarios y voluntarias de distintas localidades, será estratégico para lograr la convocatoria deseada.

Esta alianza, busca facilitar la participación, generando el compromiso de la institución con:

- Permisos especiales a los empleados públicos que deseen participar en el programa de voluntariado.
- Adaptación de turnos de trabajo.
- Facilitar espacios de difusión y activación.
- Contribuir con la difusión del programa de voluntariado

Con organizaciones sin fines de lucro

Trabajar en conjunto con diferentes grupos de contribuyentes tales como: fundaciones, corporaciones, asociaciones gremiales, sindicatos, centros culturales, juntas de vecinos y organizaciones comunitarias, cooperativas y otras instituciones cuyo objeto no es el lucro económico.

Esta alianza, busca facilitar la participación, generando el compromiso de la institución con:

- Permisos especiales.
- Habilitación de recintos.
- Contribuir con la difusión del programa de voluntariado

¿Qué se espera de estas alianzas?

Se espera un compromiso por parte de las instituciones, para que faciliten espacios de difusión y activación, así como también, la cooperación mutua a fin de reforzar el trabajo coordinado para la realización de actividades que serán de interés recíproco con ocasión de la celebración de los XIX Juegos Panamericanos y VII Parapanamericanos Santiago 2023.

PLAN DE ACCION

El equipo liderará la ejecución de este programa se conformará a partir de un grupo de profesionales multidisciplinarios, responsables de planificar, ejecutar y evaluar los hitos, etapas, fases y actividades que tributan a los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos de Santiago 2023, su desempeño técnico está alojado en el área funcional De Fuerza De Trabajo (WKF), que depende la Subgerencia de Servicios a los Clientes, estamento que forma parte de la Gerencia de Operaciones de la corporación Santiago 2023.

Etapas del programa

En términos generales el Programa Voluntariado de Santiago 2023 consta de cinco etapas las cuales se enumeran a continuación.

Etapa 1: Captación

Esta fase contempla el período de captación e inscripción de voluntarios, a través de diferentes modalidades desplegadas en espacios públicos y privados, entre las que destacan “activaciones” y charlas territoriales en universidades, institutos, clubes y municipalidades; suscripción inicial de convenios de cooperación con entidades de educación superior y municipios; alianzas estratégicas con entidades deportivas y ejecución de Plan de Comunicación, acciones que en su conjunto han derivado a la inscripción de postulantes.

Etapa 2: Selección

En esta etapa se llevan a cabo las entrevistas a los inscritos en el Programa de Voluntariado, las cuales son realizadas a través de actividades masivas, focalizadas, online y/o presenciales. Además, de la aplicación de pruebas online y la revisión de antecedentes. Para efectos decisionales se contará con retroalimentación digital.

Etapa 3: Capacitación y asignación de roles

Una vez finalizado el proceso de selección, se continúa con la capacitación general, asignación de roles y las capacitaciones específicas, que derivan en la activación de sedes, participaciones en eventos de prueba y descripción de las funciones a desarrollar en cada área funcional.

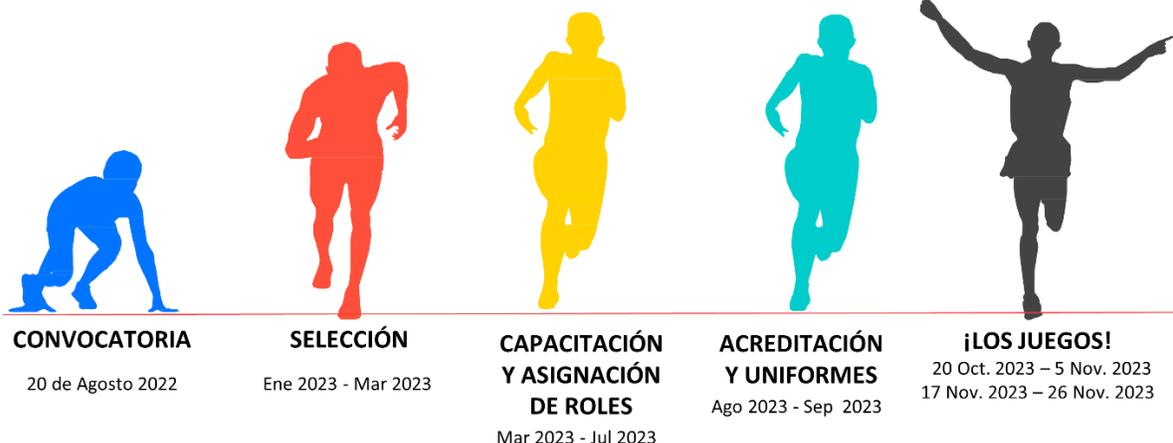
Etapa 4: Acreditación y uniformes.

El proceso formativo tiene un momento simbólico muy relevante, pues los postulantes que ya superaron las fases previas y aprobaron la capacitación, vivirán un rito que los enviste definitivamente como Voluntarios Santiago 2023, instancian que considera la entrega de un kit con su respectivo uniforme, accesorios y la acreditación que los hace parte de los Juegos. Esta fase es el último paso para comenzar a operar en tiempo de Juegos.

Etapa 5: Operación en tiempo de juegos

Esta fase corresponde al despliegue por **Áreas Funcionales** de todos los y las voluntarios seleccionados en el Programa formativo. Interiorizándose en profundidad de las Áreas Funcionales según su asignación, donde gracias a la inducción específica adquirirán los conocimientos y dominios para responder a las responsabilidades propias de los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos Santiago 2023.

Imagen 1.- Etapas del programa de voluntariado



Teniendo presente estas etapas cabe mencionar que la estrategia tiene dos propósitos generales a los que se orientan todos sus esfuerzos:

- Convocar, formar y disponer de equipos capacitados, fidelizados y motivados para el óptimo funcionamiento de cada una de las áreas funcionales durante el desarrollo de los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos.

- Generar un espacio de participación democrático, inclusivo y ciudadano abierto a la comunidad en su conjunto, para hacerla parte de este gran evento a través de una experiencia inédita para el país.

Cada una de las etapas, con sus respectivas instancias y actividades, gira en torno a una concepción de Educación Permanente, que desde el reconocimiento de la singularidad y el respeto de cada adherente al Voluntariado aporta a su desarrollo y crecimiento personal en todas sus posibilidades y capacidades. Teniendo presente todo el dinamismo propio de un proceso que concilia la intencionalidad inicial y los desafíos de la contingencia, permitiendo que cualquier persona pueda desenvolverse y desplegar los roles asignados para el óptimo funcionamiento de los Juegos.

Desde la Corporación Santiago 2023 cabe señalar que, las entidades mandantes PANAM Sport y Americas Paralympic Committee demandan que los y las voluntarios Santiago 2023 deben responder a perfiles acordes al estándar del evento para que este se realice de manera óptima; esta exigencia permitirá cubrir las demandas de la Corporación, identificando en diferentes instancias las competencias e intereses de los postulantes. Para ello se establece una estrategia “gradual y progresiva”, que considera la convocatoria, selección, capacitación y asignación de roles, para el desarrollo de las funciones que cumplirán cada voluntario en sedes y recintos específicos. Se debe enfatizar que cada voluntario son la imagen de los Juegos y el rostro del país patrocinador ante el resto del mundo.

En las secciones siguientes se profundizan las etapas del plan de acción.

Captación

Este desafío es de orden mayor para Santiago 2023, pues se deben inscribir a marzo del año 2023 veinticinco mil personas que desde su libre determinación se adscriben a la noble labor de ejercer como voluntario/a, donde prestar servicios a los demás, con sus conocimientos, habilidades y actitudes dan cuenta de un linaje particular, ciudadanos dispuestos desde sus tiempos libres a colaborar con el mayor de los mega eventos que Chile se ha propuesto organizar.

Campaña de Captación

La campaña de captación de voluntarios se iniciará oficialmente con el lanzamiento de este programa, en agosto del año 2022. Actividad en la cual se congregarán las máximas autoridades de los organismos responsables de los Juegos, además de todas aquellas personas que deseen formar parte de estos en un rol de voluntario.

Esta etapa de captación e inscripción de voluntarios será llevada a cabo en dos fases:

1. **Captación presencial** implica el despliegue en terreno del equipo de trabajo de la corporación y es llevada a cabo en diferentes espacios públicos y privados, los cuales están definidos por las diferentes alianzas estratégicas. Esta etapa tendrá su peak de acción y resultados durante el primer trimestre de ejecución de la misma, donde se estima alcanzar un total de quince mil voluntarios captados.
2. **Captación digital:** contempla la captación de voluntarios a través de medios de comunicaciones tradicionales y no tradicionales, esta fase implica el despliegue comunicacional, de propaganda y marketing de la corporación. Esta etapa tendrá su peak de acción y resultados durante el segundo y último trimestre de ejecución de esta, donde se estima alcanzar un total de diez mil voluntarios captados.

Independientemente de las fechas de cada fase captación estas estarán presentes desde el inicio a fin de la etapa.

La captación de voluntarios se llevará a cabo sin ningún tipo de discriminación, exclusiones y/o excepciones de personas que tengan interés en formar parte del voluntariado de Santiago 2023. Contrario a esto en el formulario de inscripción se intencionará la postulación de personas con discapacidades, a través de preguntas que permitan identificar claramente sus necesidades y/o discapacidades; preguntas tales como: ¿Es usted una persona con discapacidad?, ¿Qué tipo de discapacidad presenta?, ¿Qué tipo de apoyo utiliza?

Selección

Para llevar a cabo esta etapa se definió una estrategia dividida en cuatro fases; entrevistas grupales, aplicación de prueba online, revisión de antecedentes y la notificación de seleccionados y no seleccionados.

La selección se llevará a cabo sin ningún tipo de discriminación, exclusiones y/o excepciones de personas con discapacidad que tengan interés en formar parte del voluntariado de Santiago 2023 y cumplan con lo estipulado en el proceso de selección. Contrario a esto ya que en el formulario de inscripción se intencionará la postulación de personas con discapacidades, a través de preguntas que permitan identificarlas con claridad, se intencionará que durante el proceso de selección se garanticen los medios necesarios para que las personas con discapacidades físicas, visuales, auditivas y/o cognitivas no se sientan afectadas y/o menospreciadas durante el proceso.

Entrevistas Grupales

Para estos efectos se establecen entrevistas grupales presenciales u online a través de una plataforma virtual amigable para los participantes. Para la modalidad presencial esta se realizará en espacios facilitados por las alianzas estratégicas. Se convocará a grupos de 20 a 50 participantes que serán atendidos por psicólogos, con quienes dialogan y aplican pauta evaluativa. El equipo evaluador está integrado por un moderador, quien tendrá la misión de dar la bienvenida y entregar las directrices; evaluadores, quienes estarán identificando las habilidades y conductas que se generen en el grupo, tendiente a identificar ciertas competencias acordes con los perfiles de interés establecidos para los Juegos.

A continuación, se listan las consideraciones de cada entrevista:

- **Presentación contra Reloj:** Actividad para presentarse a los demás (en un minuto), incluyendo nombre, edad, comuna de residencia, aprensiones y motivaciones personales para participar en el voluntariado. Dicha actividad, tiene como finalidad conocer la capacidad de síntesis y dominio lingüístico de los participantes, pudiendo a partir de lo manifestado asignar a futuro distintos roles dentro de las funciones de los Juegos.

- **Estudios de caso:** la persona que evalúa presenta un caso concreto, describiendo una situación que se puede presentar en la cotidianidad de un voluntario. Una vez que todo el grupo posee la información completa, la persona reclutadora evaluará cómo trabajan unidos hacia un objetivo común (trabajo en equipo), quién lleva en el grupo la iniciativa (liderazgo), y cómo se enfrentan en común a los problemas (iniciativa, creatividad, resolución), entre otras cosas.
- **Cierre:** El moderador concluirá la actividad con alguna actividad breve que posibilite a los postulantes un cierre significativo de su primera entrevista. Puede ser mediante una pregunta (¿Que te llevas de la entrevista?); tomando una fotografía de la sesión con sus cámaras encendidas o mostrando un letrero con el hashtag oficial de los juegos #NuestroPuntodeEncuentro, o bien, #JuégatelaPorSantiago2023.
- **Reporte de evaluación:** es una herramienta de evaluación en torno a las observaciones que se pudieron examinar durante la entrevista con los postulantes, esto permitirá entregar conclusiones generales y apreciaciones pertinentes y en referencia a los juegos.

Aplicación de prueba online

La segunda fase de esta etapa es la aplicación de dos herramientas de evaluación

- **Encuesta de satisfacción:** es un instrumento cuyo objetivo es la evaluación de satisfacción del voluntariado con la entrevista de selección.
- **DISC:** todos los postulantes inscritos como voluntarios serán perfilados en base a la prueba psicométrica DISC, la cual es una herramienta de evaluación del comportamiento basada en la teoría de cuatro rasgos de personalidad (personas proactivas hacia la tarea, personas proactivas hacia las personas, personas receptivas hacia las personas, personas receptivas hacia las tareas)

Revisión de antecedentes

En esta fase se revisarán los antecedentes de todas las personas que hayan postulado al programa de voluntariado, tal y como se informará en los términos y condiciones del formulario de inscripción al programa, los cuales deben ser aceptados por el postulante a fin de hacer efectiva su postulación.

Notificación de seleccionados y no seleccionados

Finalmente, el postulante al Voluntariado que cumpla con lo requerido para ser parte del equipo Santiago 2023, será contactado directamente por correo, respecto a la incorporación a los Juegos, dicha comunicación incluirá información respecto a las próximas instrucciones, junto con notificar a los voluntarios sobre los distintos procedimientos, capacitaciones y actividades que deban realizar. Los postulantes que no califican serán notificados vía correo electrónico agradeciendo su disposición.

Capacitación y asignación de roles

La **formación** comprende los conocimientos, actitudes y valores necesarios para convivir y desenvolverse en la vida, sea para interactuar entre pares, trabajar y/o afrontar las actividades de ocio y cultura; tal como ocurrirá con el voluntariado en instancias abiertas.

La **capacitación** es un proceso intencionado que suele incluir una base organizada y estructurada de conocimientos y una preparación práctica certificada, tal como quedará acreditada en la Capacitación General y por áreas funcionales.

A partir de lo señalado, la formación y capacitación del Voluntariado Santiago 2023 se inscribe en las concepciones de la **educación permanente** conjugando dichas dimensiones; tiene ejes centrales y derivadas que complementan lo esencial. Para ello se dispondrá de procedimientos, convenios y articulaciones internas y externas; llevándose a cabo en tres fases, capacitación general, asignación de roles y capacitaciones específicas

Las actividades formativas a realizarse con personas con discapacidad se adaptaran a las diferentes discapacidades (física, motriz, visual, intelectual), velando así porque todos tengan acceso a la participación y evaluación en las distintas instancias establecidas.

Capacitación General

Este proceso se llevará a cabo de en forma virtual y por medio de una plataforma web que permitirá acceder en los tiempos de cada voluntario a los siete módulos acordados para su formación. Este procedimiento es complementario con capsulas motivacionales de figuras públicas del deporte y periodismo nacional y una biblioteca específica del ámbito deportivo. Este esfuerzo de capacitar a más de diecisiete mil personas se realizará gracias a un

Convenio de Cooperación Conjunta con la Universidad Andrés Bello y la colaboración de EYBOL, entidad líder en la formación de voluntarios deportivos europeos, que al alero de la Universidad de Islas Baleares (España) y el Comité Olímpico de Grecia, orientarán este proceso y certificarán la formación general junto a la Corporación Santiago 2023.

Se han definido áreas, módulos y actividades de formación acordes con los Juegos Santiago 2023, los valores propios del evento y las aspiraciones explícitas de la Agenda 2030 (Agenda global de desarrollo, universal y holística), que comprende lenguaje inclusivo, accesibilidad e inclusión.

Tabla 1.- Contenido de la capacitación general

SESIÓN	ÁMBITO TEMÁTICO	MÓDULO
1	El voluntariado, sus definiciones y alcances	M1: ¿Qué es el voluntariado? M2: Deporte para el desarrollo M3: Apoyar el desarrollo personal a través del deporte
2	La actividad motriz para mejorar la salud	M4: Actividad motriz para mejorar la salud
3	Atendiendo y fomentando la inclusión social	M5: Voluntariado e inclusión
4	Los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos Santiago 2023	M6: Los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos Santiago 2023 M7: Voluntariado Santiago 2023
Observación: La primera jornada de Capacitación General asincrónica, se realizará bajo esta modalidad, las restantes instancias de formación serán conforme la disponibilidad de los voluntarios		

Las actividades grupales que se desarrollarán en las diferentes entidades vinculadas a los Juegos serán planificadas en conformidad a las condiciones que presenten las instituciones académicas y organismos adherentes, dónde se evaluarán distintos aspectos tales como: espacios físicos disponibles (en lo posible, espacios abiertos y amplios), los conocimientos y lineamientos de las distintas escuelas que participen en esta etapa, así como el tiempo y las condiciones académicas disponibles.

Asignación de roles

En esta instancia, todas las personas postulantes al Programa de Voluntariado que han completado su etapa de capacitaciones generales serán asignadas a una de las áreas funcionales existentes en los Juegos, las cuales se describen brevemente a continuación.

- **Acomodaciones (ACM):** Área encargada de administrar el alojamiento para los participantes de los Juegos, considera atletas, Comités Olímpicos Nacionales (NOC), técnicos y oficiales de equipo.
- **Acreditaciones (ACR):** Área encargada de la acreditación de todos los participantes de los Juegos Santiago 2023, exceptuando a los espectadores.
- **Llegadas y salidas (AND):** Área que funciona en el aeropuerto. Se encarga de las llegadas y salidas de los clientes de los Juegos.
- **Marca, Identidad e Imagen de los Juegos (BIL):** Área encargada de mantener una imagen de marca representativa de los Juegos Santiago 2023, sincronizada en todos los medios digitales y no digitales.
- **Servicios de transmisión (BRS):** Área encargada de transmitir los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos 2023 por televisión.
- **Desarrollo comercial (BUS):** Área encargada de trabajar con los socios/patrocinadores para ofrecer una amplia gama de productos y servicios.
- **Limpieza y manejo de residuos (CNW):** Área encargada de mantener la integridad de los espacios a través de puntos limpios y sustentables para la administración de residuos
- **Comunicaciones (COM):** Área encargada de transmitir la información necesaria a las distintas audiencias y comunicar la visión de los Juegos.
- **Arte y cultura (CUL):** Área encargada de generar un ambiente de celebración que transmite creativamente la cultura de Chile.
- **Control de dopaje (DOP):** Área responsable de garantizar competencias libres de sustancias prohibidas para todos los atletas.
- **Servicios para el espectador (EVS):** Área encargada de garantizar una experiencia segura y agradable para la audiencia espectadora de los Juegos Santiago 2023.

- **Alimentos y bebidas (FNB):** Área que tiene la misión de entregar alimentación y bebestibles a los atletas, staff y voluntarios durante los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos Santiago 2023.
- **Servicios de lenguaje (LAN):** Área encargada de la traducción de los idiomas español e inglés. Asegurando una interpretación estándar y el uso consistente de la terminología de los Juegos.
- **Licencias y productos oficiales (LIC):** Área que se relaciona con el uso de la marca Santiago 2023 en productos y servicios durante los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos.
- **Legado y sostenibilidad (LNS):** Área responsable de medir las “huellas” del mega evento. Dejando un legado y evitando la huella de carbono.
- **Servicios médicos (MED):** Área que brinda servicios médicos oportunos, accesibles y eficientes durante el transcurso de los Juegos Santiago 2023.
- **Relaciones y servicios a los comités (NCS):** Área encargada de dar el servicio y atención a los Comités Olímpicos Nacionales y Paralímpicos Nacionales en el período de preparación y durante los Juegos.
- **Servicios a la familia panamericana, parapanamericana y dignatarios (PFS):** Área encargada de dar el servicio y atención a los presidentes y secretarios generales de los Comités Olímpicos y dignatarios de los países participantes.
- **Servicios a los medios (PRS):** Área encargada de brindar las facilidades y comodidades para que los medios de comunicación realicen una adecuada cobertura de los Juegos.
- **Seguridad (SEC):** Área que provee un ambiente seguro en Santiago 2023 y que brinda una experiencia abierta, accesible y auténtica para los clientes de los Juegos.
- **Presentaciones deportivas (SPP):** Área encargada de la información y entretenimiento audiovisual en cada uno de los recintos de competencia.
- **Deportes (SPT):** Área encargada de cumplir con los lineamientos y requerimientos de las disciplinas y deportes para el desarrollo de las competencias.
- **Tecnología (TEC):** Área encargada de ofrecer los requerimientos tecnológicos para el desarrollo de los Juegos, tanto en recintos como en los sistemas de competencia.

- **Boletaje (TKT):** Área encargada de ofrecer servicios para garantizar un programa de venta de boletos efectivo y orientado al público.
- **Transporte (TRA):** Área responsable de ofrecer servicios confiables de transporte a los clientes de los Juegos de una forma segura y eficiente.
- **Gestión de sedes (VEM):** Área responsable de que las sedes funcionen para el correcto desarrollo de los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos Santiago 2023.
- **Gestión de Villa (VIL):** Área encargada de proporcionar hospedaje, servicios y actividades recreativas para atletas y oficiales primarios de equipo en una Villa de Atletas.
- **Fuerza de trabajo, voluntarios y uniformes (WKF):** Área encargada de velar por que el Voluntariado y staff que participan de los Juegos vivan su mejor experiencia.
- **Ceremonias de premiación (SMC):** Área encargada de gestionar todas las ceremonias de premiación de Santiago 2023, los momentos más emotivos para todos los atletas y paratletas.

Capacitación Específica

Una vez que se le asigna el rol a desempeñar durante los Juegos, y la persona lo acepta, deberá capacitarse de forma específica con el área funcional donde prestará servicios y desarrollará sus funciones. Esta capacitación se divide en 3 módulos a tratar:

Tabla 2.- Contenido de la capacitación específica

SESIÓN	ÁMBITO TEMÁTICO	MÓDULO
1	El área funcional, sus definiciones y alcances	M1: Presentación del área funcional designada
2	El voluntariado dentro del área funcional	M2: Código de procedimientos de las funciones designadas
3	Operación en tiempo de juegos	M3: Despliegue territorial para reconocimiento y práctica
Observación: Las capacitaciones específicas serán llevadas a cabo por los representantes de cada área funcional, quienes establecen las fechas de las mismas.		

Acreditación y uniformes

El principal objetivo de la acreditación y uso de uniforme es garantizar que el voluntariado que participa en los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos Santiago 2023 pueda ser identificado por los espectadores. Los uniformes son parte esencial de la apariencia y marca de los Juegos y serán vistos en medios de comunicación nacionales e internacionales, por ello se transforman en una extensión de la imagen que los Juegos deseen presentar.

Kit voluntariado

El kit de los voluntarios consiste en la entrega de acreditación, vestuario y accesorios. El mismo está constituido por lo siguiente:

- Una (1) acreditación.
- Dos (2) poleras con cuello.
- Un (1) pantalón cargo desmontable.
- Un (1) cortaviento.
- Un (1) jockey o gorro.
- Una (1) mochila.
- Una (1) botella de agua.

Procedimiento de entrega del kit de voluntariado

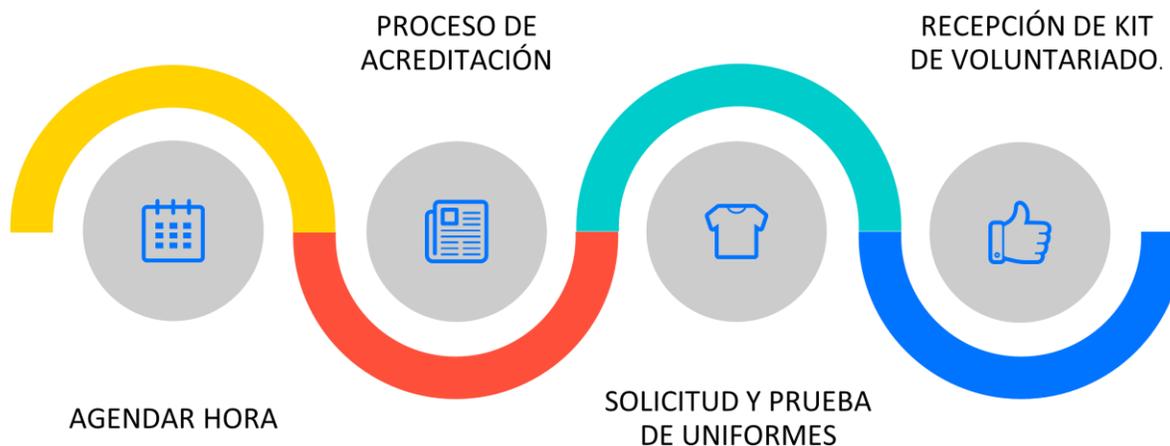
El kit de voluntariado se entregará en los centros de acreditación y uniformes (UAC) en cada una de las ciudades que serán parte de los Juegos. Para que las personas accedan a su uniforme deben agendar una hora para asistir a los UAC, acreditarse y retirar el kit de voluntariado de acuerdo con el rol que cumplirán en los Juegos.

Este proceso se llevará a cabo previo al desarrollo de los Juegos y se informará a cada persona a través de correo electrónico y/o del portal del voluntariado.

Para la entrega de los uniformes se establece la siguiente operación:

1. Una vez que las personas se hayan acreditado deben dirigirse al sector de entrega de uniformes.
2. Se contará con diez probadores para que las personas que quieran confirmar su talla lo puedan hacer, existirán prendas de prueba de cortavientos, poleras y pantalones.
3. Una vez que la persona tenga definida su talla, pasará por un mesón que contará con cuatro estaciones diferenciadas por los productos que conforman el kit de uniforme, esta medida facilitara el control del stock.
4. Por último, existe una estación de *CHECK-OUT* o *RECEPCIÓN DE KIT DE VOLUNTARIADO*, en la cual se verificará la acreditación, para identificar a las personas que recibieron el uniforme, dejando así constancia de conformidad en la entrega del kit. Con esta acción se da por finalizado este proceso y la etapa de acreditación y uniformes.

Imagen 2.- Proceso de acreditación y uniformes



Operación en tiempo de juegos

Esta etapa, es la culminación del plan de acción y da sentido a todo el Programa De Voluntariado por su explicitación, impacto y trascendencia de lo que anónimamente se llevara a cabo en cada sede y recinto que cobijara a los cultores del deporte en su máxima expresión.

A partir de esa instancia, cada voluntario y voluntaria estará bajo la responsabilidad de los representantes de las áreas funcionales, en las cuales desempeñaran los roles que ellos aceptaron.

Los encargados de área tendrán la responsabilidad de:

1. Liderar y coordinar las funciones específicas según el rol asignado.
2. Motivar y mantener fidelizados a las personas voluntarias durante el tiempo de juegos.
3. Recepcionar las dudas, necesidades y canalizar las situaciones complejas con los responsables según políticas y procedimientos de nuestra corporación

PLAN DE DIFUSIÓN

La difusión de las acciones inherentes al Programa Del Voluntariado Santiago 2023 tienen como objetivo divulgar la multiplicidad de iniciativas tendientes a convocar, afianzar vocaciones, formar y capacitar, retroalimentar y evaluar los desempeños de los voluntarios participantes de los XIX Juegos Panamericanos y VII Parapanamericanos. Para lograr estos fines se han abierto en forma coordinada en la Corporación Santiago 2023 los más diversos medios de comunicación como, por ejemplo, la prensa escrita y televisiva, la radio o las redes sociales para llegar al más amplio público.

El objetivo del plan de difusión es divulgar el Programa De Voluntariado a través de los distintos canales de comunicación convencionales y redes sociales, complementado con actividades territoriales; apoyados y en estrecha colaboración de las áreas funcionales internas de la Corporación Santiago 2023 y las alianzas estratégicas externas. Con el fin de lograr incorporar las diecisiete mil personas voluntarias necesarias para el desarrollo de los Juegos, se debe contar con hombres, mujeres y otras identidades de género, mayores de 18 años (cumplidos al 01 de octubre de 2023).

En este sentido cobra especial relevancia las frases:

- “**SÚMATE AL VOLUNTARIADO** y sé parte de la historia #JuegátelaPorSantiago2023”
- “Sé parte del **EVENTO MULTIDEPORTIVO** más grande de la historia de **CHILE**, únete al **PROGRAMA VOLUNTARIADO** de los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos **SANTIAGO 2023**”
- “La oportunidad de vivir la **EXPERIENCIA** de los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos **SANTIAGO 2023** es a través del **VOLUNTARIADO**.”

Los medios de comunicación están definidos por la marca Santiago 2023, dónde deben dar espacio al Programa De Voluntariado para entregar el mensaje deseado a la comunidad según la etapa en la que se encuentre el proceso, de allí el valor de contar con ellos a través de la prensa escrita, radio, TV, redes sociales y eventos presenciales.

Difusión Digital

Los medios de comunicación digitales que se utilizan para dar a conocer el Programa De Voluntariado son los canales oficiales de difusión digital de Santiago 2023, los cuales se listan a continuación:

- **Instagram:** [@santiago2023oficial](#)
- **Tik Tok:** [@santiago2023oficial](#)
- **Twitter:** [@santiago2023](#)
- **Facebook:** [@santiago2023](#)
- **LinkedIn:** [Santiago 2023](#)
- **Youtube:** [Santiago 2023](#)
- **Sitio web oficial:** www.santiago2023.org

Además, una vez culminada la fase de captación presencial de la etapa de selección del plan de acción de este programa; la corporación Santiago 2023 pondrá a disposición de los postulantes al voluntariado un portal web, denominado como “**PORTAL DE VOLUNTARIADO**” donde cada voluntario podrán:

- Actualizar sus datos personales y preferencias de postulación.
- Conocer el Programa De Voluntariado y sus etapas.
- Hacer el seguimiento del proceso.
- Agendar las fechas de los hitos importantes (entrevistas de selección, capacitaciones, etc.).
- Aprender sobre las áreas funcionales que participan en los de los Juegos.
- Ver noticias y videos relevantes y referentes al voluntariado.
- Aprender datos curiosos y de cultura general referente a los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos.
- Comunicarse con la corporación Santiago 2023.

Para una comunicación más directa con el Programa, las personas interesadas en resolver consultas o entregar opiniones, además del Portal De Voluntariado, lo podrán hacer escribiendo un **correo electrónico** a: voluntariado@santiago2023.org.

También se realiza difusión digital a través de las cuentas oficiales de las distintas alianzas estratégicas. Organizaciones del estado, organizaciones deportivas, organizaciones de sociedad civil y organizaciones de educación superior, donde los recursos publicitarios son entregados por Santiago 2023 para el correcto uso del manual de marca.

Difusión Presencial

Tiene como principal objetivo dar a conocer el Programa de Voluntariado, interactuar con las personas interesadas y fidelizar a las organizaciones con las cuales se tengan alianzas estratégicas. Se realizan actividades territoriales con el fin de tener un mayor alcance a través de convocatorias en universidades, gobernación, espacios públicos, entre otros.

La estructura de una activación en terreno en los diferentes espacios cuenta con lo siguiente:

- **Presentación del programa:** se explicara el Programa De Voluntariado y se expondrá el formulario de inscripción, portal web y actividad de fidelización.
- **Presencia con imagen de marca:** se dispondrá de stands de inscripción y espacio para fotografías con fondo corporativo.
- **Presencia de FIU:** se contará con la presencia de FIU, mascota oficial que representa a Santiago 2023.

PLAN DE FIDELIZACIÓN

La motivación es un factor importante a considerar para poder realizar un buen proceso de fidelización, ya que esta tiene un efecto personal y colectivo importante en la satisfacción de las responsabilidades asignadas, potenciando los siguientes ámbitos:

- **Apreciación o reconocimiento:** saber que los esfuerzos son valorados.
- **Inclusión y pertenencia:** sentir que realmente se forma parte de una organización.
- **Impacto:** saber que sus habilidades y competencias inciden de la mejor manera.
- **Profesionalismo:** contar con reconocimiento y apoyo pertinente para desempeñarse de manera óptima.

Para lograr esto, se desarrollará la estrategia “SUMANDO METAS” y debe realizarse en tres momentos importantes: Pre-Juegos, En Juegos y Post-Juegos.

Fidelización Pre-Juegos

Esta fase de fidelización del voluntariado es la comprendida desde la inscripción como postulante al Programa De Voluntariado hasta la culminación del proceso de capacitación. Donde se llevarán a cabo cuatro hitos motivacionales de encuentro con el voluntariado; que procuran crear un ambiente motivacional que afiance el espíritu de los Juegos, reafirme las vocaciones e inscripciones, se avance hacia un sello identitario, se pruebe la capacidad de respuesta a las convocatorias motivacionales de la corporación Santiago 2023 y se haga efectiva la interacción entre pares para avanzar hacia un modo singular de convivir como voluntariado. Estos son centrales en este sentido y se complementa con los eventos de prueba que afianzarán la vocación de servicio.

Fidelización En Juegos

Esta fase de fidelización del voluntario es llevada a cabo durante los Juegos y mientras las personas desarrollen su labor como. Su importancia radica en que en esta fase se potencia la adhesión de los voluntarios al programa y se garantiza el cumplimiento de sus turnos y funciones.

Luego del proceso de acreditación y uniformes (antes de la ceremonia de inauguración de los Juegos Panamericanos), se llevarán a cabo un hito o evento asociados a afianzar el compromiso para con los Juegos, una suerte de “arenga para calentar motores”. Lo cual se repetirá de igual forma antes de la ceremonia de inauguración de los juegos Parapanamericanos.

Otra de las aristas de fidelización en esta fase es la entrega de recuerdos alusivos a los Juegos, los cuales serán suministrados al momento de ingresar a la sede donde desarrollara sus funciones el voluntario.

Fidelización Post-Juegos

Esta fase de fidelización del voluntario es llevada a cabo posterior al cierre de los Juegos y su objetivo es fidelizar y agradecer a las personas que llevaron a cabo la acción voluntaria durante los Juegos; dejando así un legado de Voluntariado Deportivo en el país.

En esta fase se llevarán a cabo un último hito de la estrategia “Sumando Metas” el cual será un evento de reconocimiento a la labor cumplida, el cual se llevará a cabo en una ceremonia de entrega de reconocimientos de participación.

DERECHOS Y DEBERES DEL VOLUNTARIADO

Como en todo proyecto correspondiente a un mega evento deportivo, como es el caso de los XIX Juegos Panamericanos y VII Parapanamericanos, existen atribuciones y restricciones definidas por los derechos y deberes de los actores. En el caso del voluntariado Santiago 2023, los derechos y deberes se explicitan a continuación, como una prueba elocuente del compromiso que en esta materia ha asumido la Corporación Santiago 2023.

Derechos

- Ser parte del evento multideportivo más grande que ha organizado nuestro país.
- Acreditación
- Uniformes (explicitado en la sección de “Acreditación y uniformes”)
- Alimentación dentro de la jornada de ejercicio de sus funciones como voluntario.
- Seguro contra accidentes ocurridos durante el ejercicio de sus funciones como voluntario.
- Acceso a zonas de descanso y esparcimiento.
- Talleres prácticos de formación.
- Espacios de observación e investigación.
- Certificación internacional de su formación.
- Reconocimiento a través de la entrega de certificado de participación

DEBERES

- Conocer y observar los principios y normas que rigen la Organización de los XIX Juegos Panamericanos y VII Parapanamericanos Santiago 2023.
- Cumplir con todo el proceso de formación y capacitación del voluntario, asistiendo a jornadas de capacitación presencial, virtual y emergente; completando las sesiones asincrónicas y sus respectivas evaluaciones.
- Cumplir con los compromisos adquiridos con la Organización de los Juegos Santiago 2023, respetando sus fines y normativa.
- Responder instrumentos evaluativos e investigativos.

- Ser puntual y cumplir con los horarios pactados con la Organización de los Juegos Santiago 2023.
- Guardar la debida confidencialidad con respecto a la información recibida y conocida en el desarrollo de la actividad.
- Actuar de forma diligente y responsable de acuerdo con el compromiso de incorporación suscrito con la Organización de los Juegos Santiago 2023.
- Respetar y cuidar los recursos materiales que la Organización ponga a disposición, dentro del programa a participar.
- Rechazar cualquier contraprestación económica que el beneficiario de la acción voluntaria pudiese ofrecer.
- Respetar los derechos de los destinatarios de la acción voluntaria.
- Seguir las instrucciones recibidas de los responsables de los programas para el adecuado desarrollo de la acción voluntaria encomendada.
- Utilizar adecuadamente la tarjeta de acreditación, el uniforme y los distintivos otorgados por la Organización Santiago 2023.

LEGADO DEL VOLUNTARIADO SANTIAGO 2023

Desde las definiciones institucionales de la Corporación Santiago 2023 se señala en parte de la Visión: “*Celebrar el Espíritu Deportivo en América **dejando un legado de transformación social** que incentive un estilo de vida activo e inspire a la sociedad y las futuras generaciones...*” en este sentido la formación y capacitación del Voluntariado se propuso dejar como legado una investigación que de cuenta de

las percepciones personales y externas del desempeño de los voluntarios.

Junto con este esfuerzo indagativo, se aspira que al cabo de los Juegos quede instalada una sensibilidad en torno a la ayuda al prójimo, donde el voluntariado de Santiago 2023, más allá del deporte, se haga parte organizadamente de campañas solidarias y reparación ante el flagelo ambiental o de otro orden que asole a la ciudadanía.

