



# Manual del *Voluntariado*★

Conectamos corazones,  
**cumplimos deseos.**



INSPIRAMOS  
ESPERANZA



SOMOS  
COMUNIDAD



CREAMOS  
IMPACTO



TRANSFORMAMOS  
VIDAS

*Juntos, hacemos posible lo imposible.*★

## Contenido del manual

|                                                               |    |
|---------------------------------------------------------------|----|
| 1. EL VOLUNTARIADO .....                                      | 4  |
| 1.1. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES .....                           | 5  |
| ➤ Nuestra misión: .....                                       | 5  |
| ➤ Nuestra visión: .....                                       | 5  |
| ➤ Nuestros valores .....                                      | 5  |
| 1.2. CÓDIGO DE ÉTICA Y RESPONSABILIDAD DEL VOLUNTARIADO ..... | 5  |
| a. Deberes del voluntario/a: .....                            | 6  |
| b. Responsabilidades del voluntario/a: .....                  | 7  |
| 1.3. TIPOS DE FUNCIONES DE LOS VOLUNTARIOS/AS .....           | 7  |
| 1.4. REQUISITOS PARA EL VOLUNTARIADO .....                    | 8  |
| 1.5. SUPERVISIÓN Y ESCALAMIENTO DE SITUACIONES .....          | 9  |
| 1.6. CÓDIGO DE ÉTICA DEL VOLUNTARIO .....                     | 9  |
| 1. Comportamiento profesional y respetuoso .....              | 9  |
| 2. Confidencialidad y ética .....                             | 10 |
| 3. Redes sociales .....                                       | 10 |
| Vestimenta adecuada .....                                     | 11 |
| 5. Uso del dinero del deseo .....                             | 11 |
| 6. Preparación para el deseo .....                            | 12 |
| 7. Presentación institucional .....                           | 12 |
| 8. Manejo de retroalimentación .....                          | 12 |
| 9. Comunicación institucional .....                           | 12 |
| 2. DESCRIPCIONES DE FUNCIONES DEL VOLUNTARIO/A .....          | 13 |
| Voluntario de realización de deseos (Wish Makers) .....       | 13 |
| Voluntario de diseño del deseo (Wish Designer) .....          | 14 |
| Voluntarios de Viaje .....                                    | 19 |
| Responsabilidades del voluntario .....                        | 20 |
| Cobertura del viaje: .....                                    | 21 |
| 2.1. Supervisión y Escalamiento de Situaciones .....          | 23 |
| 3. PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN .....                 | 24 |
| 3.1 Fases del proceso .....                                   | 24 |
| 4. PROCESO DE INDUCCIÓN .....                                 | 25 |
| 5. PROCESO DE RETENCIÓN .....                                 | 25 |

|                                                           |    |
|-----------------------------------------------------------|----|
| 5.1. Reconocimiento mensual.....                          | 25 |
| 5.2. Plan de comunicación interna.....                    | 25 |
| 5.3. Capacitaciones .....                                 | 26 |
| 5.4. Integraciones.....                                   | 26 |
| 5.5. Día del Voluntariado .....                           | 26 |
| 6. PROCESO DE RECONOCIMIENTO: VOLUNTARIO DEL MES .....    | 27 |
| 6.1Tipo de reconocimiento .....                           | 27 |
| 7. PROCESO DE SALIDA .....                                | 28 |
| 7.1. Salida voluntaria.....                               | 28 |
| 7.2. Proceso de salida por desempeño (voluntariado) ..... | 28 |
| 8. FOTOGRAFÍAS DE DESEOS.....                             | 29 |

## 1. EL VOLUNTARIADO

Make-A-Wish Internacional es la asociación más grande del mundo que tiene como finalidad conceder deseos a niños con enfermedades que amenazan sus vidas para enriquecerlas con Esperanza, Fortaleza y Alegría.

Tiene presencia en más de 50 países en 5 continentes y, gracias al generoso apoyo de los donantes y los más de 40,000 voluntarios, Make-A-Wish en conjunto ha cumplido alrededor de 650,000 deseos a nivel mundial desde el año 1980.

En todos estos años de dedicada labor, se han logrado cumplir los deseos de más de 2,100 niños y adolescentes de todo Panamá.

Nuestra misión es nuestro punto de partida y punto final común. Es lo que nos une, por lo que nos esforzamos y, en última instancia, lo que hacemos todos los días.



Kick Off, 2026. U Del Istmo

## **1.1. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES**

### **➤ Nuestra misión:**

Juntos, creamos deseos que cambian la vida de los niños con enfermedades críticas. Nuestra misión es nuestro punto de partida y punto final común. Es lo que nos une, por lo que nos esforzamos y, en última instancia, lo que hacemos todos los días.

### **➤ Nuestra visión:**

Conceder el deseo de cada niño elegible. Estamos en una búsqueda para dar vida al deseo de cada niño elegible, una meta que nace de la idea de que un deseo es una parte integral del tratamiento de un niño. Nuestra visión es nuestra hoja de ruta.

### **➤ Nuestros valores**

Nuestros valores, felicidad infantil, integridad, innovación, comunidad e impacto son la base de cómo nos comportamos y operamos como organización. Estos deben estar presentes y reflejados en cada una de nuestras acciones y decisiones.

## **1.2. CÓDIGO DE ÉTICA Y RESPONSABILIDAD DEL VOLUNTARIADO**

Los voluntarios deben comprender y apoyar la filosofía que, como miembros no compensados, están sujetos a un código de ética que busca establecer un marco de valores y conductas deseables que se esperan en los voluntarios en el ejercicio de sus funciones.

Una vez comprometidos con la organización, los voluntarios deben firmar un acuerdo de confidencialidad, ética y uso de imagen, el cual debe ser firmado anualmente. Asimismo, anualmente deben cumplirse requisitos como renovar la foto y el récord policivo.

**a. Deberes del voluntario/a:**

- Prestar al beneficiario una ayuda gratuita y desinteresada sin esperar ni aceptar ningún tipo de compensación material.
- Entrega generosa de lo mejor de uno mismo, así como actuar con profesionalidad, humanidad y eficacia en las tareas encomendadas.
- Respetar la confidencialidad y discreción en el uso de los datos relativos a los beneficiarios, familias deseo, donadores, personal y otros voluntarios.
- Comportarse con dignidad, cortesía y profesionalismo, reconociendo que su comportamiento será, para muchos en su comunidad, reflejo del carácter y valores de la organización.
- Uso responsable de los bienes materiales que la organización ponga a disposición del voluntario.
- Utilizar debidamente la acreditación y el nombre de Make-A-Wish Panamá.
- Mantener una actitud abierta y cooperante hacia las indicaciones de Make-A-Wish Panamá.
- Defender los valores, políticas y estándares de Make-A-Wish Panamá.
- Comunicar las posibles irregularidades que se detecten.
- Hablar positivamente cuando se refieran al personal, otros voluntarios y el trabajo de la organización.



**b. Responsabilidades del voluntario/a:**

- Estar dispuesto a aprender y participar en orientaciones, programas de entrenamiento, capacitaciones y reuniones de seguimiento.
- Respetar los límites de la autoridad y responsabilidad del voluntario.
- Terminar las tareas con disposición, motivación y profesionalismo.
- Notificar al Área de Voluntariado de Make-A-Wish Panamá si no es posible asistir a una reunión planeada.
- Aceptar la guía y dirección del personal o superiores.
- Renovar anualmente la declaración de compromiso hacia la organización.
- Revisar y firmar anualmente el Acuerdo de Ética, conflicto de intereses y confidencialidad.

**1.3. TIPOS DE FUNCIONES DE LOS VOLUNTARIOS/AS**

- **Wish Captors:** Encargados de tener el primer acercamiento con el niño y su familia para descubrir y captar su deseo de manera especial y significativa.
- **Wish Maker:** Acompaña el proceso de cumplimiento del deseo, brindando apoyo emocional y seguimiento tanto al niño como a su familia.
- **Wish Designer:** Diseña la experiencia del deseo, aportando creatividad e ideas para que el momento sea único, mágico y personalizado.
- **People Behind The Wish:** Apoya en tareas administrativas y logísticas que hacen posible que los deseos se cumplan (coordinación, llamadas, organización, etc.).
- **Brigada Azul:** Grupo de voluntarios que apoya en actividades, eventos y operativos especiales de la fundación.

- **Voluntarios de Viaje:** Acompañan a los niños y sus familias en traslados o viajes relacionados con el cumplimiento de su deseo, asegurando su bienestar y apoyo durante la experiencia.



Voluntariado para viajes, Disney 2025.

#### 1.4. REQUISITOS PARA EL VOLUNTARIADO

Para formar parte del voluntariado de Make-A-Wish Panamá, los postulantes deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- Completar el formulario de inscripción correspondiente.
- Asistir a la capacitación inicial obligatoria.
- Presentar foto digital actualizada.
- Presentar copia de cédula de identidad personal o documento de identificación vigente.
- Presentar récord policivo vigente.
- Presentar hoja de vida actualizada.

El cumplimiento de estos requisitos es indispensable para formalizar la participación dentro de la organización.



## 1.5. SUPERVISIÓN Y ESCALAMIENTO DE SITUACIONES

Con el fin de garantizar el orden, la seguridad y la adecuada ejecución de las actividades, cada tipo de voluntariado cuenta con una supervisión directa, así como con un protocolo de escalamiento para la atención oportuna de cualquier situación que pueda presentarse

### Supervisión General

- **Supervisados por Coordinación de Deseos:** Wish Captors.

La Coordinación de Deseos asigna tareas, brinda instrucciones y valida decisiones operativas.

- **Supervisados por Coordinación de Voluntariado:** Wish Makers, Wish Designers, Brigadas Azules, People Behind The Wish, Wish Program (Wishmaker On Campus y Kids for Wish Kids).

La Coordinación de Voluntariado guía, asigna tareas y realiza seguimiento del desempeño.

## 1.6. CÓDIGO DE ÉTICA DEL VOLUNTARIO

### 1. Comportamiento profesional y respetuoso.

El voluntario/a deberá mantener en todo momento una actitud respetuosa, amable y profesional, reflejando los valores de la organización.

- I. Sonreír y mantener una actitud positiva.
- II. Mostrar disposición, empatía y accesibilidad.
- III. Mantener conversaciones en tono positivo.
- IV. Tratar a cada niño, familiar y compañero como individuo único.

- V. Preservar la experiencia del deseo con respeto y cuidado.
- VI. Actuar con eficiencia, proactividad y responsabilidad.

## 2. Confidencialidad y ética

- I. No compartir información personal, médica o familiar.
- II. Respetar la privacidad de los participantes.
- III. No publicar contenido sin autorización.
- IV. Actuar con ética en todas las acciones.

## 3. Redes sociales

- I. Compartir experiencias generales sin divulgar información sensible.
- II. Respetar autorizaciones de uso de imagen.
- III. Incluir las cuentas oficiales en contenido relacionado.

**@makeawishpanama @kidsforwishkidspa  
@wishmakersoncampuspa**



**Voluntarios del programa Kids for wish kids**

#### 4. Puntualidad y asistencia

- I. Asistir puntualmente a las actividades.
- II. Informar con anticipación, retrasos o ausencias a la coordinación correspondiente.

#### Vestimenta adecuada

- I. Uso obligatorio del T-shirt de la fundación
- II. Pantalón largo o jean (**no rotos**) y zapatos cerrados/zapatillas
- III. Presentación limpia y profesional (uñas cortas para los hombres)
- IV. **No faldas ni shorts**, a excepción de los deseos en playa o resort.

#### Ejemplos:



Imagen con fines ilustrativos

#### 5. Uso del dinero del deseo

- I. No realizar compras sin autorización

- II. Presentar facturas y justificación de gastos realizados al final de cada actividad

## **6. Preparación para el deseo**

- I. Revisar previamente la información enviada.
- II. Evitar improvisaciones
- III. Contar con medio de comunicación para el deseo y/o actividad

## **7. Presentación institucional**

- I. El voluntario/a deberá identificarse adecuadamente como representante de Make-A-Wish Panamá en toda interacción.
- II. Proveer su nombre y presentarse de manera cordial y profesional durante toda interacción relacionada con la fundación.
- III. Tener un pitch preparado y poder hablar de la fundación cuando se requiera

**Ejemplo:** “Hola, mi nombre es \_\_\_\_ y soy voluntario/a de Make-A-Wish Panamá. Nuestra fundación se dedica a cumplir deseos de niños con enfermedades críticas, llevando esperanza, alegría y momentos inolvidables tanto a los niños como a sus familias.”

## **8. Manejo de retroalimentación**

- I. Mantener apertura a la retroalimentación por parte de la fundación y/o otros voluntarios
- II. Comunicar sugerencias de forma respetuosa

## **9. Comunicación institucional**

- I. Utilizar el término “cumplir deseos”
- II. Utilizar el nombre completo: Make-A-Wish Panamá
- III. Comunicar la misión de forma alineada a la organización

## 1.7 PROTOCOLO DE ESCALAMIENTO

- 1. Situaciones operativas o logísticas:**  
Reportar al líder asignado y escalar según corresponda.
- 2. Situaciones con familias o niños deseo:**  
Escalar inmediatamente a la coordinación correspondiente.
- 3. Situaciones de riesgo o seguridad:**  
Informar de inmediato y escalar a la coordinación.
- 4. Incumplimiento de normas:**  
Escalar directamente a Coordinación de Voluntariado.
- 5. Casos sensibles o emocionales:**  
Escalar directamente a la coordinación que lidere el caso.

## 2. DESCRIPCIONES DE FUNCIONES DEL VOLUNTARIO/A

**Nombre del puesto:** Voluntario de realización de deseos (Wish Makers)

➤ **Rol:**

acompañan al niño deseo y a su familia durante todo el proceso del deseo, participando activamente en la preparación, coordinación y ejecución de cada experiencia. Su labor es asegurar que cada momento se desarrolle de acuerdo con lo planificado, brindando siempre el acompañamiento humano y cercano que caracteriza a Make-A-Wish.

➤ **Área:** realización de deseos



- **Supervisión:** coordinación de Deseos / coordinación de voluntariado
- **Objetivo:**

coordinar y ejecutar, como parte de un equipo, la planificación, organización y desarrollo del deseo más anhelado del niño/ adolescente, con la finalidad de crear una experiencia significativa para él y su familia.
- **Funciones principales:**
  - ✓ Participar en la planificación y preparación de las actividades relacionadas con el deseo.
  - ✓ Preparar materiales, recursos y detalles necesarios para la ejecución de la experiencia.
  - ✓ Acompañar al niño y a su familia durante las diferentes etapas del wish journey
  - ✓ Apoyar en la ejecución de las actividades según la planificación establecida
  - ✓ Mantener una comunicación constante y efectiva con el equipo de coordinación y demás personas involucradas colaborar con el registro y documentación del deseo conforme a los lineamientos de la organización
  - ✓ Participar en las actividades de cierre y seguimiento del deseo

**Nombre del puesto:** Voluntario de diseño del deseo (Wish Designer).

- **Rol:**

Diseñan y coordinan la experiencia integral del deseo, asegurando una adecuada planificación, logística y gestión de recursos, con el propósito de que cada experiencia sea única, significativa y alineada con los estándares y valores de Make-A-Wish.

➤ **Supervisión:** Coordinación de Deseos

➤ **Objetivo:**

Planificar y estructurar el deseo desde su conceptualización hasta su ejecución, garantizando cobertura, viabilidad y calidas en cada etapa del proceso

• **Funciones principales:**

- ✓ Evaluar los recursos, tiempos y la viabilidad operativa de cada deseo.
- ✓ Definir el cronograma, montaje y participantes involucrados en la experiencia.
- ✓ Coordinar la logística y los detalles necesarios para la correcta ejecución del deseo.
- ✓ Mantener comunicación y coordinación constante con el equipo de voluntariado durante el desarrollo del deseo.



**Etapas del deseo**



**Nombre del puesto:** Voluntario de Captura de deseos (Wish Captors)

➤ **Rol:**

Entrevistan a los niños y sus familias, construyen el perfil del deseo y realizan el seguimiento hasta su asignación. Representan el primer contacto y vínculo entre la familia y la fundación.

➤ **Área:** Captura de deseos

➤ **Supervisión:** Coordinación de Deseos

➤ **Objetivo:**

Identificar y documentar el deseo más anhelado del niño/adolescente, generando información clara y completa que permita su posterior diseño y ejecución.

➤ **Funciones principales:**

- ✓ Realizar entrevistas a niños y familias.
- ✓ Construir el perfil del deseo de manera estructurada
- ✓ Planificar y coordinar reuniones con el niño/adolescente
- ✓ Dar seguimiento al proceso hasta la asignación del deseo
- ✓ Mantener actualizada la base de datos del caso
- ✓ Actuar como enlace entre la familia y la fundación durante la etapa de captura

**Nombre del puesto:** People behind the wish

➤ **Rol:**

Equipo creativo y estratégico encargado de desarrollar contenido, comunicación y piezas visuales que fortalezcan la visibilidad de la fundación y apoyen las iniciativas de recaudación y posicionamiento institucional.

Asimismo, brindan apoyo en tareas administrativas y operativas dentro de la oficina cuando sea requerido.

➤ **Supervisión:** Coordinación de Voluntariado

➤ **Objetivo:**

Generar contenido y materiales audiovisuales que comuniquen el impacto de la fundación, fortalezcan la marca y apoyen las actividades de recaudación.

➤ **Funciones**

Apoyar campañas de recaudación desde lo visual y narrativo

➤ Gestionar comunicación digital e institucional

➤ Desarrollar piezas gráficas y materiales de comunicación

**Nombre del puesto:** Brigadas azules

➤ **Rol:**

Representan a la fundación en eventos, ferias, activaciones y distintas actividades institucionales, brindando apoyo logístico y operativo. Su labor contribuye a garantizar una experiencia organizada, cercana y alineada con los valores y la imagen de la organización.

➤ **Supervisión:** Coordinación de Voluntariado

➤ **Objetivo:** Apoyar la planificación y ejecución de actividades y eventos de la fundación, asegurando un desarrollo ordenado, eficiente y representativo de Make-A-Wish.

➤ **Funciones principales:**

✓ Apoyar en la logística, organización y desarrollo de eventos y actividades.

- ✓ Brindar atención, orientación y acompañamiento general a participantes y asistentes.
- ✓ Participar en el montaje, desmontaje y adecuación de espacios.
- ✓ Representar a la fundación en ferias, activaciones y eventos institucionales.
- ✓ Colaborar con el equipo en necesidades operativas durante las actividades.
- ✓ Velar por el cumplimiento de los lineamientos y la buena imagen de la organización durante cada evento.

## **Voluntarios de Viaje**

### **➤ Rol:**

Acompañan al niño deseo y a su familia durante experiencias fuera de su lugar de residencia, asegurando que el viaje se desarrolle de forma segura, organizada y alineada con el deseo aprobado. Durante toda la experiencia, actúan como guía, apoyo logístico y punto de contacto para la familia.

### **➤ Área:** Realización de Deseos

### **➤ Supervisión:** Coordinación de Deseos / Coordinación de Voluntariado

### **➤ Objetivo:**

- Brindar acompañamiento integral al niño y su familia durante el viaje, asegurando el cumplimiento del deseo y cuidando cada detalle logístico, operativo y humano para que la experiencia sea segura, significativa y memorable.

### **• Funciones principales:**

- ✓ Acompañar al niño y su familia durante todo el proceso de viaje, incluyendo aeropuerto, traslados, hospedaje y actividades.



- ✓ Actuar como guía y apoyo durante la experiencia, orientando a la familia en cada etapa del viaje.
- ✓ Velar por el cumplimiento del itinerario previamente aprobado.
- ✓ Coordinar con proveedores, transporte y aliados en destino cuando sea necesario.
- ✓ Apoyar en la correcta ejecución del deseo, manteniendo siempre el enfoque en la experiencia y bienestar del niño.
- ✓ Prevenir y gestionar imprevistos en coordinación con el equipo de Deseos.
- ✓ Mantener comunicación constante con la Coordinación de Deseos durante todo el viaje.

### **Responsabilidades del voluntario**

- ✓ Contar con pasaporte vigente, visa (cuando aplique) y toda la documentación requerida para viajar.
- ✓ Proveer oportunamente la información solicitada para la emisión de boletos y reservas.
- ✓ Gestionar su equipaje y artículos personales necesarios para el viaje.
- ✓ Informarse previamente sobre el destino, incluyendo clima, cultura y aspectos logísticos.
- ✓ Cumplir puntualmente con todas las actividades y horarios establecidos en el itinerario.
- ✓ Conocer previamente la condición y necesidades generales del niño.
- ✓ Verificar junto con la familia que cuenten con documentación, medicamentos y artículos esenciales antes de cada traslado.
- ✓ Brindar apoyo preventivo y acompañamiento, considerando que la emoción del viaje puede generar olvidos o distracciones.

- ✓ Actuar en todo momento priorizando la seguridad, bienestar y experiencia del niño y su familia.

### **Cobertura del viaje:**

La Coordinación de Deseos será responsable de gestionar y cubrir los siguientes aspectos del viaje:

- ✓ Pasajes aéreos.
- ✓ Hospedaje.
- ✓ Transporte durante el viaje.
- ✓ Seguro de viaje.

### **Adicionalmente:**

- ✓ Se otorgarán viáticos para alimentación.
- ✓ El transporte hacia y desde el aeropuerto será cubierto únicamente en caso de que el voluntario no cuente con un medio de transporte propio (cuando aplique).

### **Lineamientos del viaje:**

- ✓ Los viajes se realizarán únicamente a destinos previamente aprobados por la fundación.
- ✓ La mayoría de los viajes se desarrollarán dentro de Latinoamérica.
- ✓ El tiempo estimado de estadía será de hasta 5 días y 4 noches.
- ✓ El itinerario será definido y validado previamente por la Coordinación de Deseos.
- ✓ No deberán realizarse cambios que impliquen costos adicionales sin aprobación previa.

- ✓ Se deberán evitar situaciones que representen riesgos para el niño, la familia o el voluntario.

### **Gestión financiera durante el viaje:**

- ✓ El voluntario será responsable de administrar adecuadamente sus viáticos y los asignados a la familia.
- ✓ No será necesario presentar informe de viáticos ordinarios.
- ✓ En caso de presentarse gastos adicionales no contemplados:
- ✓ Se deberá solicitar aprobación previa, cuando sea posible.
- ✓ Será necesario presentar facturas o comprobantes correspondientes.
- ✓ El voluntario deberá contar con una tarjeta de crédito o débito habilitada para uso internacional.
- ✓ Será responsabilidad del voluntario notificar previamente al banco sobre el viaje para evitar bloqueos o inconvenientes.
- ✓ El voluntario deberá mantener comunicación constante con la Coordinación de Deseos durante toda la experiencia.

### **Consideraciones adicionales:**

- ✓ La familia deberá cumplir con todos los requisitos migratorios y de viaje, incluyendo pasaporte y visa, cuando aplique.
- ✓ En caso de acompañantes adicionales, estos deberán asumir sus propios gastos.
- ✓ Ante cualquier contingencia o situación inesperada, el voluntario deberá informar inmediatamente a la Coordinación de Deseos.

- ✓ Durante todo el viaje, el voluntario representa a Make-A-Wish Panamá; por ello, deberá mantener una conducta profesional, empática y alineada con los valores de la organización.

## **2.1. Supervisión y Escalamiento de Situaciones**

Con el fin de garantizar el orden, la seguridad y la claridad operativa, cada tipo de voluntariado contará con una supervisión directa y un protocolo de escalamiento para la atención oportuna de cualquier situación que pueda presentarse.

### **Supervisión general**

#### **Supervisados por Coordinación de Deseos:**

- Wish Captors
- Wish Designers

La Coordinación de Deseos será responsable de asignar tareas, brindar lineamientos y validar decisiones operativas relacionadas con los deseos.

En caso de ausencia o como apoyo complementario, la Coordinación de Voluntariado podrá intervenir, manteniendo la comunicación y seguimiento correspondiente.

#### **Supervisados por Coordinación de Voluntariado:**

- Wish Makers
- Brigadas Azules
- People Behind The Wish
- Wish Program (Wishmakers On Campus y Kids for Wish Kids)

La Coordinación de Voluntariado será responsable de orientar, asignar tareas y dar seguimiento a estos grupos de voluntariado.

### **Protocolo de escalamiento**

#### **1. Situaciones operativas o logísticas**

(Ejemplo: materiales, atrasos, cambios de agenda o necesidades operativas)

- Informar inicialmente al líder o responsable asignado.
- Escalar la situación, según corresponda, a la Coordinación de Deseos o Coordinación de Voluntariado.

## **2. Situaciones relacionadas con familias o niños deseo**

- No tomar decisiones de manera individual sin autorización previa.
- Escalar inmediatamente la situación a la Coordinación de Deseos o Coordinación de Voluntariado, según el contexto del caso.

## **3. Situaciones de riesgo o seguridad**

- Informar de inmediato al líder o responsable presente.
- Escalar la situación a la coordinación correspondiente para su manejo oportuno.

## **4. Incumplimiento de normas o del código de conducta**

- Reportar directamente a la Coordinación de Voluntariado.
- En caso de involucrar un deseo activo, informar también a la Coordinación de Deseos.

## **5. Casos sensibles o emocionales**

- Escalar directamente la situación a la coordinadora responsable del caso para el seguimiento adecuado.

# **3. PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN**

## **3.1 Fases del proceso**

### **1) Solicitud del requerimiento:**

- Realización de deseos: todos los meses.
- Otros: según requerimiento.

### **2) Actualización del formulario:**

Se actualiza el formulario en Google Forms para su difusión.

Incluye:

- Misión del puesto
- Funciones
- Requisitos
- Competencias
- Documentos solicitados

- Beneficios

### **3) Difusión de la convocatoria:**

- Se publica en redes sociales y se apoya con voluntarios activos.

### **4) Procesamiento de data:**

Se organiza la información de postulantes.

### **5) Charla informativa:**

Se invita por correo y WhatsApp.

### **6) Ejecución de la charla:**

Se realizan recordatorios previos.

### **7) Confirmación de participación:**

Se envía formulario correspondiente.

### **8) Envío de enlaces:**

Según tipo de voluntariado.

## **4. PROCESO DE INDUCCIÓN**

Procedimiento para integrar a los nuevos voluntarios.

- Envío de invitación por correo
- Seguimiento por WhatsApp
- Ejecución de inducción
- Envío de pack de bienvenida
- Bienvenida en redes internas

## **5. PROCESO DE RETENCIÓN**

Busca mantener a los voluntarios comprometidos a largo plazo.

### **5.1. Reconocimiento mensual**

Programa que incentiva iniciativa y creatividad.

### **5.2. Plan de comunicación interna**

**Incluye:**

- Cultura organizacional
- Cumpleaños
- Testimonios
- Transparencia
- Seguimiento

**5.3. Capacitaciones**

Trimestrales para desarrollar habilidades.

**5.4. Integraciones**

- Reuniones bimestrales
- Integraciones generales semestrales

**5.5. Día del Voluntariado**

Make-A-Wish Panamá establece un espacio anual de reconocimiento denominado “Día del Voluntariado”, cuyo objetivo es celebrar y reconocer la labor de todos los voluntarios y aliados que forman parte de la organización.

**Este espacio incluye la participación de:**

- Programa Kids for Wish Kids
- Wishmakers On Campus
- Voluntariado general
- Aliados estratégicos y donantes

**El propósito de esta actividad es:**



- Reconocer el compromiso y aporte de los voluntarios.
- Fortalecer el sentido de pertenencia.
- Generar visibilidad de la labor de la fundación.
- Promover la difusión de contenido a través de redes sociales de voluntarios y aliados.

Este evento forma parte de la estrategia de retención, comunicación y posicionamiento institucional de Make-A-Wish Panamá.

## **6. PROCESO DE RECONOCIMIENTO: VOLUNTARIO DEL MES**

El proceso de selección será liderado por la Coordinación de Voluntariado, la cual realizará una validación inicial de los postulantes. La selección final podrá contar con el apoyo de otras áreas, como la Coordinación de Deseos, con el propósito de garantizar una evaluación objetiva, integral y alineada con los valores y lineamientos de la fundación.

### **Condiciones:**

- Haber participado en al menos una o más actividades durante el mes de postulación
- No haber sido reconocido como “Voluntario del Mes” en el mismo año calendario
- No contar con llamados de atención activos durante el período evaluado
- Estar al día con el registro de horas de voluntariado
- Cumplir con los lineamientos y valores de la fundación

### **Criterios:**

- Iniciativa: Propone ideas, se adelanta a necesidades
- Compromiso: Asiste, cumple horarios y responsabilidades
- Actitud y servicio: Trato respetuoso, positivo y empático
- Trabajo en equipo: Colabora y apoya al grupo
- Creatividad e innovación: Aporta soluciones o mejoras
- Representación de valores: Vive los valores de la fundación

### **6.1 Tipo de reconocimiento**

- Certificado digital
- Publicación en redes internas o Instagram

## **7. PROCESO DE SALIDA**

### **7.1. Salida voluntaria**

- Notificación
- Entrevista
- Encuesta

### **7.2. Proceso de salida por desempeño (voluntariado)**

#### **1. Llamado de atención verbal**

- Se realiza cuando ocurre una primera falta o incumplimiento
- Se explica claramente la situación y el comportamiento esperado
- Se deja constancia interna (aunque sea breve) por parte del coordinador

#### **2. Llamado de atención escrito**

Se envía por correo formal al voluntario

- Incluye:
  - Descripción de la(s) falta(s)
  - Expectativas de mejora
  - Advertencia de posibles consecuencias si se repite
    - Se registra en el expediente del voluntario

#### **3. Plan de mejora**

Se establece un período de seguimiento

(ej: 2–4 semanas o próximas actividades)

- Se definen compromisos claros y medibles
- Puede incluir acompañamiento o reentrenamiento

#### **4. Suspensión temporal**

Se comunica por escrito (correo)

- Debe incluir:
  - Motivo de la suspensión

- Duración
- Condiciones para reincorporación (si aplica)
- Se notifica internamente y, si es requerido, a la red de Make-A-Wish International

#### **4. Evaluación final**

- Se revisa si hubo mejora tras las medidas anteriores
- Se documenta la decisión final

#### **5. Comunicación de salida**

Se realiza de manera formal y respetuosa

Puede ser emitida por:

- Dirección de la fundación o
- Presidencia de la Junta Directiva
- Se comunica por escrito (correo) e idealmente también de forma verbal
- Debe incluir:
  - Motivo general (sin necesidad de entrar en conflicto)
  - Fecha efectiva de salida

### **8. FOTOGRAFÍAS DE DESEOS**

La documentación fotográfica de cada deseo es un elemento fundamental dentro del proceso, ya que permite preservar el impacto emocional de la experiencia, comunicar la labor de la fundación y generar contenido valioso para aliados, donantes y campañas futuras.

Por ello, se establecen las siguientes consideraciones:

- **1–2 fotógrafos únicamente:**

Se limita la cantidad de personas encargadas de tomar fotografías con el fin de evitar saturar al niño y su familia, así como interrumpir la experiencia del deseo. Un exceso de cámaras puede generar incomodidad, distracción y restar naturalidad al momento. Al contar con uno o dos responsables, se garantiza un ambiente más íntimo, organizado y respetuoso.

- **Buena iluminación:**

Es importante aprovechar la luz natural o asegurarse de que el espacio cuente con iluminación adecuada. Una buena iluminación permite capturar mejor las emociones y evita la necesidad de repetir tomas.

- **Niño bien enfocado:**

El protagonista del deseo debe ser siempre el centro de la imagen. Se debe procurar que el niño esté correctamente enfocado y visible, evitando distracciones en el encuadre.



Ejemplo del enfoque en el niño para la foto

- **Ángulos y composición:**

Se recomienda tomar fotografías a la altura del niño para generar cercanía y conexión emocional. Evitar ángulos lejanos o desde arriba que resten protagonismo. Buscar encuadres limpios, con fondos ordenados y sin elementos distractores.

- **Cuidado con terceros en la imagen:**

Se debe prestar especial atención a las personas que aparecen en el fondo, asegurando que no se vulnere la privacidad o dignidad de terceros. En caso de

duda, priorizar imágenes donde solo aparezcan el niño, su familia y el equipo autorizado.

- **Documentar todo el proceso:**

Es importante capturar las distintas etapas del deseo: inicio, desarrollo y cierre. Esto permite contar la historia completa de la experiencia.

- **Revisión de las fotografías:**

Antes de finalizar la actividad, se recomienda revisar las imágenes tomadas para evitar fotos movidas, desenfocadas o mal encuadradas. Es preferible repetir una toma en el momento que perder un recuerdo importante.

- **Reflejar la emoción del momento:**

Más allá de la perfección técnica, se debe priorizar capturar emociones reales: sonrisas, sorpresa, interacción con la familia y momentos espontáneos.



Ejemplo de una foto con buen enfoque del momento

- **Calidad de la imagen:**

La calidad de la fotografía no depende únicamente del dispositivo utilizado. Un celular puede capturar excelentes imágenes si se cuidan aspectos como que el lente esté limpio, el enfoque, la iluminación, el encuadre y el momento. Es más importante una foto bien tomada desde el inicio que depender de ediciones posteriores.