

voluntarios  
Telefónica



## 6 años del Programa

Proyectos, Historias y Resultados

Fundación  
*Telefónica*



Voluntarios Telefónica

# 6 años del Programa

Proyectos, Historias y Resultados

## Fundación Telefónica de Argentina

Presidente

---

Eduardo Caride

Secretario General

---

Manuel A. Álvarez Trongé

Tesorero

---

Mario E. Vázquez

Vocales

---

Carmen Grillo  
Juan Waehner  
Jorge Pérez Bello  
José Luís Rodríguez Zarco  
Javier Nadal Ariño  
Francisco Serrano Martínez

Directora

---

Carmen Grillo

Voluntarios Telefónica

Introducción

04

01

“Objetivos siempre claros”

06

El programa en el marco de la Fundación Telefónica

02

“Desplegando la red”

22

Proyectos y personas a lo largo y ancho del país

03

“Seis años pintando color esperanza”

38

Los primeros seis años del Programa

04

“Se hace camino al andar”

52

Proyecciones y desafíos futuros

# Introducción



---

### Un manual de voluntariado; un manual para sentirse en red.

La idea de realizar esta publicación nació con la celebración de los seis años del Programa Voluntarios Telefónica, unida a otro festejo: el Día Internacional del voluntario, instaurado el 5 de diciembre por las Naciones Unidas.

El resumen que aquí presentamos, tiene un sentido: el deseo de recordar para seguir. Recordar momentos, personas, historias; para seguir haciendo proyectos, construyendo puentes, obteniendo resultados.

**Proyectos, historias, resultados:** he ahí el verdadero resumen de 6 años de Voluntarios Telefónica.

Le llamamos un “manual” pues esperamos que cada voluntario lo pueda tener “a mano” cada vez que desee conocer que es Voluntarios Telefónica o revivir algunos de sus proyectos, sus momentos o sus historias.

La publicación está pensada para ser leída de varias maneras posibles: ya sea como una historia cronológica - que cuenta la evolución de un sueño hasta transformarse en programa- ; como un mosaico de historias personales, grupales y comunitarias separadas por miles de kilómetros pero unidas por un hilo común -la voluntad de ayudar en red - o bien como un espacio de aprendizaje: conocer qué es el voluntariado; cómo practicarlo y como entenderlo - desde sus planteos conceptuales más básicos hasta sus respuestas más concretas.

Lo invitamos a recorrer estos 6 años de voluntariado escrito; lo invitamos a leer, recordar y compartir.

En definitiva; ***esta publicación es una invitación más a que se sume a lo que nos hace felices: ser Voluntarios Telefónica.***

01



# “Objetivos siempre claros”

El programa en el marco de la Fundación Telefónica



# Qué es Voluntarios Telefónica



Voluntarios Telefónica nació con el objetivo de canalizar el espíritu solidario de los empleados del Grupo Telefónica en la Argentina.

Crear un programa, cualquiera que sea, no es tarea sencilla. En el amplio campo de la Responsabilidad Social Empresaria *“aquellas acciones que las empresas realizan, más allá de sus obligaciones y de lo que las leyes imponen, por mejorar las condiciones de la comunidad en la que están insertas”* es siempre difícil tomar decisiones que luego tengan sustentabilidad.

Si crear es un acto pleno de la voluntad; crear un programa de voluntariado corporativo es poner esa voluntad en manos de muchos; multiplicar una visión por diez, por cien, por miles. El voluntariado corporativo no se hace solo, sino con la voluntad de aquellos tres actores clave: **la empresa** como marco contenedor, como respaldo de confiabilidad y gestión, **la comunidad** como la depositaria de las acciones sociales que la tienen a la vez como destinataria y protagonista y **los voluntarios empleados** que desean dar algo más de sí, que desean intervenir para que algo cambie y que eligen este camino como posible, como real, como confiable: ser voluntarios de un programa que los contendrá y en el que podrán crecer.

En su artículo “Voluntariado: Una manera de integrar la sociedad y la empresa”, la argentina Cecilia Juárez compila los numerosos beneficios que diversos autores destacan como producto de la aplicación de este tipo de programas:

■ **Como empleados:** aumenta el grado de motivación y de autoestima al sentir que se está haciendo algo útil. Genera satisfacción al ayudar a otros y experimentar que se logra un impacto en la resolución de problemas comunitarios. Alimenta la creatividad y el pensamiento innovador al tener que insertarse en un mundo desconocido. Ofrece la oportunidad de poner a prueba habilidades profesionales (nuevas o existentes) en un entorno con bajo nivel de presión. Fomenta habilidades de liderazgo y gerenciamiento. Ayuda a construir mejores relaciones y capacidades de trabajo en equipo. En muchas oportunidades, muestra al empleado que puede lograr más de lo que hubiera imaginado y llegar a un balance con la vida profesional al poder involucrarse en algo en que tiene un interés personal. Aumenta la capacidad para trabajar en la diversidad y provee al voluntario de una visión global de la organización y su funcionamiento, en lugar de la visión generalmente restringida a las circunstancias particulares del empleado en la empresa. Ayuda a los empleados que están cerca de su jubilación tanto a reevaluar algunas de sus habilidades como a planificar nuevas y posibles opciones de carrera o de actividad voluntaria.

■ **En el ámbito de la empresa:** contribuye a crear comunidades más saludables en las cuales operar, y mejora la imagen pública de la compañía y puede contribuir a reforzar la lealtad hacia la marca. Ofrece nuevos canales de comunicación acerca de lo que está ocurriendo en la comunidad y cuáles son los desafíos que enfrenta. Constituye una oportunidad para mejorar el desempeño de los equipos de trabajo y disolver barreras interdepartamentales. Incrementa el atractivo de la empresa para potenciales empleados. Promueve un clima laboral positivo y permite construir un puente entre la empresa y la comunidad, alimentando el sentimiento de trabajar en forma conjunta para el mutuo beneficio.

■ **En el ámbito de la organización sin fines de lucro:** incrementa la provisión de voluntarios. Se benefician de los conocimientos, las habilidades profesionales y la experiencia de los empleados voluntarios. Permite incorporar nuevas habilidades y energías a la resolución de los problemas cotidianos y puede ayudar a posicionarse mejor en el mercado al aplicar la experiencia de los empleados voluntarios en este área. Ayuda a romper barreras y a incrementar la comprensión. Provee la posibilidad de llegar a nuevas audiencias: los empleados voluntarios poseen contactos a través de sus círculos sociales y profesionales ante los cuales pueden presentarse como “embajadores” de la organización sin fines de lucro.

Las opiniones son coincidentes. El voluntariado corporativo supone una ecuación en la que todos ganan: los empleados, la empresa, la organización comunitaria en la que realizan sus tareas los voluntarios y la comunidad entera, en un sentido global, ya que al agrandarse la base de voluntarios disponibles no sólo se involucra a más personas sino que éstas difunden a su vez la experiencia en todos sus círculos sociales (trabajo, familia, amigos, etc.).



## 1 CAPACITACIÓN

La Fundación Telefónica encara actividades de formación, orientadas a brindar herramientas para que los empleados puedan formular y poner en marcha iniciativas que beneficien a la comunidad o que contribuyan a mejorar las condiciones de vida de sectores vulnerables de la sociedad.

Para llevar adelante la capacitación a sus voluntarios, la Fundación se ha asociado desde la creación del Programa con prestigiosas casas de estudio como la Universidad de Quilmes y la Universidad de Belgrano, donde se capacitó en voluntariado social al primer grupo de coordinadores.

A partir del año 2002 forma una alianza estratégica con la Universidad de San Andrés y el Centro de Estudios de Estado y Sociedad -CEDES- y desarrolla anualmente en forma ininterrumpida un ciclo de capacitación *in office* diseñado a medida para 40 voluntarios del Grupo. En el año 2006 se desarrolló el V Ciclo de Capacitación Presencial de 11 encuentros en el que participaron 48 voluntarios y en el que se desarrollaron 5 proyectos que fueron financiados al finalizar el ciclo.

Y si la teoría nos muestra las características del voluntariado corporativo, la práctica nos habla de sus posibilidades reales: movilizar sueños al encuentro de carencias, soluciones al encuentro de problemas, personas al encuentro de otras personas; una fórmula difícil de superar.

***“Canalizar el espíritu solidario de los empleados del Grupo Telefónica en Argentina diseñando estrategias que alien-ten la participación de los trabajadores en forma voluntaria coordinados por la Fundación Telefónica en proyectos sociales alineados con los valores de la compañía.”***

El Programa Voluntarios Telefónica en Argentina cuenta con tres pilares fundamentales que lo sustentan. Los pilares son fundamentales pero no rígidos: su dinamismo es tal, que sin perder condición de sostén se reformulan, piensan y renuevan todas las veces que sea necesario para sostener su condición de vigencia.

Desde ellos, se despliega la red interconectada que es el alma de todo el programa. Al pilar de la Capacitación se le suman el de la Formulación y Ejecución de Proyectos Sociales y el de la Difusión y Comunicación las actividades realizadas, algo que hasta el día de hoy se sigue fortaleciendo.



## LA CAPACITACIÓN EN NÚMEROS

216	Voluntarios capacitados	308	Horas de capacitación
81	Encuentros	\$163.500	Invertidos en capacitación
21	Proyectos formulados como consecuencia de las capacitaciones		

Asimismo, desde el año 2005 se realiza también en forma anual un ciclo de capacitación por videoconferencia uniendo salas de distintos puntos del país. En el año 2006 se realizó el II Ciclo donde participaron 25 voluntarios de Buenos Aires, Chubut, Neuquén, Mendoza y Mar del Plata y en el que se presentaron 5 proyectos que fueron financiados al concluir el ciclo en el marco del proyecto *Aprender y hacer*.

Capacitar en voluntariado es fundamental, y desde esa mirada teórica, el Programa se encuentra hoy renovando su estructura, en el intento de desplegar toda la fuerza que puede tener un proyecto integral de formación en el que todos los voluntarios encuentren un formato a la medida de sus intereses y posibilidades.

## CAPACITAR EN VOLUNTARIADO

“El voluntario es en general una persona adulta que quiere aportar algo real, tangible y operativo, que traduzca el valor de su solidaridad en una acción concreta. Suele ser práctico y creativo, y escapa de los grandes discursos para bajar a las más tangibles realidades. La capacitación de un voluntario deberá, entonces, tener muy en cuenta estas dos dimensiones: **lo humano**, en la medida de abrir un panorama que le de a la acción voluntaria un sentido más amplio que la simple donación de su tiempo y talento; y **lo técnico**, en la medida de que la acción **bien hecha** será nueva fuente de motivación y eficiencia”.

*La Formación del voluntariado social*  
*María Elena Alfaro*

## 2 FORMULACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS SOCIALES

La Formulación y Ejecución de Proyectos Sociales no sólo es un pilar, sino también una marca de agua de Voluntarios Telefónica, una verdadera muestra de su capacidad de gestión.

El Programa tiene áreas de actuación definidas (educación, discapacidad, salud, microemprendimientos, mejoras edilicias, recreación y deportes), en el marco de las cuales los voluntarios formulan proyectos sociales. Son ellos quienes seleccionan las problemáticas sociales en las que intervenir, las comunidades donde trabajar, y realizan el diagnóstico correspondiente para luego formular e implementar los proyectos.

Para llevar adelante estas iniciativas trabajan en forma conjunta con diferentes instituciones de la comunidad. Un completo listado con información sobre los proyectos implementados por los voluntarios y sobre las instituciones involucradas se puede encontrar en el sitio web del Programa.

Los proyectos se presentan en forma exclusiva a través del portal del Programa. El sitio cuenta con formularios para los diferentes grupos de proyectos y permite una ordenada y transparente presentación, seguimiento y gestión.



El Programa Voluntarios Telefónica está integrado por los siguientes Grupos de Proyectos Sociales:

#### ■ Inicio de clases

Facilitar la provisión de mochilas con útiles escolares a través de los voluntarios de las diferentes empresas del Grupo del país, a chicos de escasos recursos económicos para mejorar el desarrollo de las tareas escolares y del aprendizaje.

#### ■ Aprender y hacer

Facilitar la concreción de proyectos sociales por parte de los voluntarios, aplicando las herramientas técnicas adquiridas en los ciclos de capacitación del Programa de Voluntarios Telefónica.

#### ■ Fortalecimiento de bibliotecas

Fortalecer el desarrollo de bibliotecas a través de la provisión de libros, software educativo y equipamiento informático, para estimular y potenciar en los jóvenes el hábito de la lectura y la investigación a fin de contribuir en su formación y aprendizaje.

#### ■ Cercanía con comunidades educativas

Apoyar la concreción de proyectos sociales que se desarrollen comunidades educativas vinculadas con la salud, la educación, la discapacidad, la promoción social, la cultura y el deporte entre otras.

#### ■ Concurso nacional de proyectos sociales

Apoyar iniciativas sociales en las que participen los voluntarios que integran el Programa Voluntarios Telefónica. Fomentar las ideas en este ámbito y contribuir a su concreción, además de estimular el protagonismo en la participación social y el compromiso de los voluntarios.

Este es el certamen de mayor financiación de iniciativas de los participantes del Programa, que en **2006** apoyó **12 propuestas** de hasta 10 mil pesos cada una.

# 959

VOLUNTARIOS

¿Cuántas son **950** personas?

¿Son muchas o pocas?

**950** personas caben apenas dentro de los límites de una cancha de básquet, apretadas una junto a otra aproximadamente: **21** filas de **45** cada una, y las líneas internas de la cancha no se ven; queda la cancha tapizada de personas.

¿Cuántos son **959** voluntarios?





El Concurso, en su tercera edición, contó con una presentación record de **69 propuestas** de las cuales un jurado externo seleccionó los 12 ganadores.

#### ■ Ayudando a ayudar

Facilitar la transferencia de las capacidades profesionales de los voluntarios para llevar adelante labores específicas con objetivos preestablecidos en organizaciones sociales que así lo requieran, de manera de fortalecer su gestión.

#### ■ Sólo para menores

Apoyar la realización de proyectos sociales en el ámbito nacional que tengan como público objetivo a niños y adolescentes en situación de riesgo y den solución a problemas de diversa índole.

## 3 DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN

Finalmente, el pilar de la Difusión y Comunicación representa el desafío más dinámico: hay tanto por contar a tantos, que la tarea es permanente y estratégica. Se busca que lo realizado se conozca, que lo logrado se potencie, que en el viento de la comunicación vuele la semilla del encuentro, que otros empleados, otros voluntarios, otras organizaciones, otras personas sepan que es posible juntarse para hacer, que reunirse siempre es bueno y que lo imposible es a menudo una ilusión, no una realidad.

Y aquí, en la comunicación, el eje de Voluntarios Telefónica está en la coherencia. Un voluntario recibe mejor el mensaje cuando advierte coherencia entre los miembros del programa, entre la misión y lo que se hace en realidad, entre lo que los voluntarios piensan, sienten y realizan.

¿Son muchos o pocos?

No hay respuesta única para esto.

Un voluntario es una persona con inquietudes sociales, espíritu solidario y, fundamentalmente, decisión para actuar. Cada voluntario que se ofrece a serlo, refleja el espíritu solidario de por lo menos otras **3** o **4** personas que sienten lo mismo, pero que aún no se han decidido.

Son casi mil nombres, rostros y, sobre todo, corazones. Son ese mismo número de empleados diseminados por toda la enorme empresa. Son el doble del número de brazos para actuar, para dar, para acariciar o juntar juguetes o libros.

Y son ese mismo número de profesiones, habilidades y conocimientos, pero multiplicado por mil, porque la sinergia entre gente que siente lo

mismo multiplica la energía a niveles insospechados.

Son **959** voluntarios Telefónica, y el número esconde todavía un secreto más: sigue creciendo.



Al ser un Programa de alcance nacional de características dinámicas, es indispensable contar con efectivos canales de comunicación que permitan la interacción de sus integrantes. También es un modo de transparentar las acciones del Programa hacia adentro del Grupo y hacia la comunidad toda.

En cuanto a comunicación externa, el Programa dispone de las siguientes herramientas:

**Sitio web** con información abierta al público sobre los principales proyectos, características y actividades del Programa ([www.telefonica.com.ar/voluntarios](http://www.telefonica.com.ar/voluntarios))

**Folleto**s acerca de los proyectos y las principales características del Programa.

**Presencia en congresos, jornadas del tercer sector y otros eventos**, con la intención de informar las características del Programa y compartir los logros con la comunidad y otros referentes del sector.

**Presentación del Programa en concursos** que permiten, además de su difusión, una autoevaluación interesante.

**Foros locales e internacionales:**  
Grupo de Fundaciones, RedEAmérica.

**Ámbito académico:** Universidad Argentina de la Empresa, Universidad Austral, Universidad de San Andrés.

También cabe destacar que se generan encuentros con la prensa que devienen en publicaciones de diversa índole.

En referencia a la comunicación interna, el Programa cuenta con las siguientes herramientas:

**Sitio web:** permite mostrar cómo se utilizan herramientas sociales con un enfoque profesional y cómo se pone al servicio de las organizaciones de la sociedad civil la experiencia, el talento y el profesionalismo de los voluntarios, y es también un vehículo para motivar a otras empresas a que adopten políticas similares y a difundir experiencias exitosas que puedan ser replicadas. Para la gestión diaria del Programa, el sitio web es un auténtico punto de encuentro de voluntarios y un archivo *on line* de gran utilidad y fácil consulta.

**Convocatorias:** son llamados a participar en determinados proyectos puntuales que necesitan voluntarios. Puede ser una comunicación enviada a todos los voluntarios en general o segmentada, dependiendo de las características de la convocatoria. Generalmente las convocatorias se dan en el marco del proyecto *ayudando a ayudar*.

**Boletín Programa Voluntarios Telefónica:** contiene 5 notas, 3 de las cuales corresponden al Programa Voluntarios Telefónica y las otras 2 a la Fundación en general. Se publica en forma mensual, generalmente durante la última semana del mes, y sirve para mantener a los voluntarios informados de las diferentes actividades y posibilidades de participación.





Las causas y finalidades que motivan que la comunicación sea uno de los tres pilares fundamentales del Programa son, entre otras:

**Comunicaciones especiales:** esta herramienta es utilizada para suministrar avisos segmentados por unidad de negocio y región, principalmente para dar a conocer la concreción exitosa de algunos proyectos, presentando a los voluntarios que estuvieron involucrados. Con esto se intenta establecer de manera paulatina una comunicación directa a fin de que todos los interesados puedan informarse de las novedades que vayan surgiendo. También se copia a los jefes de los voluntarios protagonistas de la nota para que estén al tanto de lo que hacen sus empleados.

**Newsletter Fundación Telefónica:** sale en forma bimestral y contiene por lo menos una nota del Programa Voluntarios Telefónica.

**Infobuzón:** es el medio de comunicación interna del Grupo Telefónica. Se publica semanalmente, y el Programa Voluntarios Telefónica realiza ediciones con sus principales novedades.

**Carteleras institucionales:** espacio para la difusión de alguna noticia del Programa en todas las carteleras de los edificios del Grupo Telefónica.

- Porque comunicar nos hace protagonistas.
- Para motivar a otras empresas a que adopten medidas similares.
- Para difundir experiencias exitosas que puedan ser replicadas.
- Para transparentar el Programa.
- Para poder mostrar el trabajo realizado a lo largo de estos años.
- Para dar visibilidad a las acciones de la empresa en el área del voluntariado social y lograr con ello mayor cercanía a la comunidad.
- Para que los voluntarios se sientan protagonistas valorados y reconocidos.
- Para sumar nuevos voluntarios.



## EL PILAR DEL NO ASISTENCIALISMO

Ligados a los tres pilares fundamentales anteriormente nombrados, hay un cuarto pilar tan importante como ellos: el pilar de la sustentabilidad de las acciones, de la idea de no fomentar el asistencialismo.

Es la ayuda más o menos duradera que alguien en condición de ofrecer –y por ello en una situación de autodisponibilidad, efectiviza sobre otro en situación de recibir– y por ello en una condición de necesidad. Es el caso de las intervenciones en accidentes o catástrofes naturales y también el de las acciones puntuales que permiten iniciar o impulsar a un proyecto.

## 01 ASISTENCIA

### TRES DEFINICIONES IMPORTANTES

## 02 ASISTENCIALISMO

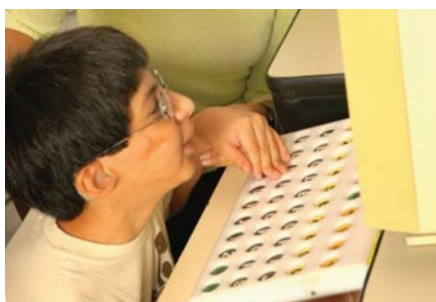
Cuando la asistencia toma determinadas características, como la perpetuación en el tiempo de cada uno de los roles de asistente y asistido, como forma de poder, dando lugar a una relación de dependencia se convierte en un proceso complejo y perturbador denominado *asistencialismo*, que no genera crecimiento.

## 03 INVERSIÓN SOCIAL

Cuando al intervenir socialmente se hace un uso responsable, proactivo y estratégico de recursos privados y su retorno esperado es el bienestar de la comunidad y su desarrollo a largo plazo, se supera el escollo del asistencialismo y se habla entonces de *inversión social*.

# Qué es la Fundación Telefónica





## SU CONCEPCIÓN, VISIÓN, MISIÓN Y LÍNEAS ESTRATÉGICAS

La responsabilidad de ser una empresa multimedios movilizó al Grupo Telefónica a comprometerse en acciones que trascienden el mero cumplimiento cotidiano de sus obligaciones. La educación entra en su agenda diaria, porque entiende que con actividades que la favorezcan colabora en el desarrollo y la formación de la comunidad que integramos, con una calidad de vida mejor.

Con esta percepción clara el Grupo Telefónica se ha marcado objetivos para desarrollar al máximo las aplicaciones sociales de la tecnología a fin de fomentar la igualdad de oportunidades y contribuir a mejorar la vida de personas y grupos sociales, con especial atención a los más desprotegidos y necesitados.

Esta tarea social y cultural está encomendada a la Fundación Telefónica,

con proyección en España, Brasil, Chile, Perú, México, Venezuela, Marruecos y Argentina.

En todos estos países ofrece y desarrolla proyectos y actividades en consonancia con las respectivas realidades nacionales a través de entidades fundacionales autónomas, pero vinculadas por una misma filosofía, objetivos comunes y una metodología de trabajo similar.

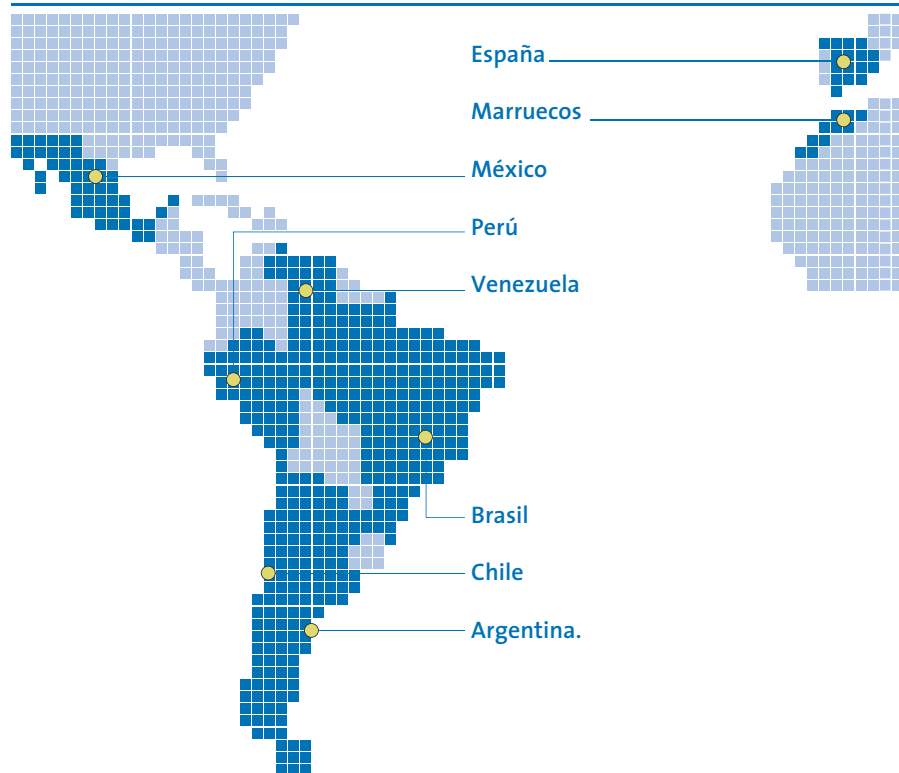


**Carmen Grillo**  
Directora Fundación Telefónica

*“Fue así que comenzamos con un pequeño grupo, armando proyectos que permitieran realizar acciones sustentables de desarrollo social, y con él fuimos creciendo hasta convertirnos en una red humana interconectada, que hoy nos permite llegar a todas las provincias del país.”*

*Los voluntarios trascienden fronteras, no entienden de límites ni de imposibles.”*

#### SU PRESENCIA INTERNACIONAL





## SUS PRINCIPALES LÍNEAS DE ACCIÓN Y PROYECTOS

La Fundación Telefónica impulsa programas que potencien el proceso educativo mediante la aplicación de nuevas tecnologías de la información y la comunicación. Su estrategia se soporta en cinco líneas de actuación.



Busca canalizar el espíritu solidario de los empleados del Grupo Telefónica en la Argentina.

Fundación  
*Telefónica*

voluntarios  
Telefónica

educared

Es un portal educativo cuya misión es promover la inclusión de las TIC en las escuelas para enriquecer las prácticas de la enseñanza, favorecer el aprendizaje y contribuir a la calidad de la educación.

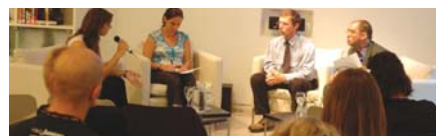






Contribuye con la erradicación del trabajo infantil a través de la escolarización de los niños trabajadores o en riesgo.

proniño



arte y nuevas  
tecnologías

forum

Engloba la intensa labor desarrollada por la Fundación Telefónica en el ámbito del arte y la cultura. Su Espacio, ubicado en Arenales 1540 de esta ciudad, es el único lugar de la Argentina dedicado a difundir y articular el arte, la educación y la tecnología.

Impulsa la investigación global avanzada, la creación, el análisis y la difusión de las TIC y su impacto social.



02





# “Desplegando la red”

Proyectos y personas a lo largo y ancho del país



# La estructura que organiza



---

*El objetivo de Voluntarios Telefónica es:*

*“Fortalecer la red humana interconectada, constituida voluntariamente por las personas que trabajan en las empresas del Grupo Telefónica, cuyo fin es realizar acciones de interés social en forma proactiva y en línea con los objetivos de la Fundación Telefónica.”*

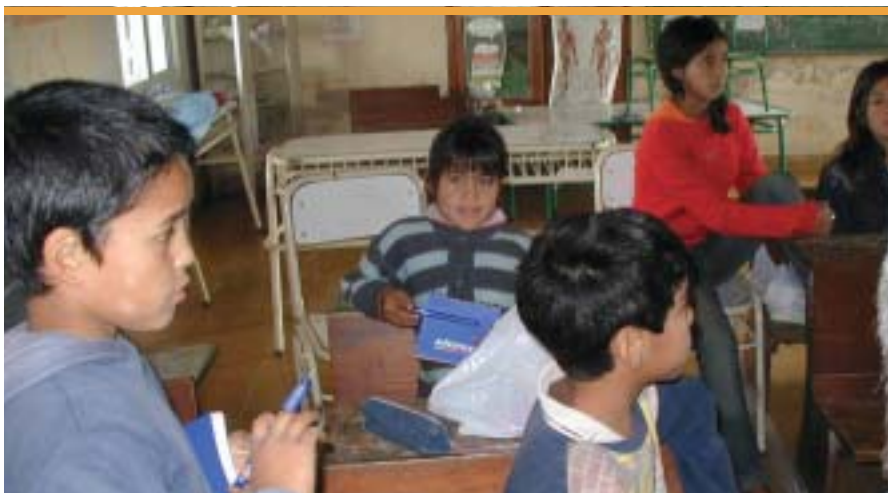
Y es que el voluntariado posee todas las condiciones para sostener como una red de trama invisible buena parte de la sociedad civil y aportar una visión esperanzada de la realidad, un verdadero **contrapeso solidario**.

En REDES hay **tres niveles conceptuales** que son claves a la hora de hacer un planteo integral de **qué es y cómo funciona** una red:

**Vivencia de red:** es la sensación que cada uno experimenta al pertenecer y participar en una red. Es subjetiva. Se construye por **impactos y en plazos cortos**. Es muy fuerte cuando se vive. Tiene que ver con sentir qué significa trabajar en red.

**Práctica de red:** son las técnicas que se van elaborando para trabajar en red y para optimizar ese trabajo. Se construye por procesos y en medianos plazos. Si hay mirada retrospectiva, permite visualizar progresos (o retrocesos). El intercambio de prácticas de red genera mucha sinergia.

**Cultura de red:** se refiere al registro que queda en las personas acerca de que es posible trabajar en red aunque en ese momento no se pertenezca a ninguna. Se construye por reflexión y en largos plazos. Es posterior a los niveles de Vivencia y Práctica, que deben ser, vividos antes como si uno fuera un nodo potencial que se activará cuando sea necesario.



## QUÉ SIGNIFICA TRABAJAR POR PROYECTOS

Cuando una iniciativa nace como resultado de una visión estratégica, lleva implícita su propia identidad: eso que la hace y hará diferente de otras.

En Voluntarios Telefónica, desde un comienzo se decidió recorrer un camino desafiante: trabajar por proyectos.

Trabajar por proyectos significaría que las acciones fundamentales llevadas adelante por los voluntarios no serían producto de la improvisación, el antojo o la mera oportunidad.

Tendrían, en cambio, la impronta de **“un planteo lógico para abordar un tema”**, que en sí mismo, puede ser una primera definición de proyecto.

Todo proyecto tiene dos características fundamentales: **siempre es hacia futuro** y siempre descansa sobre un **marco lógico de abordaje**.

Trabajar por proyectos en voluntariado significa pedir a cada grupo de voluntarios que deseen actuar e intervenir en la realidad que lo hagan desde una mirada solidaria, desde lo humano y desde lo técnico.

Así, para que cada idea, cada propuesta, cada intención o impulso por ayudar se convirtiera en efecto deseado y permanente; se comenzó a confeccionar un diagrama de áreas en los que se pudieran presentar proyectos de acción.

Pero para ello era necesario que los voluntarios estuvieran capacitados y supieran cómo formular un objetivo, cómo realizar un diagnóstico, cómo evaluar un impacto.

Así, la capacitación se hizo cada vez más vital, finalmente pilar, y hoy lo sigue siendo.

Toda organización, toda empresa, toda actividad necesita focalizar su accionar para poder actuar sobre una parte del complejo universo de lo social y no naufragar en miles de acciones descoordinadas. En general, las empresas tienen dos formas de operar, según pongan su foco en un tema -salud, educación, niñez- o en el tipo de intervención. Aquí es donde aparece la acción por proyectos como una manera desafiante de asumir el compromiso. Voluntarios Telefónica combina ambos criterios de una manera única, ya que a objetivos muy precisos desde lo temático le suma el mecanismo de operar por proyectos. Esto supone que día a día afina la comprensión de la realidad sobre la cual se trabaja, y por tanto, la calidad de la intervención.

Trabajar por proyectos implica una dinámica compleja: hay que planificar cuántos proyectos se podrán financiar en cada año para cada área, determinar las bases de convocatoria para esas áreas, comunicar el llamado a concurso, recibir cada uno de los proyectos y chequear su correcto armado; convocar a un jurado para que los evalúe, hacer la selección y, finalmente, comunicar a cada grupo de voluntario el resultado de su propuesta.

Es una mecánica ardua, que exige ubicarse dentro de cientos de ideas diferentes, todas movilizadoras, entusiastas, de realidades geográficas y culturales disímiles, de detalles técnicos de formulación variados, todas importantes a la hora de la pertinencia y la sustentabilidad.





*Se eligió actuar con este esquema de trabajo por proyectos porque:*

- *La Fundación tiene un perfil de **inversión social** y no de asistencialismo.*
- *La idea es dejar siempre **capacidad instalada** en las comunidades y dar al voluntario la oportunidad de capacitarse y participar activamente de ser **nexo**.*
- *Es un factor clave para el éxito del Programa, fundamentalmente cuando se hace foco en la **sustentabilidad**.*
- *La combinación de este esquema de trabajo con convocatorias periódicas que realiza el Programa es la combinación que permite incluir a diferentes perfiles voluntarios.*

**373**  
PROYECTOS REALIZADOS

Vivimos en la era de los proyectos. Todo o casi todo puede presentarse como un gran o pequeño proyecto: planificado, pensado, diseñado, ejecutado, evaluado.

Trabajar por proyectos en voluntariado, sin embargo, no es tan común. Conseguir la capacidad operativa de hacerlo, gestionarla con criterio y eficiencia y ponerla al

servicio de la realidad social, no siempre es la moneda corriente, tanto es así que muchas veces el “ensayo y error” es muy común.

Voluntarios Telefónica ha adoptado la gestión por proyectos como una de sus marcas de agua, una de sus señas particulares de identidad. Detrás de cada dígito de estos **373** proyectos concretados, hay una

- 
- Contribuye a una mayor y más cercana **relación** del Grupo Telefónica con la comunidad y especialmente con numerosas organizaciones de la sociedad civil. Esto se logra, entre otras cosas, a través de la gran **red** de voluntarios que se transforman en intermediarios y en los brazos de la Fundación y el Grupo en la comunidad.
  - La **evaluación** previa de proyectos permite **asignar mejor** cada peso del presupuesto destinado como inversión social.
  - El trabajo por proyectos facilita la **medición de los resultados de gestión y de impacto**. Permite ganar experiencia y, por ende, mejorar la **detección de necesidades** en cada proyecto.
  - Permite generar **lazos sustentables** en el tiempo con las organizaciones beneficiarias.



intencionalidad muy diferente al ensayo y cada vez más alejada del error. Hay horas de planificación de los formularios, de los llamados a concursos, de las líneas de acción en las cuales trabajar.

Hay reflexión de cada proyecto realizado, hay aprovechamiento de cada uno de los tres resultados posibles: excelente, regular o malo.

¿Son muchos o pocos los **373** proyectos realizados?

Son un número para seguir superando, cuando se ve la tremenda repercusión de los llamados a concursos de nuevas propuestas.

Son estos proyectos sociales los que le dan sentido y solidez a nuestro Programa.

Y son un número inmenso, cuando se lo multiplica por la diversidad de realidades que vive la sociedad, y se lo divide por el extensísimo territorio del país, que en sí mismo, también, es un gran proyecto en el que todos estamos llamados a participar.





## EL DÍA A DÍA QUE MUEVE AL PROGRAMA

La parte visible del Programa Voluntarios Telefónica no es más que la punta de un complejo y gigantesco *iceberg* de gestión, que tiene en el piso 18 del edificio de Ingeniero Huergo su base de operaciones.

Allí, día tras día, las personas que gestionan Voluntarios Telefónica se abocan desde muy temprano a las más variadas actividades que luego se reflejan en resultados, propuestas, noticias y convocatorias.

En la gestión cotidiana existen cuatro áreas de atención prioritarias, y tres de ellas son los tres pilares del Programa: Capacitación, Gestión por Proyectos y Comunicación al que se suma la dinámica del sitio web, verdadero corazón virtual del voluntariado.

Si un resumen fuera posible, cuando un día cualquiera comienza, las responsabi-

lidades personales y grupales se vuelven acción y se ocupan de todo lo referido a la gestión de los proyectos y la administración del sitio web.

Algunas de las tareas del equipo frente a la computadora, desde el teléfono o la entrevista personal se relacionan con la verificación y el ordenamiento de la documentación que los voluntarios presentan por cada proyecto para lograr la adjudicación de los fondos, el contacto con las diferentes instituciones con las que los voluntarios realizarán sus proyectos y la organización del archivo.

El sitio web demanda una dedicación que se traduce en su permanente actualización, su dinamismo y la posibilidad de encontrar allí notas de interés, fotos y testimonios.

Pero lo más importante es lo que a simple vista no se percibe: la Intranet del sitio web de Voluntarios Telefónica, que el equipo gestiona. La misma posee tal caudal de información que prácticamente cualquier aspecto de cualquier proyecto puede estar procesado para ser difundido.

Así, las tareas de gestión de este sitio incluyen: subir a la web los proyectos en ejecución con sus respectivos datos y fotos, modificar cada dos meses las notas centrales, planificar y desarrollar mejoras en la base de datos y proponer distintos parámetros de búsqueda para tener diferentes estadísticas del programa.

Mientras tanto, otra parte del equipo se encarga del día a día: el contacto con los voluntarios respondiendo sus consultas, la diagramación del calendario y los temas de las reuniones mensuales de voluntarios coordinadores y las de los comités, la concreción de dichas reuniones, y la devolución necesaria a los





## NIVELES DE IMPACTO

En el voluntariado hay también tres niveles de impacto:

- 1) Es **el beneficio que le aportan los voluntarios a la comunidad** o a los beneficiarios con los que actúan; es lo que se llama **el nivel del impacto de su tarea**, y ello debe ser resaltado y reconocido.
- 2) Es **el beneficio que le provoca el voluntariado al propio voluntario**; es lo que se llama **la huella**, la “marca” que esta práctica deja en cada persona que lo ejerce.
- 3) Es **el beneficio que dicho programa o proyecto en concreto le está aportando al concepto de voluntariado en general**; es lo que se llama **la sistematización**. Es el aporte que voluntario Telefónica puede hacer como referente, como caso testigo, como pionero, etcétera, en el voluntariado Corporativo en la Argentina. Esto no es evidente ni debe exagerarse, pero sí explicitarse para que los propios voluntarios se sepan protagonistas.

voluntarios cuyos proyectos no fueron elegidos, explicando las razones y sugiriendo correcciones.

Desde la Coordinación, la tarea también es intensa y variada: la identificación de instituciones con las cuales trabajar, la confección de presentaciones acerca del Programa para diferentes foros, congresos, premios y fundamentalmente, la gestión de reuniones con los CEOs del Grupo para mostrar el Programa Voluntarios Telefónica.

Las reuniones grupales son también esenciales; de allí surgen la redacción del boletín mensual, notas de la página web y comunicaciones especiales; la preparación

de notas para publicar el Programa en el newsletter de Fundación Telefónica y en Infobuzón; la diagramación de los ciclos de capacitación anual presencial y por videoconferencia; la organización de la logística de entrega de materiales y otros temas vinculados a los proyectos y convocatorias y, en definitiva, la planificación estratégica del programa pensando en el futuro a corto, mediano y largo plazo.

# Los valores que sostienen





## EL VALOR DE SER: LA ALEGRÍA DE SER VOLUNTARIO

El voluntariado requiere un compromiso adquirido, que lo diferencia de acciones solidarias aisladas que no tienen continuidad o progresión. Exige un determinado compromiso con la institución, con el beneficiario y con el compañero.

Fundamentalmente, el voluntario busca actuar en la sociedad con dos cuestiones intangibles que están en la base de las relaciones sociales. En principio, trabaja en un espacio público y privado que es la proximidad, entendida como el acercamiento uno a uno, grupo a grupo, cara a cara. No se ocupa de los proyectos colosales o de los grandes problemas nacionales, sino de lo próximo y cotidiano. En segundo lugar, más allá de lo que el voluntario realice en un proyecto concreto, el objetivo principal es generar autoestima en el otro y en la sociedad.

En la base de un programa como Voluntarios Telefónica, se despliega un enorme y fértil sustrato de solidaridad.

Los voluntarios a la vez que personas comunes y sencillas son personas solidarias.

Ser voluntario es ejercer una solidaridad activa, aplicada, responsable.

¿Pero qué es realmente la solidaridad?

Tomada en su versión más elemental, la solidaridad parece limitarse solamente a **"hacer algo por aquellos que por algún motivo están necesitados, aun cuando esa necesidad no nos afecte a nosotros directamente"**.

Pero expresada en toda la fuerza de su complejidad, la solidaridad además de acción significa sobre todo poder participar en la construcción de lo social, poder expresar consensos o disensos.

Y es que ser solidario es serlo **"con todos"** y no sólo con los "necesitados", porque puesto que en la construcción de lo social el parámetro primero es la dignidad, entonces solidaridad debe hacerse sinónimo de comunidad, ya que todas las prácticas sociales que se edifican desde la dignidad, si bien valiosas en sí mismas, no convergen si no aparece la idea de comunidad.

La solidaridad, a través de las dos dimensiones de sus actos reales -la concreta y la simbólica- pone **"en sólido"** valores fundamentales de las comunidades que de otro modo podrían hacerse etéreos y esfumarse.

Ella **transforma lo deseable en lo hecho** y alquimiza así de manera irreversible, instintos comunitarios de cohesión e identidad, de permanencia y destino. Los voluntarios son los alquimistas de este milagro.

Gilda Giampa  
Voluntaria

*“Si bien uno viene aquí a ayudar, a poder hacer algo por otra persona, recibís mucho más a cambio, en realidad el estar acá es un premio.”*

“El voluntariado no es para ocupar el tiempo porque sí ni para evitar las angustias de un ocio forzoso; al contrario, el voluntariado es para la imaginación creativa, limpia y desinteresada, de la que gozan muchas personas de nuestra sociedad; abre nuevos caminos a muchas áreas de nuestra comunidad, la que si no las menosprecia, tampoco las potencia o las valora lo bastante como para que parezca que no son urgentes ni imprescindibles. Nuestra sociedad debe redescubrir estos nuevos espacios sociales que quedan al descubierto. No se encontrará otra solución que la de la razonable inventiva altruista para poder llegar a los niveles más nobles de la amistosa compañía y constituir unos verdaderos soportes ante la debilidad humana.”

*José María Forcada Casanovas*

#### EL VALOR DE ESTAR: ANIMARSE A SER COORDINADORES

¿Porqué alguien se animaría a pasar de voluntario a coordinador?

¿Porqué asumir un compromiso más en una rutina cargada de responsabilidades y urgencias?

¿Porqué es tan importante animarse a ser coordinadores?

Para funcionar, el voluntariado requiere instituciones **triplemente animadas** en las tres acepciones más importantes de esa palabra. Por un lado, animadas en tanto **valientes**, con el **coraje necesario** para decir: “bueno, aquí existe un problema que es prioritario, que tal vez no nos agrade o no nos interese demasiado, pero es un problema grave y debemos atenderlo”. Animadas a actuar, a proponer, a hacerse responsables de lo que resulte de sumergirse en las realidades más difíciles.

42

VOLUNTARIOS  
COORDINADORES

## EL VALOR DE HACER: RELACIÓN CON LA COMUNIDAD

### EL VOLUNTARIADO CORPORATIVO CUENTA CON TRES ACTORES CLAVES:

1. La empresa
2. El grupo de empleados voluntarios
3. Las instituciones de la comunidad a través de las cuales se canaliza la participación de los voluntarios

Las organizaciones de la sociedad civil (OSC) son las aliadas indiscutibles de los voluntarios corporativos a la hora de aportar conocimiento sobre realidad social, llegada directa a los beneficiarios, conocimientos probados en la práctica sobre estrategias exitosas de intervención en problemáticas sociales de diversa índole.

Luis Ulla, director del Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria (IARSE) sostiene que hay un alto grado de complementariedad entre las empresas y las organizaciones de la sociedad civil.

Por un lado, la lógica de gestión, de planificación estratégica, de control, de análisis y minimización del riesgo y la capacidad de obtención de resultados del sector privado, entre otras habilidades, son perfectamente combinables con el conocimiento de realidad, el manejo de los códigos, la credibilidad, el compromiso y la dinámica para ejecutar acciones rápidas y eficaces de las organizaciones sociales.

Las alianzas efectivas entre empresas y organizaciones de la sociedad civil suponen una forma de asociación que apunta a la resolución de problemas a largo plazo, desplazándose del concepto asistencialista alineado con la lástima o la dádiva para posicionarse en soluciones que aporten dignidad y que se basen en la inversión social.

La segunda acepción de *animadas* significa nada menos que **con ganas, con ánimo** de hacer las cosas, de afrontarlas. Como se ve, esto es todo lo contrario a la apatía. Las ganas, el ánimo, el esfuerzo no son virtudes automáticas; se construyen y modelan día a día.

El tercer modo que interviene para que las instituciones sean **animadas** se refiere a la idea asociada al **espíritu**, al mundo **"de las ánimas"**. Instituciones donde pase "algo más" que una simple colección de actividades, donde la mística se sienta.

**El voluntariado necesita instituciones animadas, y a la vez las hace.**

Los coordinadores representan a todas las empresas del Grupo y son piezas clave en el funcionamiento de Voluntarios Telefónica.

Cada uno de ellos resume el espíritu inquieto de quien ha decidido dar un paso más allá de su propia responsabilidad, y ha querido ser portavoz, representante y referencia de muchos otros voluntarios.

Son **42** pilares del Programa en cada una de sus realidades cotidianas. La trama de la red, sus nodos más resistentes, sus puntos neurálgicos, tienen en los coordinadores su mejor personificación.

**42** personas que piensan, sienten y hacen voluntariado desde otra mirada, no distinta de los demás

voluntarios, sino que los incluye: atentos a la marcha de sus proyectos, a la recepción de sus propuestas, a la creación de nuevos desafíos y áreas por descubrir.

Pero son más: son **42** articulaciones en las que la cadena de ADN de Voluntarios Telefónica se preserva a sí misma, construyendo su propia continuidad.



Leonardo Lescano trabaja hace seis años en la empresa. Actualmente se desempeña en el área de Servicios de Red de Telefónica, en la ciudad de Rosario, y participa del Programa Voluntarios Telefónica desde hace tres años. En julio de 2006 cerró su primer proyecto de Fortalecimiento de bibliotecas.

*"Hace algunos años se hizo una reunión en Rosario para contarnos acerca del voluntariado. A mi siempre me gustó participar en instituciones relacionadas con lo social, como por ejemplo cooperadoras de las escuelas. Entonces me pareció una buena oportunidad, especialmente por la forma de trabajo por proyectos. Así fue como decidí sumarme al Programa Voluntarios Telefónica."*

Leonardo participaba de la cooperadora de la Escuela N° 525 Dr. J.C. Paz y sabía de las ganas que la escuela tenía de contar con su propia biblioteca, como toda escuela. *"Es una escuela pequeña que está rodeada de escuelas grandes que reciben más ayuda externa, pero justamente por ser pequeña mantiene un ambiente más familiar, amigable y el trato personalizado con los chicos"*, explica Leonardo. Cuando conoció los proyectos de Voluntarios Telefónica, en seguida pensó que junto con

Fundación Telefónica podrían cumplir ese sueño. *"Habían tenido varios intentos de armar la biblioteca, pero quedaban en la nada"*, cuenta Leonardo y continúa: *"Cuando les acerqué la propuesta del programa Fortalecimiento de bibliotecas les encantó. Lo trataron en una reunión plenaria y decidieron presentar un proyecto. Cuando se enteraron que habían sido seleccionados, se pusieron muy contentos, ¡porque finalmente un proyecto se ponía realmente en práctica!"*

El día 6 de julio de 2006, Leonardo fue a la inauguración de la Biblioteca y lo aguardaba una grata sorpresa: los docentes y chicos habían preparado un divertido acto alusivo. *"La producción de los docentes y los alumnos fue increíble. Se realizó una obra de teatro en la cual una maestra representaba a la biblioteca y otra a la escuela, los alumnos estaban vestidos de los distintos tipos de textos y temáticas: atlas, diccionario, cuento. Al término*

# 337

INSTITUCIONES INVOLUCRADAS  
CON LOS PROYECTOS

La densidad de la sociedad civil argentina es una de las más altas de Latinoamérica. Densidad de sociedad civil significa que existen muchas organizaciones comunitarias y de bien público por número de habitantes.

Son muchas, de toda índole, de todo tipo, tamaño, objetivo y alcance. De todo tema imaginable hay una ONG: salud, educación, niñez, medio

ambiente, ciudadanía y recreación. En todo tema de interés social, allí hay un grupo de argentinos unidos a otros argentinos, haciendo algo más allá de los derechos y obligaciones, por propia voluntad de participar.

¿Son muchas o pocas **337** organizaciones?

Son muchas, si tenemos en cuenta





*del acto los alumnos con sus respectivos maestros realizaron una visita a la flamante biblioteca”, comentó Leonardo y agregó: “la biblioteca les dio a los alumnos un lugar de estudio, material de consulta y espacio para realizar diferentes talleres. Estoy realmente muy contento de haber podido ser el nexo entre esta institución y la Fundación. Esto me motiva para iniciar futuros proyectos.”*

Entusiasmado, Leonardo concluye:  
*“Me dio mucha alegría poder devolver algo de lo que estas instituciones nos dan a los padres: la educación de nuestros hijos.”*

que cada una es un mundo, una esperanza, una manera de ver la realidad, un espacio de participación donde construir comunidad.

Trabajar conjuntamente con tantas organizaciones es ampliar el espectro de acción, es proyectar el voluntariado hacia una Argentina amplia, compleja, variada.

**Morina Dichi**  
 Voluntaria coordinadora

*Morina Dichi trabaja en el área de Servicios Comerciales y Administrativos desde el año 2000: “Cuando entré en Telefónica enseguida me sumé al Grupo Solidaridad de mi unidad de negocio. Hacíamos colectas de tickets y juntábamos cosas para llevar a lugares carenciados.*

*Cuando nació Voluntarios Telefónica no dudé en sumarme a esta propuesta de la Fundación. Estoy muy contenta de participar: lo que más me entusiasma de ser voluntaria coordinadora es ser el nexo entre las personas que quieren ayudar y aquellos que necesitan ayuda.”*

*Y finalmente confiesa: “Aquí se me despertó el bichito de la solidaridad.”*

03





# “Seis años pintando color esperanza”

Los primeros seis años del Programa

# Los inicios





## LOS PRIMEROS PASOS

María Cristina Andino, Ramón Arellano, Bettina Faure, Zulma Zein, Marcela Fiore, Jorge Braim, Ana Onottone, Daniel Brennan, Jorge Gatti, Andrea Donda, Alfredo De Las Carreras, Adriana Dugour, Adriana Tizón y Dolores Cano pueden parecer nombres propios escogidos al azar.

Pero lo que los une a Voluntarios Telefónica es muy fuerte: una tarde -que presumimos calurosa- del jueves 13 de febrero de 2001, se encontraban alrededor de una larga mesa de la sala de video del edificio República para iniciar la primera reunión de coordinadores de voluntarios, junto con Daniel Brennan, Bibiana Ottones y Carmen Grillo.

Algo grande estaba naciendo...



Hugo Franzutti  
Voluntario

*“Esto del voluntariado no te lo enseña nadie; al principio hacíamos veinte pasos para adelante y veinte pasos para atrás, juntábamos tickets, comprábamos comida y se la dábamos a una familia para que la distribuyera, y lo hacían a discreción; hasta que nos dimos cuenta de que debíamos intervenir más directamente, que el voluntariado es eso: no sólo comprar y dar sino intervenir, hacer, estar.”*



*“En diciembre se presentó el Voluntariado Corporativo, que da la oportunidad a los empleados de todo el Grupo Telefónica en el país de canalizar su espíritu solidario en acciones de ayuda a la comunidad, para lo cual sigue un plan. El voluntariado es un medio donde las personas expresan su compromiso como ciudadanos, con la esperanza de llegar a mejores condiciones de vida personal y social. Los empleados de la empresa que quieren colaborar en el*

*sector social reciben orientación sobre el área temática en la que trabajan o la institución a la que apoyarán, asistencia técnica para el diseño y seguimiento de proyectos, capacitación en voluntariado, soporte de gestión e impulso para crear la red de voluntarios en cada área o unidad de negocio.*

*Actualmente son 26 los voluntarios que representan a todas las empresas del Grupo y que actúan como nexo para que la red se acreciente.”*

**De la “Memoria Social 2001”  
Fundación Telefónica**

## Una reseña del Programa



Con interrogantes primero, con expectativas después y finalmente con toda la fuerza que daba la respuesta generalizada de la gente, el Programa crece año tras año duplicando metas e impactos.

“Un proyecto que nos comenzó a marcar el camino -dice Bibiana Ottones, Gerente de Proyectos Sociales de Fundación Telefónica- fue la capacitación en voluntariado social dictada en la Universidad Nacional de Quilmes y en la Universidad de Belgrano. Pensamos entonces que era un buen momento para ofrecerles a nuestros empleados algunas vacantes para que pudieran asistir y así saber de que se trataba. Allí encontramos a nuestros primeros voluntarios y futuros Coordinadores: este fue el momento donde comenzamos a constituir nuestra red.”

Con ellos, en 2001, se lanzó el primer grupo de proyectos de acción conjunta y se diseñó la capacitación.

Al año siguiente comenzó el desarrollo de la red de voluntarios y se crearon 5 Comités de trabajo, conformados por voluntarios coordinadores, para optimizar el funcionamiento del Programa.

Asimismo, se dictó el primer ciclo de capacitación a cargo de la Universidad de San Andrés y el CEDES, donde se capacitan los primeros 40 voluntarios.

A partir de una invitación realizada a todos los empleados del Grupo para sumarse al Programa, durante 2003 se realizaron reuniones de trabajo con los que manifestaron su interés en participar.

En este mismo año, Fundación Telefónica de España replicó e implantó en su país el Programa Voluntarios Telefónica tomando como modelo el de Argentina.

En los años siguientes, a través del impacto de la capacitación y la demanda de los voluntarios para realizar proyectos, se diseñaron nuevas posibilidades de participación. Así surgieron los diferentes grupos de proyectos: Ayudando a ayudar, Cercanía con comunidades educativas, Fortalecimiento de bibliotecas, Inicio de clases, el Concurso nacional de proyectos sociales y Aprender y hacer.

El posicionamiento del Programa se afianzó con la puesta *on line* el sitio web del Programa, que se convirtió en una útil herramienta de gestión y comunicación.

# 216

VOLUNTARIOS CAPACITADOS

La capacitación constituye uno de los pilares fundamentales de Voluntarios Telefónica.

¿Son muchos o pocos **216** voluntarios capacitados?

La respuesta, necesariamente debe promediar cantidad con calidad y oportunidades.

La calidad ha sido desde siempre un requisito y luego una obsesión.

Capacitar dando lo mejor.

Formar voluntarios con los mismos estándares de calidad que la empresa tiene en cualquiera de sus áreas.

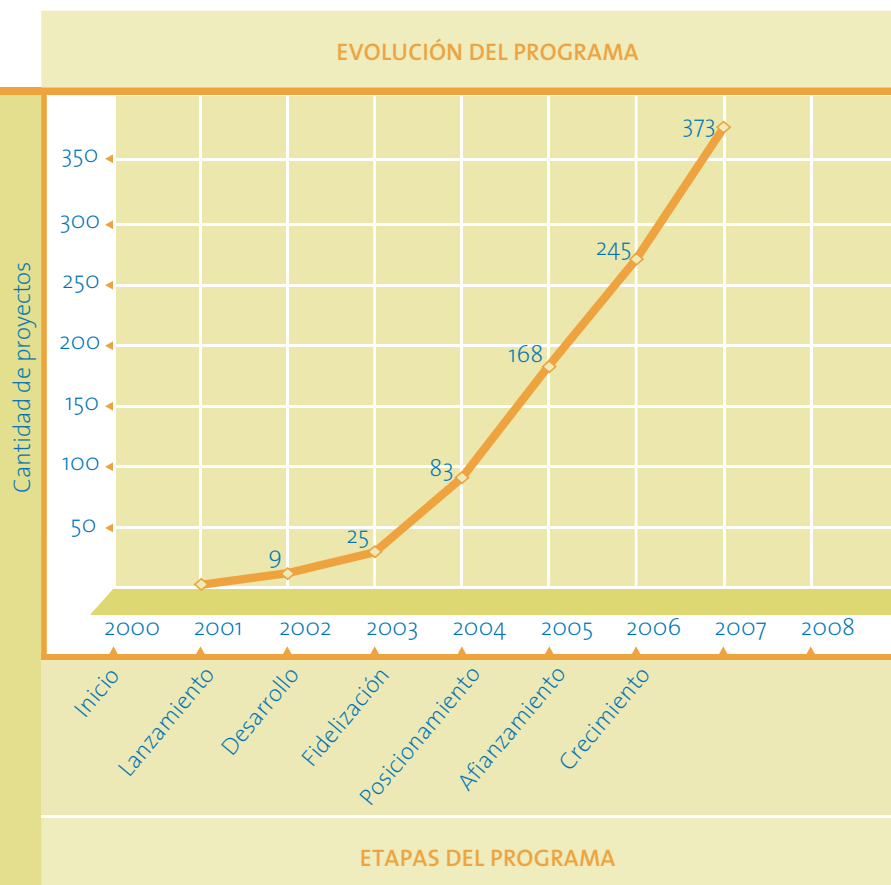
Formar en voluntariado, pero desde una perspectiva integral de la persona.

Buscando capacitar a una mayor cantidad de voluntarios en el interior del país, se introdujo en 2005 la modalidad de videoconferencia, de la cual participaron 30 voluntarios.

En la actualidad, el Programa continúa creciendo a través de la ejecución de proyectos, sus ciclos de capacitación y la cantidad de voluntarios que diariamente se suman a través del sitio web.

De este modo, se conformó una red que permitió conectar a todo el país, y que por medio del actual desafío de la internacionalización del Programa, permitirá llegar a las comunidades de aquellos países en donde tenga presencia la Fundación Telefónica.

Seguir creciendo es el objetivo... fortaleciendo esta red que se armó con compromiso y esfuerzo durante estos años.



La capacitación presencial brindada se encuentra entre los mejores cursos de la Argentina, de modo que los Voluntarios Telefónica allí formados reciben un producto de calidad, actualidad y pertinencia singulares.

Pero el desafío no se agota allí. La necesidad de capacitar a más y más voluntarios supone la utilización de todas las variantes tecnológicas

disponibles que se adapten a una realidad de voluntarios dispersos por todo un país: los ciclos de videoconferencias actuales y los usos de la tecnología de aprendizaje virtual en el futuro cubrirán rápidamente la necesidad de una formación cada vez mayor, que un programa vivo y dinámico requiere.



# Celebraciones... y una muy especial





## EL EVENTO DE LOS 5 AÑOS

¿Cómo se piensa una celebración?  
¿Cuándo nace la idea de transformar el mandato del calendario que contabiliza días, meses y años, mas no sueños, ni acciones, ni realidades en un mandato del corazón?

La idea nace tan simple como potente: “La idea surgió de juntar a todos los voluntarios posibles, a todas las personas que gestionan el programa, a todos los directivos, gerentes y CEOs en un mismo día, en un mismo lugar, bajo una misma consigna: **conocerse y**

**celebrar**”, cuenta Carmen Grillo, Directora de la Fundación Telefónica.

El “Evento de Integración” – como en principio fue llamado – ya tenía partida de nacimiento; había que diseñar ahora su estructura y contenidos; el sitio sería el Complejo de Parque Norte y la fecha, el viernes 2 de junio de 2006.

Cómo el tiempo pasa y transforma los hechos trascendentes en historia, podemos ya hoy recordar lo que fue

dicho evento, en los relatos del Newsletter de Fundación Telefónica, en su edición número 17, de mayo-julio 2006:

“Por primera vez, la Fundación Telefónica convocó a los voluntarios de todo el país a una jornada de integración, para analizar logros, conocer resultados, compartir experiencias y recordar historias, todo ello contado por los propios protagonistas.”





**Juan Carr**  
Creador de la Red Solidaria

*“Nosotros los que estamos cerca del que sufre, cerca del dolor, del que espera un trasplante, del que busca un hijo, de la maestra rural que necesita útiles escolares, valoramos muchísimo el compromiso, buscamos desesperadamente el compromiso.”*

*De manera que quiero agradecerles que me hayan invitado a este lugar, a este encuentro de voluntarios en los que hay aroma a compromiso, se respira compromiso.”*

La mañana comenzó con un clima alto y profundo a la vez: luego de un movilizador video que reflejaba de manera emocionante los valores que sostienen a Voluntarios Telefónica, Carmen Grillo, abrió el encuentro recordando los inicios del programa, sus primeros pasos:

“Fue así que comenzamos con un pequeño grupo, armando proyectos que permitieran realizar acciones sustentables de desarrollo social; y con el tiempo fuimos creciendo hasta convertirnos en esta red humana interconectada que hoy nos permite llegar a todas las provincias del país. Y es que los voluntarios son así: trascienden fronteras, no entienden de limitaciones ni de imposibles.”

A continuación, las presentaciones de Mario Vázquez, ex Presidente del Grupo y la Fundación Telefónica y de Javier Barranco, Director de Proyectos Sociales de Fundación Telefónica de España, brindaron el marco corporativo en el cual el Programa creció y es hoy una tangible realidad.

El actor y cantante Manuel Wirtz fue el presentador del panel de voluntarios coordinadores que provenientes de distintas provincias, hablaron de sus comienzos, de sus vivencias y los proyectos realizados.



“El living” de los coordinadores -tal cual se lo recuerda- se transformó durante varios minutos en un símbolo de lo que Voluntarios Telefónica representa: no sólo recursos invertidos y proyectos realizados; sino fundamentalmente gente comprometida, entusiasmada, latiendo al ritmo de la solidaridad. Los voluntarios coordinadores son un componente clave de la estructura de funcionamiento del Programa.

El momento de la sistematización y los resultados llegó con la presentación que hicieron conjuntamente, la Gerente de Proyectos Sociales, Bibiana Ottones y el Coordinador del Programa Voluntarios Telefónica, Daniel Brennan: en un impecable recorrido histórico recordaron todas las etapas por las que pasó el Programa; sus hitos, sus ciclos de crecimiento, su proyección a futuro.



**Javier Barranco**  
Director de Proyectos Sociales de  
Fundación Telefónica de España

*“Siempre es una auténtica satisfacción venir a Argentina, pero sobre todo lo es ver lo que Voluntarios Telefónica es aquí en Argentina.*

*Hace un año -cuando estuvimos aquí reunidos el equipo que lleva los voluntariados en todos los países- nos quedamos realmente tan sorprendidos que la verdad que no cuesta nada decirlo: hemos venido aquí a aprender, a replicar vuestros programas...”*



**Mario Vázquez**  
Ex Presidente del Grupo Telefónica

*“La diferencia la hace la voluntad... Yo vengo de años de docencia en la profesión, muchos años de trabajar con muchas empresas y, en definitiva, si me dicen dónde yo he visto la diferencia del éxito: es en la voluntad, la actitud que ponen en su vida diaria.*

*El que se destaca es el que tiene voluntad de hacer cosas, pues es la primera razón del movimiento y del progreso (...) y voluntario viene justamente de voluntad, que se hace por propia vocación; es el motor propio que tenemos, no impuesto, una energía que tenemos en pos de un objetivo.”*



Por la tarde – mientras la lluvia aparecía para recordar el invierno, pero sin poder disminuir la euforia generalizada – se realizaron actividades de integración, de conocimiento, de reflexión, de trabajo en equipo: hubo tiempo para conocerse, para conversar con el voluntario “de la otra punta del mapa”, para jugar a ver quien podía cambiar más y a tejer una inmensa red humana, donde cada brazo era un nodo, cada persona un sostén, cada grupo una pequeña red

incipiente, que al conectarse con otras se volvió impresionante, espectacular.

La despedida fue una seguidilla de abrazos, saludos y promesas de volver a verse; el evento terminó pero la semilla ya había sido plantada: una fabulosa idea, convertida en realidad: juntarse... compartir... saber que uno no está solo: siempre hay un Voluntarios Telefónica al voltear la mirada.



**Abel Albino**  
Director de Fundación CONIN

*“Si sueñas y crees en tus sueños, corres el riesgo de poder lograrlos.”*

*“Participaron del evento más de 550 voluntarios de 20 provincias de la República Argentina, invitados especiales y representantes del Programa Voluntarios Telefónica de Brasil, Chile, España, México, Perú y Venezuela.”*



**Víctor Jones**  
Voluntario

*“¡El ejercicio fue buenísimo! Veo la gente junta y eso emociona mucho... Uno no tiene una real dimensión de lo que es la red hasta verla, hasta vivirla, y eso pasó hoy.”*



04



# “Se hace camino al andar...”

Proyecciones y desafíos futuros



# Los nuevos desafíos



1. Escuela 218 Chasquivil Tafi Viejo Tucumán
2. Escuela 227 Rio Grande San Luis
3. Escuela de Isla N°7 "Ricardo Moner Sanz" de Islas de Ibicuy Entre Rios



"Por aire, agua y tierra"

*La red interconectada se construye sobre todos los medios posibles.*

*La extensión del país, la magnitud de la tarea y las ganas del contacto cara a cara son tres razones más que suficientes para que los voluntarios no se detengan si de ayudar se trata.*

*Y así, sea por aire, agua o tierra, Voluntarios Telefónica dice presente, bien cerca de las necesidades de la gente.*

## LOS PROYECTOS FUTUROS

En cada iniciativa social hay un proyecto obligado que es el más difícil de cumplir. Difícil porque no está escrito; obligado porque desafía toda la vigencia de lo realizado.

Ese proyecto se llama futuro.

El desafío de lo que vendrá es el más importante de los desafíos: obliga a crecer, a seguir, a pensar más allá de las miradas de corto plazo, tan acuciantes, tan demandantes, tan necesarias. En Voluntarios Telefónica hay una sólida vocación de futuro que traduce búsquedas ideales en procesos concretos: la integración, la internacionalización, la focalización en temáticas específicas para conocerlas cada vez más, la extensión de los programas a escalas cada vez más masivas, entre otros.

# 55.733

BENEFICIARIOS

¿Son muchos o pocos **55.733** beneficiarios?

**50.000** personas constituyen la población total de cualquier ciudad del país o de un pueblo muy grande de la provincia de Buenos Aires.

Los beneficiarios son personas solidarias porque solidario no sólo es el que da, sino también el que

acepta recibir que han participado y siguen siendo parte de los proyectos que los Voluntarios Telefónica desarrollan.

En esas **55.733** almas, hay niños, inmigrantes, señoras, señores, desempleados, emprendedores, maestros, padres, alumnos, niños, niñas, abuelos y bebés.

Pero hay mucho más: personas que viven una experiencia comunitaria superadora, no asistencialista, que las pone en contacto con otras y las motiva a seguir trabajando más allá de los calendarios de cada proyecto.

No son **55.733** personas sueltas, son **55.733** personas en red, y ello les da una fuerza inusitada.

# El atrapasueños





El atrapasueños, fue -sin dudas- el símbolo estrella del evento de integración de voluntarios con que el Programa celebró sus primeros 5 años.

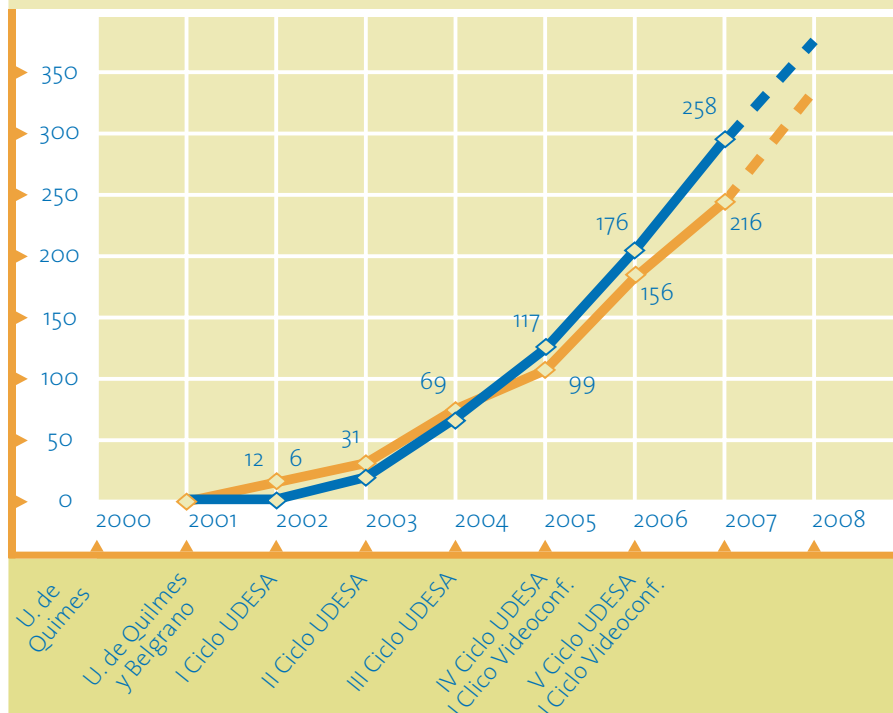
Ese delicado y frágil aro que permite que las ondas malas pasen de largo, mientras que los sueños queden atrapados en sus redes, para que no se vayan, para que estén cerca, para que puedan cumplirse, se transformó en el desafío de toda visión futura: que voluntario Telefónica

pueda “atrapar los sueños de la gente”, transformarlos en proyectos, teñirlos con el verde esperanza de los voluntarios.

Así de sencillo; así de mágico: el motor siempre son los sueños, los valores, la visión.

## CANTIDAD DE VOLUNTARIOS CAPACITADOS

### PROYECTOS REALIZADOS POR VOLUNTARIOS CAPACITADOS



En la práctica del voluntariado, atrapar sueños de futuro se escribe en clave de **Visión**, de **Gestión** y de **Capacitación**.

Capacitar a futuro, es siempre una inversión con alta tasa de retorno; y el gráfico que sigue lo demuestra: los voluntarios que fueron capacitados **multiplican** la concreción de proyectos,

y la curva que se dispara y crece, lo muestra con evidencia.

Con la misma evidencia que lo relata Alfredo Boscato, quien trabaja en el área de Servicios Red desde hace 13 años y desde finales de 2002 es voluntario coordinador del Programa Voluntarios Telefónica. Para Alfredo la capacitación en

temas específicos del sector social juega un papel importante:

*"Poder compartir un año de estudios con gente perteneciente al sector social me ayudó a comprender y a conocer más al sector. Es fundamental para la tarea que realizo como voluntario corporativo contar con un conocimiento más profundo de las ONGs, su realidad y problemática."*

# 1

ÚNICA  
RED INTERCONECTADA

El número más importante de todo el Programa es, paradójicamente, el más pequeño.

El inicial, el que inicia todo conteo hacia el logro de un ideal.

El "uno" cobra en Voluntarios Telefónica una trascendencia especial, pues es el símbolo de la unidad, de la creación que sustenta

todas las acciones más diversas acciones: una única red humana interconectada.

Si los voluntarios son su alma, la red es el cuerpo del Programa; el vehículo de acción, el sostén de la diversidad.

La unanimidad de la red resume desde los más altos hasta los más

#### MIRAR HACIA ADELANTE: VUELO Y CONTINUIDAD

Y así llegamos al futuro.

Lo vamos descubriendo, construyendo, modelando con nuestras decisiones.

La decisión de Voluntarios Telefónica es seguir mirando hacia delante; seguir conectando personas, pueblos, ciudades y provincias a través de las redes de la solidaridad.

Seguir conectando: más y mejores voluntarios por todo el país.

Pero no sólo fronteras adentro: construir comunidad es un desafío de toda la humanidad.

Por ello, nuestra mirada también está puesta en la construcción de un Programa internacional junto con las demás Fundaciones Telefónica en el mundo, imaginando acciones que recorran continentes, soñando proyectos que salten océanos, proponiendo una sencilla visión:

Más y mejores Voluntarios Telefónica.

cotidianos: significa sintonía de sueños y visiones compartidas y, a la vez, coincidencia de criterios operativos y cotidianos.

La red es única porque la gente es mucha y diversa; y allí está el secreto.

Una red no tiene secretos: entre la sustancia de la trama y el vacío de los huecos, recoge y libera, promueve y

sostiene. Es a la vez contenido y continente, y permite de esa manera, que un Programa tan inmenso, desplegado por un país que lo es aún más, siga teniendo siempre la misma marca de identidad: red humana interconectada; de norte a sur, de ahora a siempre.



Carmen Grillo  
Directora Fundación Telefónica

*¿Qué techo tienen los sueños? es la imprudente pregunta.*

*¿Cuál es el mayor desafío para el futuro del Programa?*

*“Sueño con que toda la gente del Grupo Telefónica haya pasado alguna vez por la experiencia de ser voluntario Telefónica, que se haya contagiado. Si hay algo que nunca voy a dejar de repetir es el enorme agradecimiento a los presidentes y directores de negocios, porque siempre han avalado el Programa Voluntarios Telefónica. ¡Muchas Gracias!”*



**Edición**

Bibiana Ottones  
Daniel Brennan  
Floencia Sánchez Iriondo  
Mariano Hara  
Santiago González

**Diseño y maquetación**

Estudio Duchowny | Spinetto

**Redacción y coordinación**

Oscar García

**Impresión**

Talleres Trama

Diciembre de 2006





Fundación  
*Telefonica*

---