
	GESTION ADMINISTRATIVA	Código: FSA-GA-MV-001
	MANUAL DE VOLUNTARIADO	VERSION: 03
	NIT 901131597-5	FECHA: 2026/04/24 Página 1 de 15

MANUAL DE VOLUNTARIADO

Contenido


1. PRESENTACIÓN Y CONTEXTO INSTITUCIONAL	3
2. OBJETO, ALCANCE Y NATURALEZA DEL MANUAL	3
3. MARCO NORMATIVO Y DE CUMPLIMIENTO	4
4. DIRECTRICES GENERALES	4
5. PRINCIPIOS RECTORES DEL VOLUNTARIADO	4
6. MODELO DE VOLUNTARIADO SENOSama	5
7. GOBIERNO Y RESPONSABILIDADES	6
7.1 Junta Directiva	6
7.2 Dirección	6
7.3 Coordinación de voluntariado	6
7.4 Líderes de programa	7
7.5 Voluntarios	7
8. CICLO DE VIDA DEL VOLUNTARIO	7
1. Convocatoria: La Fundación difunde los perfiles requeridos, requisitos, tiempos, horarios y el(los) programa(s) a los que se brindará apoyo	7
9. PERFILES Y MODALIDADES DE VOLUNTARIADO	8
Requisitos mínimos generales del voluntario	8
10. INDUCCIÓN, FORMACIÓN Y ACTUALIZACIÓN	8
11. CÓDIGO DE CONDUCTA Y SALVAGUARDA	9
11.1 Conflicto de interés	9
11.2 Medios digitales	10
12. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS	10
13. LINEAMIENTOS DE ACOMPAÑAMIENTO A PACIENTES Y FAMILIAS	10

REALIZADO POR Junta Directiva 09/12/2018	REVISADO POR Junta Directiva Fecha 03/01/2019	APROBADO POR Junta Directiva Fecha: 09/01/2019	Sello o firma
---	---	--	---------------

	GESTION ADMINISTRATIVA	Código: FSA-GA-MV-001
	MANUAL DE VOLUNTARIADO	VERSION: 03
	NIT 901131597-5	FECHA: 2026/04/24 Página 2 de 15

14. GESTIÓN DEL BIENESTAR Y AUTOCUIDADO DEL VOLUNTARIADO	11
15. PROGRAMAS INSTITUCIONALES Y APORTES DEL VOLUNTARIADO	12
16. SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN, RECONOCIMIENTO Y EGRESO	12
16.1 Indicadores de Seguimiento al Voluntariado SENOSama (KPI)	12
Enfoque de medición: Los indicadores del voluntariado SENOSama están diseñados para evaluar tres dimensiones clave:	12
16.1.1 Indicadores de Impacto en Pacientes	13
16.1.2 Indicadores de Bienestar del Voluntariado	13
16.1.3 Indicadores de Gestión del Voluntariado	13
16.1.4 Indicadores de Formación y Desarrollo	14
17. GESTIÓN DOCUMENTAL, VIGENCIA Y CONTROL DE CAMBIOS	14
Este manual debe existir en versión maestra editable, PDF controlado y copia de consulta.	14
18. MARCO DISCIPLINARIO	15

REALIZADO POR Junta Directiva 09/12/2018	REVISADO POR Junta Directiva Fecha 03/01/2019	APROBADO POR Junta Directiva Fecha: 09/01/2019	Sello o firma
---	---	--	---------------

	GESTION ADMINISTRATIVA	Código: FSA-GA-MV-001
	MANUAL DE VOLUNTARIADO	VERSION: 03
	NIT 901131597-5	FECHA: 2026/04/24 Página 3 de 15

1. PRESENTACIÓN Y CONTEXTO INSTITUCIONAL

La Fundación SENOSama es una organización privada sin ánimo de lucro, con domicilio en Bucaramanga, constituida el 28 de octubre de 2017 e inscrita en la Cámara de Comercio de Bucaramanga bajo el registro No. 05-513811-37, identificada con NIT 901131597-5.

Su misión es orientar, apoyar y acompañar a pacientes y sus familias con diagnóstico de cáncer de mama, cuello uterino y ovario, así como desarrollar acciones educativas orientadas al autocuidado, la prevención, la detección temprana y la incidencia en política pública en salud.

La Fundación cuenta con una oferta programática integral que incluye los programas: Juntas Podemos, Estoy Contigo, Consiéntete, Infórmate y Recupérate, Asesoría Legal, Vivir sin Límites, Cosas de Mujeres y la Escuela de Pacientes, a través de los cuales se impacta de manera directa la calidad de vida de las beneficiarias.

El voluntariado constituye un pilar fundamental para el desarrollo de estos programas. Por ello, la Fundación garantiza procesos permanentes de formación, acompañamiento y supervisión, asegurando que su actuación se alinee con estándares éticos, técnicos y de humanización propios de organizaciones de pacientes.

Para el año 2035, SENOSama se proyecta como una organización líder en Colombia y referente en América Latina por su contribución al mejoramiento de la calidad de vida de mujeres con cáncer.


2. OBJETO, ALCANCE Y NATURALEZA DEL MANUAL

El presente manual tiene como objeto establecer el marco institucional, ético, operativo y de cumplimiento que regula la vinculación, participación, supervisión, protección y reconocimiento del voluntariado de la Fundación SENOSama.

Su alcance comprende a todas las personas naturales que desarrollen actividades de voluntariado en la Fundación, ya sea de manera presencial, virtual o mixta, en áreas administrativas, educativas, comunicativas, de gestión de recursos, logísticas o de apoyo profesional especializado.

La naturaleza del voluntariado en SENOSama es libre, solidaria y no remunerada. En consecuencia, no genera vínculo laboral, contractual ni derecho a contraprestación económica alguna. Su labor es complementaria a la gestión institucional y en ningún caso sustituye funciones propias de personal profesional remunerado ni actividades reservadas a personal clínico, jurídico o administrativo habilitado.

REALIZADO POR Junta Directiva 09/12/2018	REVISADO POR Junta Directiva Fecha 03/01/2019	APROBADO POR Junta Directiva Fecha: 09/01/2019	Sello o firma
---	---	--	---------------

	GESTION ADMINISTRATIVA	Código: FSA-GA-MV-001
	MANUAL DE VOLUNTARIADO	VERSION: 03
	NIT 901131597-5	FECHA: 2026/04/24 Página 4 de 15

3. MARCO NORMATIVO Y DE CUMPLIMIENTO

El presente manual se fundamenta en el marco jurídico colombiano aplicable a la acción voluntaria, la protección de datos personales y la reserva de la información en salud, así como en principios constitucionales que orientan la dignidad humana y la protección de derechos fundamentales.

En particular, se soporta en:

- La Ley 720 de 2001, mediante la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria en Colombia.
- El Decreto 4290 de 2005, que reglamenta la organización y promoción del voluntariado.
- La Ley 1505 de 2012, que fortalece el Sistema Nacional de Voluntariado.
- La Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y el Decreto 1074 de 2015, en materia de protección de datos personales.
- La Ley 23 de 1981 y la Resolución 1995 de 1999, relacionadas con la ética médica y la reserva de la historia clínica.
- La Constitución Política de Colombia, especialmente en lo relativo a dignidad humana, intimidad, habeas data, igualdad y libertad de cultos.

El cumplimiento de este marco normativo es obligatorio para todas las personas voluntarias, independientemente de su rol o modalidad de vinculación.

4. DIRECTRICES GENERALES

4.1 Toda persona voluntaria deberá suscribir el compromiso de confidencialidad, aceptación del presente manual y demás documentos institucionales aplicables.

4.2 La información relacionada con pacientes, familiares, donantes y aliados será tratada exclusivamente para fines institucionales autorizados.


4.3 El acceso a bases de datos, historias clínicas o información sensible estará restringido a personal expresamente autorizado por la Dirección.

4.4 La historia clínica y sus soportes constituyen documentos privados sometidos a reserva legal, por lo que su custodia será responsabilidad de la Fundación conforme a la normativa vigente.

4.5 Los voluntarios que sean profesionales en áreas de la salud, derecho u otras disciplinas reguladas deberán cumplir, además, con los principios éticos y legales propios de su ejercicio profesional.

5. PRINCIPIOS RECTORES DEL VOLUNTARIADO

REALIZADO POR Junta Directiva 09/12/2018	REVISADO POR Junta Directiva Fecha 03/01/2019	APROBADO POR Junta Directiva Fecha: 09/01/2019	Sello o firma
---	---	--	---------------

	GESTION ADMINISTRATIVA	Código: FSA-GA-MV-001
	MANUAL DE VOLUNTARIADO	VERSION: 03
	NIT 901131597-5	FECHA: 2026/04/24 Página 5 de 15

5.1 Dignidad humana: Reconocer en toda interacción a la persona en su integralidad, priorizando su valor humano por encima de la condición de salud.

5.2 Humanización: Brindar un acompañamiento cálido, respetuoso, prudente y centrado en las necesidades reales de cada persona.

5.3 Empatía con límites: Promover la comprensión y el apoyo emocional sin invadir, prometer resultados, emitir juicios o generar relaciones de dependencia.

5.4 Confidencialidad: Garantizar la protección de la información personal, emocional, familiar, financiera y clínica, asegurando su uso exclusivo para fines autorizados.

5.5 Seguridad del paciente: Desarrollar acciones de voluntariado que contribuyan al bienestar sin generar riesgos físicos, emocionales, reputacionales o legales.

5.6 No discriminación: Promover la inclusión y el respeto, garantizando la no exclusión por razones de género, orientación sexual, condición socioeconómica, raza, discapacidad, credo o afiliación política.

5.7 Autocuidado: Fomentar la adopción de hábitos de vida saludables que permitan al voluntario ser un referente de bienestar y ofrecer un acompañamiento equilibrado y sostenible.

5.8 Transparencia: Asegurar que el manejo de recursos, donaciones e información se realice de manera clara, ética y con trazabilidad verificable.

5.9 Corresponsabilidad: Promover la articulación entre la Fundación, el voluntario y el equipo profesional, reconociendo los roles y límites de cada uno para garantizar una actuación coordinada, segura y ética en beneficio de las pacientes.

6. MODELO DE VOLUNTARIADO SENOSama


El modelo de voluntariado de SENOSama se fundamenta en un enfoque centrado en la persona, con perspectiva biopsicosocial, orientado a mejorar la calidad de vida de pacientes oncológicas y sus redes de apoyo.

Se desarrolla mediante acciones de acompañamiento, educación, orientación y fortalecimiento comunitario, bajo criterios de humanización, ética y seguridad del paciente.

Se estructura en tres pilares:

- Humanización del cuidado
- Empoderamiento del paciente
- Construcción de redes de apoyo solidarias y sostenibles

REALIZADO POR Junta Directiva 09/12/2018	REVISADO POR Junta Directiva Fecha 03/01/2019	APROBADO POR Junta Directiva Fecha: 09/01/2019	Sello o firma
---	---	--	---------------

	GESTION ADMINISTRATIVA	Código: FSA-GA-MV-001
	MANUAL DE VOLUNTARIADO	VERSION: 03
	NIT 901131597-5	FECHA: 2026/04/24 Página 6 de 15

7. GOBIERNO Y RESPONSABILIDADES

El presente apartado describe la forma en que se organiza y opera el voluntariado dentro de SENOSama. No modifica ni sustituye las funciones de la Junta Directiva, la Dirección u otros órganos de la Fundación, las cuales se encuentran definidas en los estatutos y en el manual de funciones.

Su propósito es brindar claridad sobre los roles y responsabilidades del voluntariado, asegurando una articulación ordenada y coherente con la estructura institucional.

7.1 Junta Directiva

- Aprobar el manual de voluntariado y sus actualizaciones.
- Definir los lineamientos estratégicos de la organización.
- Revisar periódicamente los informes de gestión del voluntariado.


7.2 Dirección

- Garantizar la implementación del manual de voluntariado.
- Definir perfiles, cupos y criterios de vinculación de acuerdo con las necesidades de los programas.
- Presentar informes periódicos a la Junta Directiva sobre la ejecución de los programas y del presupuesto.
- Resolver casos críticos, faltas graves e incidentes sensibles.

7.3 Coordinación de voluntariado

- Ser enlace principal que actúe como puente entre el director (a) y el equipo del voluntariado
- Liderar los procesos de convocatoria, selección, inducción e incorporación del voluntariado, de acuerdo con sus intereses, perfiles, talentos y disponibilidad.
- Realizar seguimiento y brindar acompañamiento continuo al voluntariado.
- Custodiar los expedientes y soportes del ciclo de vida del voluntario.
- Coordinar y programar las capacitaciones del voluntariado.
- Facilitar espacios de retroalimentación sobre el impacto de los programas.
- Asumir funciones delegadas por la Dirección en caso de ausencias temporales.
- Llevar documentado un registro de los acuerdos y decisiones tomadas en las reuniones para asegurar un seguimiento efectivo.
- Promover un ambiente de trabajo colaborativo, armónico y la integración del equipo de voluntariado.

REALIZADO POR Junta Directiva 09/12/2018	REVISADO POR Junta Directiva Fecha 03/01/2019	APROBADO POR Junta Directiva Fecha: 09/01/2019	Sello o firma
---	---	--	---------------

	GESTION ADMINISTRATIVA	Código: FSA-GA-MV-001
	MANUAL DE VOLUNTARIADO	VERSION: 03
	NIT 901131597-5	FECHA: 2026/04/24 Página 7 de 15

7.4 Líderes de programa

- Coordinar la ejecución del programa asignado, garantizando su adecuado desarrollo.
- Orientar a los voluntarios en las actividades específicas del programa.
- Verificar el cumplimiento de la asistencia y la calidad del acompañamiento brindado a las pacientes.
- Escalar oportunamente incidentes o necesidades de apoyo clínico, psicosocial o jurídico.
- Fomentar un ambiente de trabajo armónico e integrado.


7.5 Voluntarios

- Cumplir con lo establecido en el presente manual y en los lineamientos de los programas en los que participa.
- Actuar dentro de los límites de su rol y reportar cualquier situación que exceda su competencia al coordinador o a la Dirección.
- Participar en las capacitaciones y en los espacios de autocuidado.
- Contribuir en los procesos de evaluación de los programas.
- Asistir de manera obligatoria a los espacios de seguimiento y articulación institucional, incluyendo la reunión mensual del voluntariado, programada el último jueves de cada mes, salvo disposición excepcional de la Dirección.

8. CICLO DE VIDA DEL VOLUNTARIO

1. **Convocatoria:** La Fundación difunde los perfiles requeridos, requisitos, tiempos, horarios y el(los) programa(s) a los que se brindará apoyo.
2. **Postulación:** La persona interesada diligencia el formulario institucional y suministra la información solicitada.
3. **Verificación inicial:** Se revisan el perfil, la disponibilidad, la motivación, las referencias y, cuando aplique, los antecedentes y soportes profesionales.
4. **Entrevista y valoración:** Se evalúan las habilidades interpersonales, la estabilidad emocional, las expectativas y el manejo de límites.
5. **Inducción general:** Toda persona admitida debe aprobar la inducción institucional y firmar los compromisos correspondientes.
6. **Asignación:** La Coordinación define el programa, el supervisor, la modalidad de participación y el periodo de prueba.
7. **Seguimiento:** Durante los primeros 90 días se realiza acompañamiento y seguimiento por parte de la Coordinación de Voluntariado.
8. **Reconocimiento o reubicación:** Según la experiencia y satisfacción en los programas, el voluntario podrá continuar, ser reorientado o asumir nuevos roles.
9. **Egreso:** Se formaliza por renuncia, cierre de ciclo, inactividad o decisión institucional debidamente motivada.

REALIZADO POR Junta Directiva 09/12/2018	REVISADO POR Junta Directiva Fecha 03/01/2019	APROBADO POR Junta Directiva Fecha: 09/01/2019	Sello o firma
---	---	--	---------------

	GESTION ADMINISTRATIVA	Código: FSA-GA-MV-001
	MANUAL DE VOLUNTARIADO	VERSION: 03
	NIT 901131597-5	FECHA: 2026/04/24 Página 8 de 15

9. PERFILES Y MODALIDADES DE VOLUNTARIADO

9.1 Voluntariado de apoyo testimonial. Sobrevivientes o personas directamente impactadas por el cáncer que, tras valoración favorable y proceso de entrenamiento, acompañan procesos de escucha y orientación no clínica.

9.2 Voluntariado de acompañamiento telefónico y seguimiento. Personas entrenadas para realizar contacto periódico, verificación de necesidades y derivación oportuna.

9.3 Voluntariado de talleres y formación. Profesionales o expertos que facilitan talleres sobre diversos temas de interés para la Fundación.

9.4 Voluntariado de promoción y prevención. Apoya conversatorios, campañas educativas y la captación comunitaria de pacientes y aliados.

9.5 Voluntariado administrativo y logístico. Brinda apoyo en eventos, actualización de bases de datos, realización de llamadas, recepción de pacientes, inventarios y apoyo logístico-operativo.

9.6 Voluntariado embajador. Realiza difusión de las actividades de la Fundación, apoyo en redes sociales y gestión de alianzas.

9.7 Voluntariado experto. Profesionales del derecho, la salud, la psicología, la rehabilitación u otras disciplinas que brindan apoyo mediante conferencias u otras acciones, dentro del marco ético de su profesión.

Requisitos mínimos generales del voluntario


- a) Ser mayor de edad.
- b) Aceptar expresamente el carácter no remunerado del voluntariado.
- c) Contar con condiciones personales y emocionales compatibles con el rol al que se postula.
- d) Firmar compromiso de confidencialidad, autorización para el tratamiento de datos (cuando aplique) y aceptación del código de conducta.
- e) Cumplir los módulos de inducción y entrenamiento inicial.
- f) Disponer del tiempo necesario para apoyar los programas de la Fundación y asistir a las reuniones convocadas.

10. INDUCCIÓN, FORMACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

10.1 Inducción institucional

- Historia, misión, visión, programas y estructura de la Fundación.
- Presentación del Manual del Voluntariado.
- Ruta de comunicaciones, escalamiento y manejo básico de incidentes.

REALIZADO POR Junta Directiva 09/12/2018	REVISADO POR Junta Directiva Fecha 03/01/2019	APROBADO POR Junta Directiva Fecha: 09/01/2019	Sello o firma
---	---	--	---------------

	GESTION ADMINISTRATIVA	Código: FSA-GA-MV-001
	MANUAL DE VOLUNTARIADO	VERSION: 03
	NIT 901131597-5	FECHA: 2026/04/24 Página 9 de 15

10.2 Reinducción institucional

- Comunicación empática y escucha activa.
- Confidencialidad, protección de datos y manejo de información sensible.
- Salvaguarda del paciente, trato digno y enfoque diferencial.
- Autocuidado, fatiga por compasión y reconocimiento de señales de alerta emocional.

10.3 Formación específica por programa

- Objetivo del programa, perfil de beneficiarios y actividades permitidas.
- Guiones, registros, indicadores, horarios y criterios de remisión.
- Escenarios prácticos y análisis de casos de riesgo frecuentes.


11. CÓDIGO DE CONDUCTA Y SALVAGUARDA

- Actuar con responsabilidad y claridad, evitando generar expectativas sobre curación, resultados clínicos, accesos prioritarios, ayudas económicas o soluciones que no dependan directamente de la Fundación.
- Respetar el rol del equipo tratante, absteniéndose de brindar recomendaciones médicas, modificar tratamientos, interpretar exámenes o desautorizar indicaciones profesionales.
- Ejercer sus funciones dentro de los límites de su rol, evitando realizar diagnósticos psicológicos o jurídicos cuando no se cuente con la habilitación profesional correspondiente.
- Mantener una conducta ética e íntegra, absteniéndose de recibir dinero, transferencias, regalos de valor o encargos personales de pacientes o sus familias, salvo autorización expresa de la Dirección.
- Promover relaciones respetuosas y equilibradas, evitando generar dependencia, ejercer manipulación o realizar proselitismo político o religioso.
- Proteger la confidencialidad de la información, absteniéndose de publicar o compartir fotos, historias, conversaciones, audios o documentos de pacientes en redes sociales o canales no autorizados.
- Actuar con diligencia y responsabilidad, informando de manera inmediata a la Fundación cualquier situación de riesgo, como ideación suicida, maltrato, abandono, crisis severa, presunto fraude o vulneración grave de derechos.
- Escalar de inmediato a la Fundación cualquier situación de ideación suicida, maltrato, abandono, crisis severa, presunto fraude o vulneración grave de derechos.

11.1 Conflicto de interés

El voluntario deberá actuar con transparencia e informar oportunamente cualquier situación que pueda comprometer su imparcialidad, generar beneficios personales, favorecer a terceros de manera indebida o afectar el buen nombre de SENOSama.

REALIZADO POR Junta Directiva 09/12/2018	REVISADO POR Junta Directiva Fecha 03/01/2019	APROBADO POR Junta Directiva Fecha: 09/01/2019	Sello o firma
---	---	--	---------------

	GESTION ADMINISTRATIVA	Código: FSA-GA-MV-001
	MANUAL DE VOLUNTARIADO	VERSION: 03
	NIT 901131597-5	FECHA: 2026/04/24 Página 10 de 15

11.2 Medios digitales

- a) Utilizar los grupos de WhatsApp y demás canales digitales institucionales exclusivamente para fines relacionados con la misión de SENOSama, asegurando que la información compartida sea pertinente y verificada.
- b) Atender las comunicaciones por redes o mensajería conforme a los horarios, lineamientos y responsables definidos por la Fundación.
- c) Garantizar que las cuentas institucionales sean administradas únicamente por personas autorizadas.

12. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

- a) La recolección de información se limitará exclusivamente a aquellos datos necesarios para el cumplimiento de los fines misionales y la adecuada gestión del voluntariado.
- b) El acceso a bases de datos, formularios, listados y expedientes será restringido y otorgado únicamente según las funciones y responsabilidades asignadas a cada rol.
- c) Toda información de carácter clínico, emocional, familiar o financiero deberá ser tratada exclusivamente a través de los canales institucionales autorizados, aplicando el principio de mínima divulgación.
- d) El uso de testimonios, fotografías o videos requerirá en todos los casos la autorización previa, expresa e informada del titular de los datos o de su representante legal, cuando corresponda.
- e) La Fundación definirá los tiempos de conservación de la información, los responsables de su custodia, los mecanismos de respaldo y los procedimientos para su archivo o supresión conforme a la normativa vigente.

13. LINEAMIENTOS DE ACOMPAÑAMIENTO A PACIENTES Y FAMILIAS


13.1 Estándares de comunicación

- a) Escuchar activamente antes de ofrecer orientación o recomendaciones.
- b) Validar las emociones sin minimizar, dramatizar ni negar la realidad de la persona.
- c) Comunicarse con claridad, respeto y evitando tecnicismos innecesarios.
- d) Evitar expresiones como “todo va a estar bien”, “debes ser fuerte” o “eso le pasa a mucha gente”.
- e) Favorecer frases como “te escucho”, “gracias por compartir esto” o “vamos a revisar contigo qué apoyos institucionales podemos activar”.

13.2 Límites del acompañamiento

- a) El voluntario acompaña; no sustituye a la familia, al equipo médico, psicológico, jurídico o de trabajo social.
- b) No debe tomar decisiones en nombre de la persona ni presionarla para adoptar una ruta, tratamiento, creencia o conducta específica.

REALIZADO POR Junta Directiva 09/12/2018	REVISADO POR Junta Directiva Fecha 03/01/2019	APROBADO POR Junta Directiva Fecha: 09/01/2019	Sello o firma
---	---	--	---------------

	GESTION ADMINISTRATIVA	Código: FSA-GA-MV-001
	MANUAL DE VOLUNTARIADO	VERSION: 03
	NIT 901131597-5	FECHA: 2026/04/24 Página 11 de 15

- c) No debe realizar visitas, llamadas o comunicaciones fuera de los canales y acuerdos establecidos, salvo en casos de urgencia reportados al coordinador.

13.3 Escalamiento obligatorio

- Presencia de ideas de autoagresión o manifestaciones de desesperanza intensa.
- Señales de violencia intrafamiliar, abandono o vulneración grave de derechos.
- Situaciones que requieran orientación jurídica o administrativa compleja.
- Crisis emocional que exceda la capacidad de contención del voluntario.
- Sospecha de explotación económica, uso indebido de ayudas o suplantación de identidad.

14. GESTIÓN DEL BIENESTAR Y AUTOCUIDADO DEL VOLUNTARIADO

El voluntariado en contextos oncológicos puede implicar fatiga por compasión, duelo acumulado, sobrecarga emocional y desgaste psicológico. Por ello, la Fundación SENOSama asume el compromiso institucional de cuidar a quienes cuidan, promoviendo condiciones que favorezcan el bienestar integral y la sostenibilidad del rol voluntario.

14.1 Tamizaje inicial y periódico de bienestar emocional

Aplicación de instrumentos breves, validados o herramientas institucionales equivalentes, orientadas a identificar oportunamente signos de sobrecarga emocional o riesgo psicosocial, promoviendo una cultura organizacional que reconoce la carga emocional del voluntariado, favorece la comunicación abierta sobre el malestar y refuerza la corresponsabilidad entre la institución y el voluntario en la protección del bienestar emocional. Texto nuevo complementario.

14.2 Espacios de debriefing, supervisión y contención emocional

El debriefing es un espacio seguro, confidencial y estructurado donde el voluntario puede procesar sus experiencias, reflexionar sobre su práctica, fortalecer su bienestar emocional y mejorar la calidad del acompañamiento brindado. Estos espacios se realizan especialmente después de intervenciones o situaciones de alta carga emocional.

14.3 Pausa temporal, redistribución o reubicación del voluntario

Se contempla la posibilidad de pausar temporalmente la participación, ajustar funciones o reubicar al voluntario cuando existan señales de agotamiento, desbordamiento emocional o circunstancias personales que lo ameriten, priorizando siempre su bienestar.


14.4 Promoción del autocuidado y hábitos protectores

Se fomentan prácticas de autocuidado, establecimiento de límites saludables, descanso adecuado, desconexión emocional posterior a las intervenciones y búsqueda de apoyo profesional cuando sea necesario.

14.5 Acompañamiento psicoeducativo preventivo

Se promoverán espacios formativos periódicos sobre manejo del estrés, fatiga por

REALIZADO POR Junta Directiva 09/12/2018	REVISADO POR Junta Directiva Fecha 03/01/2019	APROBADO POR Junta Directiva Fecha: 09/01/2019	Sello o firma
---	---	--	---------------

	GESTION ADMINISTRATIVA	Código: FSA-GA-MV-001
	MANUAL DE VOLUNTARIADO	VERSION: 03
	NIT 901131597-5	FECHA: 2026/04/24 Página 12 de 15

compasión, duelo, regulación emocional y estrategias de afrontamiento saludable aplicadas al contexto del voluntariado.

15. PROGRAMAS INSTITUCIONALES Y APORTES DEL VOLUNTARIADO

Programa	Propósito	Rol posible del voluntariado	Control mínimo
Juntas Podemos	Apoyo emocional grupal y entre pares	Escucha, acompañamiento, logística, testimonio entrenado	Sólo voluntarias/os capacitados y supervisados
Estoy Contigo	Seguimiento telefónico, apoyo espiritual, transporte, costurero	Llamadas, orientación básica, apoyo operativo	Debe existir libreto, registro y escalamiento
Consíéntete	Bienestar, imagen, yoga, banco de pelucas	Talleres, apoyo en belleza y autocuidado	No prometer resultados terapéuticos
Infórmate y Recupérate / Escuela Pacientes	Educación a pacientes, cuidadores y comunidad	Docencia, moderación, convocatoria	Contenido validado y coherente con evidencia
Asesoría Legal	Orientación administrativa y jurídica	Apoyo experto o derivación	Solo personal habilitado o aliados autorizados
Vivir sin Límites / Cosas de Mujeres	Promoción, prevención y reintegración	Charlas, sensibilización y logística	Cuidado estricto de datos e imagen
Eventos y donaciones	Sostenibilidad y posicionamiento institucional	Logística, recaudo, comunicaciones	Manejo transparente y trazable de recursos


16. SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN, RECONOCIMIENTO Y EGRESO

16.1 Indicadores de Seguimiento al Voluntariado SENOSama (KPI)

Enfoque de medición: Los indicadores del voluntariado SENOSama están diseñados para evaluar tres dimensiones clave:

- Impacto en pacientes
- Bienestar del voluntariado
- Gestión y sostenibilidad del programa

REALIZADO POR Junta Directiva 09/12/2018	REVISADO POR Junta Directiva Fecha 03/01/2019	APROBADO POR Junta Directiva Fecha: 09/01/2019	Sello o firma
---	---	--	---------------

	GESTION ADMINISTRATIVA	Código: FSA-GA-MV-001
	MANUAL DE VOLUNTARIADO	VERSION: 03
	NIT 901131597-5	FECHA: 2026/04/24 Página 13 de 15

16.1.1 Indicadores de Impacto en Pacientes

Indicador	Descripción	Método de medición	Frecuencia
Pacientes acompañados	Número de pacientes que reciben acompañamiento/total pacientes inscritas en base de datos	Registro de actividades	Mensual
Nivel de satisfacción del paciente	Percepción del acompañamiento recibido	Encuesta breve (1-5)	Semestral
Percepción de apoyo emocional	Sensación de acompañamiento y contención	Escala tipo Likert	Semestral


16.1.2 Indicadores de Bienestar del Voluntariado

Indicador	Descripción	Método de medición	Frecuencia
Nivel de bienestar emocional	Estado emocional del voluntario	Encuesta breve / evaluación psicológica	Trimestral
Nivel de carga percibida	Sensación de sobrecarga o fatiga	Auto-reporte	Trimestral
Riesgo de desgaste (burnout)	Identificación temprana de agotamiento	Evaluación psicólogo + coordinador	Trimestral
Satisfacción con el voluntariado	Experiencia global del voluntario	Encuesta	Trimestral

16.1.3 Indicadores de Gestión del Voluntariado

Indicador	Descripción	Método de medición	Frecuencia
Número de voluntarios activos	#Voluntarios activos mes/ base de datos actualizada mes.	Base de datos actualizada	Mensual

REALIZADO POR Junta Directiva 09/12/2018	REVISADO POR Junta Directiva Fecha 03/01/2019	APROBADO POR Junta Directiva Fecha: 09/01/2019	Sello o firma
---	---	--	---------------

	GESTION ADMINISTRATIVA	Código: FSA-GA-MV-001
	MANUAL DE VOLUNTARIADO	VERSION: 03
	NIT 901131597-5	FECHA: 2026/04/24 Página 14 de 15

Indicador	Descripción	Método de medición	Frecuencia
Tasa de retención	# de voluntarias activas semestre/ #, voluntarias inscritas en el semestre)	Análisis comparativo	Semestral
Nivel de participación	Asistencia a actividades	Registro de eventos	Mensual
Cumplimiento de roles	Nivel de ejecución de funciones asignadas	Seguimiento coordinador	Mensual

16.1.4 Indicadores de Formación y Desarrollo


Indicador	Descripción	Método de medición	Frecuencia
Voluntarios formados	# De voluntarios capacitados/ # total de voluntarios)	Registro de formación	Trimestral
Participación en capacitaciones	Asistencia a espacios formativos (#. De voluntarios asistentes/ # total de voluntarios)	Listas de asistencia	Trimestral
Nivel de apropiación del rol	Comprensión de funciones y límites	Evaluación cualitativa	Semestral

17. GESTIÓN DOCUMENTAL, VIGENCIA Y CONTROL DE CAMBIOS

Este manual debe existir en versión maestra editable, PDF controlado y copia de consulta.

- a) Toda actualización deberá identificarse con número de versión, fecha, responsable y síntesis de cambios, garantizando control de versiones y trazabilidad documental.
- b) La Coordinación de Voluntariado custodiará formatos, listados, consentimientos, actas de inducción, evaluaciones e informes de incidentes, asegurando su adecuada organización, conservación y disponibilidad.
- c) Los documentos generados deberán gestionarse conforme a las Tablas de Retención Documental (TRD) definidas por la Fundación, garantizando su clasificación, conservación, disposición final o eliminación controlada.

REALIZADO POR Junta Directiva 09/12/2018	REVISADO POR Junta Directiva Fecha 03/01/2019	APROBADO POR Junta Directiva Fecha: 09/01/2019	Sello o firma
---	---	--	---------------

	GESTION ADMINISTRATIVA	Código: FSA-GA-MV-001
	MANUAL DE VOLUNTARIADO	VERSION: 03
	NIT 901131597-5	FECHA: 2026/04/24 Página 15 de 15

- d) Se dará cumplimiento a la normativa colombiana vigente en gestión documental, especialmente la Ley 594 de 2000 (Ley General de Archivos), el Decreto 1080 de 2015 (Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura) y los lineamientos técnicos del Archivo General de la Nación Colombia.
- e) La información que contenga datos personales (como consentimientos y evaluaciones) deberá tratarse conforme a la Ley 1581 de 2012 de protección de datos personales y sus decretos reglamentarios.
- f) La versión aprobada del manual y sus actualizaciones entrarán en vigencia en la fecha definida por la Junta Directiva, garantizando su divulgación y aplicación institucional.

18. MARCO DISCIPLINARIO

La Fundación Senosama cuenta con un Manual Disciplinario donde se establecen las normas de convivencia, responsabilidades y comportamientos esperados de los voluntarios. Este marco orienta las acciones para garantizar el respeto, la ética y el buen funcionamiento institucional.

También define las medidas aplicables ante incumplimientos, siempre con enfoque formativo y restaurativo.

Su objetivo es promover una cultura organizacional basada en el compromiso, la transparencia y el respeto mutuo.

REALIZADO POR Junta Directiva 09/12/2018	REVISADO POR Junta Directiva Fecha 03/01/2019	APROBADO POR Junta Directiva Fecha: 09/01/2019	Sello o firma
---	---	--	---------------