

Co_
Lab



Argentina

laboratorio
de aceleración



VOLUNTARIOS
ONU



Voluntariado para acelerar el desarrollo: conceptos y prototipo

Copyright © PNUD 2022
Programa de Voluntarios de las Naciones Unidas 2022
Todos los derechos reservados
Elaborado en Argentina, febrero de 2022

Este informe fue supervisado por Matías Acosta (Jefe de Exploración), María Verónica Moreno (Jefa de Mapeo de Soluciones) y Lorena Moscovich (Jefa de Experimentación) del Laboratorio de Aceleración del PNUD en Argentina (Co_Lab) y el Programa de Voluntarios de las Naciones Unidas, especialmente Narendra Mishra (Especialista de programa - sección de Servicios de Asesoría en Voluntariado - VASS) y Carmen Ramírez Farías (Oficial de Comunicaciones - ROLAC). El equipo del Co_Lab también escribió los capítulos correspondientes a las fases del prototipo. Los capítulos de Contexto y Ambición fueron escritos por los consultores del Co_Lab: Delfina Irazusta y Gastón Fourcade. Todo el proceso fue apoyado por la Voluntaria de las Naciones Unidas Ana Paula Ré Giamé. El diseño estuvo a cargo de las voluntarias en línea Julia Inés Verasio y Milagros Nóbile.

Las ideas expresadas en esta publicación no necesariamente representan las opiniones del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), del Programa de Voluntarios ONU (UNV), otras agencias del Sistema de Naciones Unidas (ONU) o de los Estados miembros de la ONU. Esta publicación puede ser utilizada libremente para propósitos no comerciales. Cualquier otro uso debe ser autorizado de manera escrita por PNUD, previa presentación de una solicitud de permiso escrita.

ISBN en trámite.

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo
Esmeralda 130, 13 piso (C1035ABD) Buenos Aires, Argentina
www.ar.undp.org

Programa de Voluntarios ONU para América Latina y el Caribe
Ciudad del Saber, calle Gustavo Lara, edificio 144 B,
Ciudad de Panamá, Panamá.
www.unv.org

PNUD reconoce la importancia del lenguaje inclusivo para visibilizar la diversidad de géneros sin jerarquización alguna. Al no haber todavía un consenso claro sobre cómo utilizarlo, nuestro criterio es utilizar el masculino o femenino genéricos cuando la situación comunicativa o el mensaje lo requieran para una comprensión correcta.



1. Contexto

05

- 1.1. Introducción 06
- 1.2. Contexto actual de desigualdad: De América Latina y el Caribe a Argentina 06
- 1.3. Voluntariado en Argentina 07



2. Ambición

08

Abordar la desigualdad desde los modelos de voluntariado de próxima generación

- 2.1. Recolección colaborativa de información 09
- 2.2. Redes de voluntarios con interacción personal entre voluntarios y beneficiarios 10
- 2.3. Empoderamiento de líderes comunitarios a través de redes de pares 12



3. Hipótesis

13



4. Prototipando los conceptos para probar las hipótesis

15

Modelos de voluntariado de próxima generación aplicados al avance en los ODS

- 4.1. Diseño e implementación del prototipo 16
- 4.2. Mapeo CoLaborativo de soluciones: Primera fase del prototipo 16
 - 4.2.1. Selección, capacitación e inducción de voluntarios 17
 - 4.2.2. Trabajo de campo virtual 18
 - 4.2.3. Ejercicio de inteligencia colectiva 18
 - 4.2.4. Sobre las soluciones mapeadas 19
- 4.3. Aceleración descentralizada: segunda fase del prototipo 19
 - 4.3.1. Programa “Fintech for Inclusion” 20
 - 4.3.2. Criterio de captación de voluntarios 20
 - 4.3.3. Ejercicio de inteligencia colectiva: explorando los desafíos de las comunidades 21



5. Aprendizajes **22**

- 5.1.** Combinando las fases para fomentar la recuperación socioeconómica y la inclusión financiera 23
- 5.2.** El valor agregado del voluntariado 24
- 5.3.** Creación de valor para los voluntarios 24
- 5.4.** Aprendiendo de la experiencia de los voluntarios 25



6. Recomendaciones para políticas públicas **26**

- 6.1.** Aprendizajes de este prototipo 27
- 6.2.** Fomentando futuras políticas de voluntariado 27
- 6.3.** Adaptando los modelos de voluntariado a la realidad local 29



7. Conclusiones **30**

Notas **32**

Referencias **33**

Anexos **34**

- Anexo 1** Entendiendo el voluntariado: Definiciones y modelos 34
- Anexo 2** Contexto 35
- Anexo 3** Aliados 39
- Anexo 4** Criterios para la selección de voluntarios y su inducción 40
- Anexo 5** Modelo de ficha técnica de soluciones 41
- Anexo 6** Resumen de las soluciones mapeadas en la fase 1 42
- Anexo 7** Descripción de las herramientas de la etapa de preincubación de Shaping Horizons 43
- Anexo 8** Desafíos analizados en la fase 2 44



1. Contexto

1.1 Introducción

La Organización de las Naciones Unidas (ONU) adoptó los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en 2015 como un llamado universal para erradicar la pobreza, proteger al planeta y asegurar que todas las personas puedan disfrutar de paz y prosperidad hacia el año 2030. Adicionalmente, en el año 2015, La Asamblea General de la ONU reconoció la importancia del rol del voluntario para la reducción de la pobreza, el desarrollo sustentable, la salud, prevención y manejo de desastres, integración social y la superación de la discriminación y la exclusión social.¹

El siglo XXI nos presenta desafíos y desarrollos tecnológicos sin precedentes. El voluntariado nos ofrece una gran oportunidad para el avance de la agenda de los ODS y, por lo tanto, realizar un análisis crítico de sus perspectivas a futuro es muy importante. Cuando observamos el contexto en América Latina y el Caribe, donde el 67,5% del voluntariado ejercido es informal,² el interrogante que surge es: ¿Cómo podría el voluntariado potenciar el desarrollo?

Nuestra intención es que, a través del análisis de experiencias y bibliografía especializada, este prototipo despierte el deseo de contribuir a la promoción del voluntariado, aplicando los modelos más exitosos hasta la fecha, facilitando buenas prácticas y nuevos caminos.¹ A su vez, usando estos conceptos, prototipamos mediante modelos de voluntariado un mapeo de soluciones territoriales y una aceleración descentralizada de emprendimientos sociales alineados con recuperación socioeconómica e inclusión financiera, con el fin de promover la agenda de los ODS y obtener aprendizajes del proceso. Este documento se desarrolla para aconsejar a los responsables de formular políticas, proporcionando conceptos básicos y recomendaciones que contribuyan al diseño, implementación y evaluación de los programas de voluntariado para impulsar la agenda de ODS.

1.2 Contexto actual de desigualdad: De América Latina y el Caribe a Argentina

América Latina y el Caribe es la segunda región más desigual del mundo.³ Un gran porcentaje de la población vive por debajo de la línea de la pobreza, y muchas comunidades sufren privaciones y carencias. Asimismo, más del 80% de las personas que componen el quintil con menores ingresos trabaja en el sector informal y, por lo tanto, carece de acceso a numerosos beneficios sociolaborales. Adicionalmente, el 22% de la población de América Latina no tiene acceso a agua potable, el 34% carece de conexión a internet y el 45% no posee una cuenta bancaria.⁴ Sin lugar a duda la crisis generada por el virus COVID-19 en 2020 representa un riesgo que puede profundizar aún más estas inequidades.

Para analizar el rol del voluntariado en el siglo XXI es necesario comprender las implicaciones de la crisis producida por el COVID-19 en nuestra región. De acuerdo con la CEPAL, más de 30 millones de personas podrían caer en la pobreza si nuevas políticas nos son implementadas para proteger o reemplazar los ingresos de los grupos vulnerables.⁵ A menudo motivadas por la solidaridad y la ayuda mutua, las personas que viven en situación de vulnerabilidad asumen gran parte de la responsabilidad por el bienestar de su comunidad, a través del voluntariado que toma forma de redes de apoyo.^{6,7} De esta manera, y sin dejar de reconocer la responsabilidad ineludible de los Estados

¹ Para una descripción detallada de las características del voluntariado, remitimos al lector al anexo 1.

para incluir a las poblaciones excluidas, el voluntariado puede cumplir un rol de movilización de talento y recursos extraordinarios para responder a las necesidades de la ciudadanía.⁸

En Argentina, la crisis económica fue potenciada por la pandemia empeorando la situación social y económica. La inversión insuficiente en desarrollo humano reflejó la persistencia de los altos niveles de privación en alimentos, servicios de salud, educación inclusiva para la juventud y seguridad social. En el cuarto trimestre de 2019, por ejemplo, el desempleo fue del 8,9% y el subempleo de un 13,1%. En este período, la pobreza afectaba a un 35,5% de la población, y la informalidad a un 42,8% de todos los trabajadores.⁹ Se espera que en Argentina la desigualdad permanezca en niveles críticos en los próximos años, en áreas como servicios de salud, servicios financieros, y nivel educativo, entre otros.¹⁰

1.3 Voluntariado en Argentina

El voluntariado en Argentina evolucionó tanto formal como informalmente desde tiempos coloniales.¹¹ Sin embargo, en hogares de bajos ingresos, las prácticas de voluntariado son principalmente informales. El 54% de las personas que realizan trabajo voluntario se encuentran en sectores de bajos ingresos.¹² Esto significa que el sector de la población que se ve más afectado por la desigualdad es también el que más voluntariado realiza.

Ser Voluntario: Una estrategia para visualizar y promover el avance de las prácticas de voluntariado para la sostenibilidad. Este proyecto es promocionado desde 2011 por el gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), el programa de Voluntarios de Naciones Unidas (VNU), así como muchas organizaciones privadas y de la sociedad civil.

A pesar de que no hay muchos estudios analizando los esfuerzos del voluntariado en Argentina, se dieron pasos importantes hacia la construcción de un entorno que lo propicie como, por ejemplo, la Ley Nacional del Voluntariado. A su vez, existen organizaciones sin fines de lucro consolidadas en el país que representan una oportunidad para promover el trabajo voluntario formal. A modo de ilustración, el Banco Argentino de Alimentos es una organización que promueve el voluntariado formal, brindando seguridad alimentaria a millones de personas de bajos ingresos en el país hace ya varios años. Además, la crisis generada por el COVID-19 dio lugar a un aumento considerable en iniciativas voluntarias novedosas como Seamos Uno.

Seamos Uno: Un grupo de organizaciones religiosas, privadas y de la sociedad civil que trabajaron en conjunto con el gobierno nacional para brindar apoyo a los hogares de bajos ingresos durante la crisis provocada por el COVID-19. El grupo fue un ejemplo notable del avance del voluntariado en Argentina, gracias a la implementación de la gestión profesional y la tecnología aplicada a los procesos para maximizar el alcance de la ayuda.

Para más información sobre el contexto, iniciativas y regulaciones en que se desarrolla el voluntariado consulte el Anexo 2.



2. Ambición:

Abordar la desigualdad desde los modelos de voluntariado de próxima generación.

Este capítulo pretende ser una guía para desarrollar nuevas estrategias de voluntariado que combinen prácticas y tecnología de vanguardia. También establece los objetivos de este documento, hipótesis para prototipar y desarrollar conceptos de voluntariado. Al hacer un análisis crítico de la literatura y las prácticas actuales, nos encontramos con tres tendencias de voluntariado en auge:



01 **Recolección colaborativa de información**



02 **Redes de voluntariado con interacción personal entre voluntarios y beneficiarios**



03 **Empoderamiento de líderes comunitarios a través de redes de pares**

La tecnología es una de las principales fuerzas que configuran la infraestructura del voluntariado en la actualidad. En todas estas prácticas reconocemos el uso de herramientas digitales a diario, algunas de las cuales incluyen dispositivos móviles, redes sociales, hardware abierto, plataformas en línea y encuestas, que facilitan y simplifican las prácticas voluntarias hoy en día.¹³

2.1 **Recolección colaborativa de información**

El primer modelo de voluntariado analizado está relacionado con la generación de datos e información. La falta de conocimiento local y comprensión de la complejidad de la vida de las personas deriva en que los gobiernos y otras organizaciones se encuentren constantemente en búsqueda de fuentes confiables de información precisa para la toma de decisiones ¹⁴. En este modelo, los voluntarios actúan como fuentes de información valiosa para los responsables de la formulación de políticas u otros decisores. Dado que la mayoría de las prácticas voluntarias en América Latina y el Caribe tienen lugar en contextos de bajos ingresos, los voluntarios pueden ayudar a profundizar las desigualdades estructurales con un enfoque participativo.

En el modelo de recolección colaborativa de información, los voluntarios pueden generar información que permita ampliar el conocimiento sobre los desafíos a los que se enfrentan las comunidades.¹⁵ Por lo general, se basa en la incorporación de tecnología como hardware abierto y herramientas digitales. También puede ser visto como un enfoque colaborativo que puede ser comparable con otros actores, tales como científicos dentro de proyectos de ciencia ciudadana.

En otras palabras, los voluntarios locales pueden recolectar información impulsados por la tecnología, recolectando datos para su posterior análisis técnico. Esta metodología ha sido utilizada para adquirir conocimiento sobre patrones climáticos, riesgos de desastres o áreas afectadas por crisis agudas.¹⁶ En este modelo, los voluntarios necesitan comprender el rol que desempeñan en la construcción de un sistema de datos que se puede convertir en una fuente valiosa de información.

ORGANIZACIÓN Y PAÍS	INICIATIVA
TECHO, Chile	Mapa del derecho a la ciudad: 500 voluntarios fueron movilizados en una investigación para conocer las realidades de las viviendas de las familias en barrios en situación de pobreza.
World Clean Up, International	Mapa de residuos: La aplicación de World Clean Up permite mapear y registrar residuos en espacios públicos. El proyecto motiva a la población a invitar a otros a registrarse. Los datos recolectados por los usuarios alrededor del mundo se reflejan en el mapa mundial de residuos.

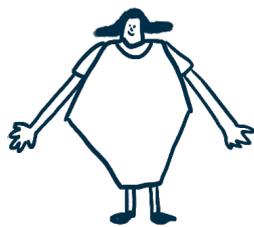
En estos ejemplos de voluntariado la tecnología juega un papel primordial. Por lo tanto, para potenciarlo los gobiernos deben promover la conectividad y las estrategias educativas para reducir la brecha digital. Esto se vuelve muy importante en América Latina y el Caribe, ya que es una región caracterizada por niveles desiguales de educación digital y servicios de conectividad elevada.

2.2 Redes de voluntarios con interacción personal entre voluntarios y beneficiarios

El segundo modelo depende de los lazos sociales formados entre los voluntarios y aquellas personas que están trabajando a su lado, por lo que suele reflejar soluciones centradas en las personas.¹⁷ En este modelo, los voluntarios actúan como un puente en el diseño de políticas comunitarias para abordar desigualdades. Estas políticas, cuando son elaboradas desde un enfoque participativo, contemplan la cultura y las expectativas de la comunidad involucrada. Para poder contribuir con soluciones centradas en las personas, los voluntarios deben tener confianza en las organizaciones del ámbito público, privado y del tercer sector que se encuentran promoviendo dichas políticas.

Este modelo está relacionado con la generación de redes que unen voluntarios y beneficiarios que se vinculan personalmente desde un lugar emocional. Gracias a los valores compartidos y los vínculos sociales personalizados, los voluntarios que trabajan con este modelo ayudan a enriquecer las vidas de los beneficiarios, y pueden identificarse fácilmente con ellos.¹⁸

Al facilitar este vínculo entre voluntarios y beneficiarios, se mantiene la motivación para seguir colaborando y generando acciones colectivas. Este modelo puede ser promovido por el sector público para abordar las desigualdades de comunidades. Ejemplos en los cuales estos modelos podrían ser implementados incluyen la asistencia social y los desafíos en el ámbito del cambio climático.¹⁹ La crisis actual provocada por el COVID-19 nos proporciona varios ejemplos exitosos de este modelo.



CIUDAD/PAÍS

Buenos Aires,
Argentina

ALCANCE

Local

INICIATIVA

Mayores cuidados: Los voluntarios fueron convocados para ayudar a los adultos mayores con diversas tareas tales como asistencia telefónica, compras en farmacias y comercios, y paseo de mascotas. Un total de 39 mil residentes se inscribieron al servicio.



Santiago de Chile,
Chile

Local

Acciones municipales ante pandemia: Fue creado para acompañar a los adultos mayores que necesitan ayuda inmediata para realizar trámites.



Tarija,
Bolivia

Local

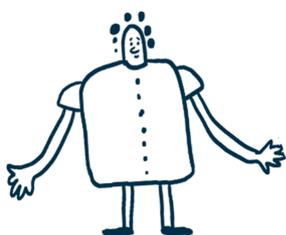
Voluntarios comunitarios: Este proyecto fue lanzado para brindar asistencia y apoyo a las personas afectadas por la crisis generada por el COVID-19.



Paraguay

Nacional

SOS Mentoring: Es un acompañamiento personalizado que apunta a diagnosticar adecuadamente la situación empresarial de los beneficiarios, y elabora e implementa un plan de acción para superar la crisis, fortaleciendo las habilidades emprendedoras y ofreciendo apoyo emocional. La mentoría es canalizada a través de reuniones en línea.



Perú

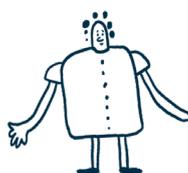
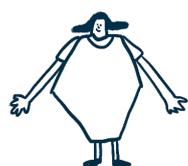
Nacional

Voluntarios del bicentenario: El proyecto especial del Bicentenario movilizó 7000 voluntarios de la sociedad civil que completaron más de 500 mil horas de llamadas para monitorear la salud de 100 mil adultos mayores y personas con movilidad reducida y capacidades diferentes. La información recolectada fue de gran valor tanto para el Ministerio de Inclusión Social como para el Ministerio de Salud, para establecer las próximas medidas con el objetivo de mitigar los efectos de la pandemia por el COVID-19.

2.3. Empoderamiento de líderes comunitarios a través de redes de pares

La tercera perspectiva está relacionada con la capacidad del voluntariado de hacer seguimiento de acciones implementadas para reducir la desigualdad. Al estar estrechamente relacionados con los fracasos y éxitos del territorio local, una red de líderes comunitarios puede desarrollar lecciones que podrían ser la fuente principal para repensar experiencias anteriores y futuras políticas públicas. De esta manera, este modelo puede ser construido usando estrategias para empoderar líderes comunitarios informales y apoyarlos en la identificación de las necesidades de sus comunidades.²⁰

Este modelo requiere de atención especial dado que, cuando se fortalecen los y las líderes comunitarios a través de recursos económicos del Estado, puede derivar en prácticas no transparentes. Esto podría afectar la autonomía de las personas voluntarias y derivar en un manejo politizado de sus iniciativas. Para superar este desafío, sugerimos la expansión de las redes de pares en las prácticas futuras creando redes de líderes. Esto puede ser realizado a través de una combinación de herramientas tales como capacitaciones, sistemas financieros compartidos, o plataformas digitales para facilitar el intercambio de buenas prácticas.



CIUDAD/PAÍS	INICIATIVA	CÓMO FORTALECER A LOS LÍDERES LOCALES
Lima, Perú	Curso virtual para líderes barriales: La municipalidad de Lima ofrece un curso virtual, dirigido a líderes barriales, para reforzar el importante rol que cumplen en sus respectivas comunidades durante el estado de emergencia, para prevenir la propagación del COVID-19.	Capacitación
Argentina	Sumatoria: Es una plataforma de financiación colectiva que conecta inversores con emprendedores y empresas locales que tienen un impacto positivo en la comunidad.	Financiero
Argentina, Brazil, Chile, Colombia, México	Ideame: Programa de micropréstamos para emprendedores locales.	Financiero
Argentina, Brazil, Chile, Colombia, México	Red Solidaria: Plataforma de difusión creada para generar una comunidad entre aquellos que tienen una necesidad específica y los que están dispuestos a ofrecer su ayuda.	Difusión
Panamá	Protocolo Biocultural del Territorio de la Propiedad colectiva de la Comunidad de Ipetí Emberá: Elaboración y concertación de un proceso de consenso para desarrollar los marcos necesarios para asegurar una distribución equitativa de beneficios que surjan del uso de recursos genéticos y conocimiento tradicional.	Capacitación, Gobernanza local



3. Hipótesis

Durante la pandemia ocasionada por el COVID-19, la desigualdad aumentó significativamente en América Latina y el Caribe. La recuperación socioeconómica se convirtió en uno de los objetivos principales de las acciones colaborativas que tuvieron lugar en las comunidades de bajos ingresos en el contexto de la pandemia, mientras que la inclusión financiera es de vital importancia para impulsarlas, dado que cumple un papel fundamental en el avance de la agenda 2030. Entendemos por inclusión financiera al acceso de individuos y empresas a una multiplicidad de servicios financieros en un entorno regulado. Ampliar el acceso de la población a los servicios financieros podría tener un impacto considerable en la ODS1 (fin de la pobreza), ODS2 (hambre cero), ODS3 (salud y bienestar), ODS4 (educación de calidad), ODS5 (igualdad de género), ODS6 (agua limpia y saneamiento), ODS7 (energía asequible y no contaminante) y ODS11 (ciudades y comunidades sostenibles), ya que se encuentra vinculado al crecimiento económico sostenible. Esta estrategia podría conducirnos a una mejora en la calidad de vida de las comunidades y ayudar a desarrollar sociedades socioeconómicamente resilientes.

Tras analizar los modelos, nos propusimos potenciar acciones de voluntariado para prototiparlos y aprender de la experiencia. Teniendo en cuenta estas consideraciones, desarrollamos las siguientes hipótesis:



01

¿Cómo podemos implementar los modelos de voluntariado para abordar la desigualdad?



02

¿Podemos combinar los modelos de voluntariado descriptos para movilizar una mayor cantidad de voluntarios y así maximizar su impacto?



03

A la luz de las restricciones que el COVID-19 impuso en la movilidad de las personas, ¿podemos implementar los modelos basados en el voluntariado en un entorno digital y seguir promoviendo los efectos del voluntariado en red?



04

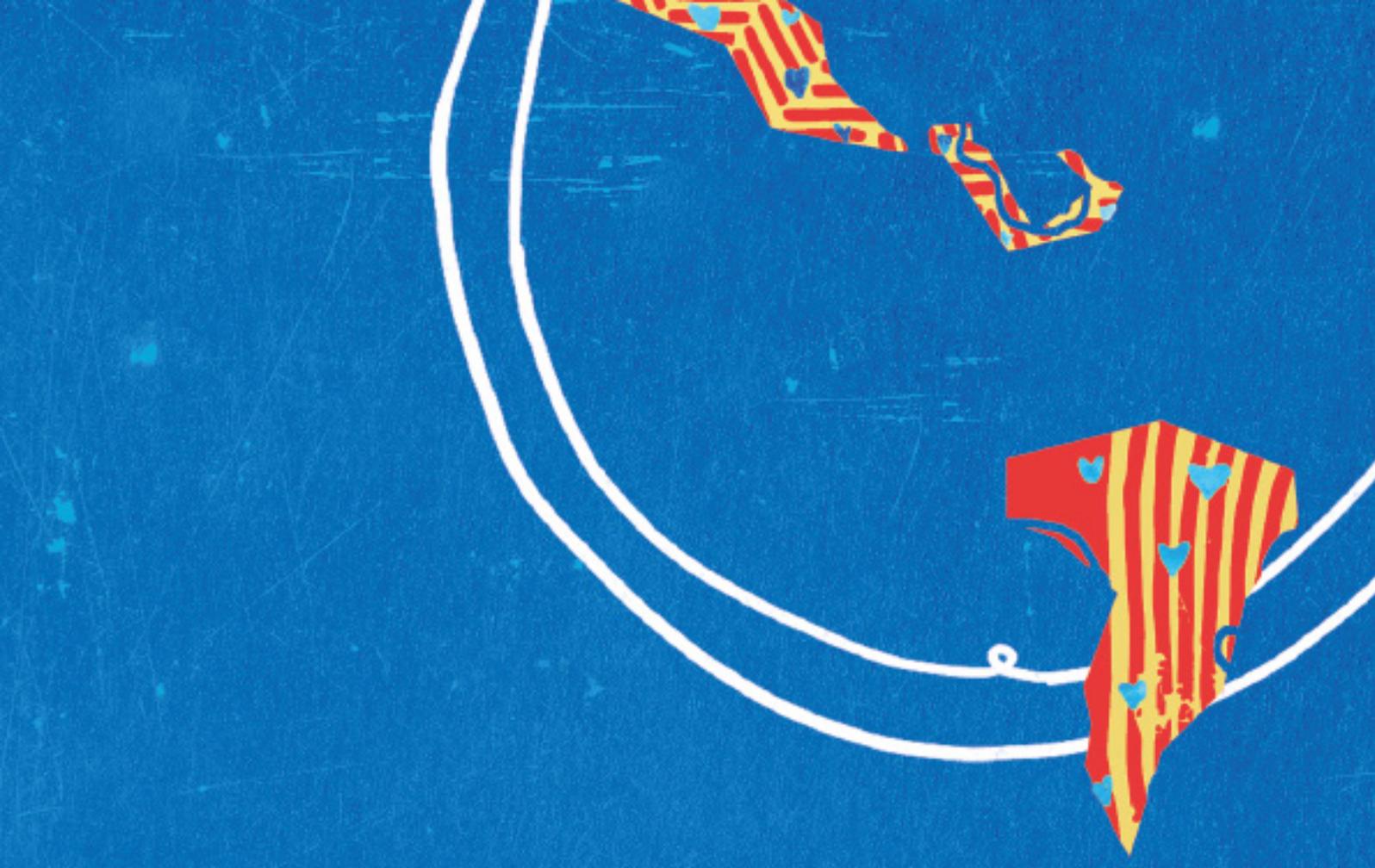
¿Cómo podemos impulsar conceptos innovadores como el mapeo de soluciones y la aceleración de soluciones mediante el voluntariado?



05

¿Cómo podemos conectar los aprendizajes de las comunidades para avanzar con iniciativas digitales en los desafíos que aún se encuentran sin resolver?

Considerando la importancia de los modelos de voluntariado en América Latina y el Caribe descritos en la sección 2 y las hipótesis, decidimos combinar y prototipar los modelos de recolección colaborativa de información y empoderamiento de líderes comunitarios a través de redes de pares. Los modelos fueron probados en el contexto de la inclusión financiera y la recuperación socioeconómica, con el objetivo de minimizar el impacto social y económico del COVID-19.



4. Prototipando los conceptos para probar las hipótesis.

Modelos de voluntariado de próxima generación aplicados al avance en los ODS.

4.1. Diseño e implementación del prototipo

Los Laboratorios de Aceleración del PNUD son una red creada con el objetivo de encontrar soluciones colaborativas a desafíos complejos, para ayudar a decisores a explorar, mapear soluciones y experimentar para promover el desarrollo.²¹ Desde el Laboratorio de Aceleración del PNUD en Argentina (Co_Lab), diseñamos la implementación de este prototipo en estrecha colaboración con el Programa de Voluntarios de las Naciones Unidas (VNU), “Territorios en Acción” (TeA) y Shaping Horizons. El prototipo se dividió en dos fases para paralelizar el trabajo y multiplicar el efecto de las estrategias de inclusión financiera y recuperación socioeconómica.

4.2. Mapeo Colaborativo de soluciones: Primera fase del prototipo

El mapeo de soluciones tiene como objetivo identificar y comprender las maneras en las cuales las personas y los grupos abordan o resuelven sus problemas en sus territorios, o bien, crean y/o adaptan nuevos productos o servicios. Esta estrategia supone que las soluciones expresan una necesidad insatisfecha, están basadas en un profundo conocimiento de los problemas derivado de la experiencia, y se encuentran afianzadas social y culturalmente en las comunidades. Bajo este marco, las poblaciones afectadas por las problemáticas son interpeladas como verdaderas especialistas.

Las soluciones no deben ser únicas ni completamente originales para ser incorporadas en un mapeo. Se privilegia que estén disponibles para otros y que sean valoradas y utilizadas por los usuarios. Asimismo, algunas de ellas pueden retomarse de manera integral; otras pueden rescatarse de manera parcial o pueden utilizarse para extraer componentes apreciados por las personas, procesos desarrollados, regularidades, entre otros aspectos.

Al implementar un mapeo de manera colaborativa, es posible identificar soluciones territoriales en diferentes puntos geográficos y de manera simultánea. Esta experiencia también representa una forma de intercambio de conocimientos en dos sentidos. Desde el Co_Lab, transferimos nuestra metodología a voluntarios, quienes —a su vez— recogieron datos, mapearon soluciones en sus respectivos territorios y compartieron sus hallazgos.

El objetivo de esta experiencia fue identificar estrategias, instrumentos y/o prácticas comunitarias orientadas a los desafíos financieros y de recuperación socioeconómica.

El prototipo del mapeo colaborativo de soluciones está conformado por las siguientes etapas:



01

Diseño de la estrategia metodológica del mapeo de soluciones: instrumento de recolección de datos (guía de pautas), fichas de mapeo y análisis.



02

Selección de voluntarios mapeadores / mapeadores comunitarios: potenciales agentes de cambio en sus territorios.

- 
03 **Inducción y capacitación de los voluntarios mapeadores.**
- 
04 **Trabajo de campo digital: realización de entrevistas.**
- 
05 **Seguimiento de la salida a campo.**
- 
06 **Registro de las soluciones mapeadas.**
- 
07 **Análisis de los datos recolectados.**
- 
08 **Ejercicio de inteligencia colectiva para compartir los hallazgos y reflexionar sobre el trabajo de campo en conjunto.**
- 
09 **Difusión y feedback.**



Identificamos la oportunidad de ejecutar la primera fase del prototipo en colaboración con TeA para garantizar un alcance más amplio y asegurar la proximidad a zonas en situación de vulnerabilidad del país en el contexto del aislamiento y/o distanciamiento social, preventivo y obligatorio.

TeA representa una iniciativa colectiva impulsada por la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO) Argentina, el Observatorio del Conurbano de la Universidad Nacional General Sarmiento (UNGS), y el Centro de Estudios Urbanos y Regionales del Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CEUR / CONICET). Su objetivo es generar un mapa colaborativo de organizaciones sociales durante la pandemia.

Para más información sobre las alianzas para la primera fase, consulte el Anexo 3.

4.2.1. Selección, capacitación e inducción de voluntarios

Las universidades que conforman la red de TeA recomendaron candidatos que cumplieran con criterios predefinidos: personas jóvenes, comprometidas con el bienestar de sus comunidades y con demostrada capacidad de liderazgo (activistas, estudiantes destacados, emprendedores, etc.). Todas ellas debían tener el potencial de convertirse en agentes de cambio en sus localidades.

El grupo fue compuesto por 10 jóvenes voluntarios (voluntarios mapeadores), en igualdad de género, de las provincias de Buenos Aires, Santa Fe, Córdoba, Tucumán, Jujuy, Río Negro y Chubut. Además de su



cercanía a territorios en situación de vulnerabilidad, cada uno de ellos manifestaba interés de participar en un relevamiento colaborativo de mapeo de soluciones.

Llevamos adelante una inducción y capacitación mediante dos sesiones en línea. La primera se propuso exponer el objetivo del mapeo de soluciones (qué se entiende por soluciones, qué implica mapear soluciones, ejemplos de soluciones, etc.), destacar la importancia estratégica de trabajar en inclusión financiera y recuperación socioeconómica, presentar la estrategia de recolección, registro y análisis de datos diseñada para esta iniciativa, y compartir recomendaciones para la salida a campo. La segunda fue desarrollada por TeA y estuvo enfocada en los instrumentos para la salida a campo: la guía de pautas de las entrevistas y la ficha para el registro de las soluciones. Ambos instrumentos fueron diseñados previamente por el Co_Lab.

4.2.2. Trabajo de campo virtual

El seguimiento de la salida a campo, a cargo de TeA, fue cercano y se implementó con subgrupos de mapeadores voluntarios para brindarles apoyo técnico y metodológico, como así también para monitorear la iniciativa y cumplir con los objetivos y tiempos propuestos.

El instrumento de recolección de datos para la salida a campo digital fue la entrevista semi-estructurada. La guía de pautas fue diseñada por el Co_Lab con el objetivo de comprender las necesidades, valoraciones, experiencias y prácticas de los habitantes de barrios populares en materia financiera y de recuperación socioeconómica.

Las soluciones fueron registradas en fichas (Anexo 5) que incluían el problema, la descripción de la solución (¿Qué necesidad viene a abordar? ¿Por qué permite lidiar, resolver o mitigar los efectos negativos del problema/s? ¿Cómo funciona? ¿Por qué es valorada por las personas? ¿Está orientada a un grupo social en particular (mujeres, adultos mayores, etc.), observaciones (reflexiones, hipótesis, etc.), entre otras cuestiones.

4.2.3. Ejercicio de inteligencia colectiva

Una vez finalizada la recolección de datos, realizamos un ejercicio virtual de inteligencia colectiva —entendida como el conocimiento de un grupo surgido de la colaboración y el esfuerzo colectivo— a fin de compartir la experiencia de cada uno de los voluntarios y de reflexionar sobre los hallazgos encontrados con los miembros del Co_Lab y del equipo de TeA.

Su objetivo fue reflexionar colectivamente sobre las soluciones mapeadas más destacadas, sus características y formas de funcionamiento. Los mapeadores compartieron: ¿Qué regularidades aparecieron? ¿Emergieron experiencias que resulten innovadoras? ¿Qué especificidades territoriales/comunitarias y/ sociales aparecieron? ¿Se trata de soluciones referidas a la recuperación socioeconómica y/o inclusión financiera? ¿Son soluciones de carácter individual o colectivo? Hacia final del encuentro, se generó un intercambio para identificar patrones entre las soluciones mapeadas y reflexionar sobre su escalabilidad.

4.2.4. Sobre las soluciones mapeadas

Los hallazgos del mapeo mostraron que varias soluciones territoriales son implementadas con algún tipo de articulación con organizaciones de la sociedad civil, y se repiten en todo el país, pero adquiriendo diferentes formas y estructuras. El ejemplo más notorio fue el caso de la gestión digital de trámites. Las medidas de aislamiento físico expusieron, más que nunca, la necesidad de poder gestionar trámites para el pago de servicios, el cobro de prestaciones de seguridad social como las jubilaciones, pensiones, programas sociales o el Ingreso Familiar de Emergencia (IFE), entre otras operaciones. Quienes tradicionalmente más padecieron la brecha digital y la exclusión financiera, buscaron soluciones cercanas e implementadas por personas de confianza.

A modo de ilustración, en algunos territorios se montaron redes vecinales donde “gestoras sociales” dieron apoyo y acompañamiento gratuito para realizar los trámites a sus vecinos. Es más, ciertas organizaciones sociales, dedicadas a la seguridad alimentaria, también incorporaron wifi para facilitar la conectividad a sus vecinos. En otros casos, hubo quienes ofrecían este tipo de servicio por precios fluctuantes, ya sea en espacios domésticos o comerciales readaptados.

Como las soluciones mapeadas son valoradas y utilizadas en las comunidades donde se desarrollan, vale la pena testearlas para evaluar si pueden ser replicadas en otros territorios y/o escaladas.

[Para más información sobre esta fase del prototipo, sus hallazgos y reflexiones, ver "Búsqueda compartida: Mapeo CoLaborativo" \(PNUD, 2021\)](#)

En el Anexo 6 se puede encontrar un resumen sobre las soluciones mapeadas.

4.3. Aceleración descentralizada: segunda fase del prototipo

Etapa de preincubación

+20 equipos
internacionales y diversos



Etapa de ideación

Creación de ideas
y prototipos



Etapa de aceleración

El proyecto cobra vida



En una segunda fase implementamos un programa de aceleración digital llamado “Fintech for Inclusion”, siguiendo la metodología de innovación abierta desarrollada por Shaping Horizons y junto con su colaboración. Un total de 66 voluntarios de 16 países de América Latina y el Reino Unido (en adelante, los voluntarios participantes) fueron seleccionados para participar del programa. Durante los primeros meses del programa, los voluntarios participantes se enfocaron en analizar los desafíos relacionados con la inclusión financiera en sus contextos locales. Al estar estrechamente relacionados con los fracasos y éxitos de sus propios países, pudieron desarrollar la información necesaria sobre los desafíos que, al ser combinada con el conocimiento recabado por los voluntarios mapeadores sobre las soluciones halladas en las comunidades, les permitió trabajar en ideas para superarlos.

Shaping Horizons desarrolló una metodología con el objetivo de promover la innovación social y la colaboración internacional para superar desafíos alineados con los ODS de una manera colaborativa. La metodología consiste de una etapa de preincubación, una etapa de ideación y una etapa de aceleración, que pueden ser ejecutadas virtualmente en su totalidad y permite implementarse en forma de programa en un área particular de desarrollo con el uso de herramientas de innovación digital que guíen durante el proceso de innovación.

Utilizando esta metodología, nos asociamos con Shaping Horizons para implementar el programa “Fintech for Inclusion”, convocando a

voluntarios participantes a lo largo de diferentes países y culturas, para que hagan uso de las herramientas para generar impacto y las oportunidades de mentoreo que brinda el programa. Asimismo, cabe destacar que Shaping Horizons también recluta voluntarios (de ahora en más, llamados voluntarios organizadores) para co-liderar las actividades de cada programa.



Por lo tanto, la fase dos de este prototipo es una red facilitadora de relaciones entre pares, desde los voluntarios organizadores a los voluntarios participantes, con el apoyo del Co_Lab. Además, otros voluntarios se sumaron a los esfuerzos para llevar adelante esta etapa del prototipo: Shaping Horizons, una iniciativa de la Universidad de Cambridge, Global Shapers Buenos Aires, parte de la Comunidad Global Shapers iniciativa del Foro Económico Mundial, el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo en México, Ashoka y la Universidad Nacional de San Martín.

A través de esta metodología, los voluntarios participantes fueron capaces de analizar los desafíos locales durante la etapa de pre-incubación del programa. A partir de enero de 2021, ellos trabajaron para encontrar soluciones a estos desafíos durante la etapa de ideación.

4.3.1 Programa “Fintech for Inclusion”

Realizamos el prototipo de la fase 2 durante el período de 4 meses de preincubación del programa “Fintech for Inclusion”. El objetivo es acelerar la inclusión financiera en América Latina y el Reino Unido creando sinergias entre ambas regiones y explorando desafíos comunes. La convocatoria abierta para voluntarios participantes se realizó entre el 10 y el 3 de agosto de 2020. Un total de 66 voluntarios participantes pertenecientes a 16 países fueron seleccionados, en el marco de 3 áreas estratégicas de la inclusión financiera:

- Préstamos y microcréditos: los desafíos y las soluciones apuntan a aumentar los recursos financieros de aquellos que los necesitan para mantener ciertas actividades o estilos de vida.
- Ahorro e inversión: los desafíos y las soluciones que buscan aumentar los recursos financieros de las personas y/o organizaciones.
- Educación financiera: capacitación o asistencia, a través de consultoría individual o para empresas.

Los voluntarios participantes fueron divididos en equipos de entre 3 y 5 personas, quienes eligieron su propio líder de equipo durante las primeras semanas de la preincubación. Los equipos estuvieron conformados por voluntarios participantes motivados que eran responsables por trabajar en equipo para elegir y analizar un desafío local que quisieran resolver en sus comunidades.

4.3.2. Criterio de captación de voluntarios

Los participantes del programa “Fintech for Inclusion” son perfiles mixtos, no solo con conocimiento técnico sino comprometidos con el desarrollo social y económico de América Latina y el Reino Unido. Son representantes del sector privado, público, académico, y social. Pueden analizar problemáticas desde un punto de vista crítico, proponiendo soluciones concretas. Son individuos proactivos, y entusiastas de entre



18 y 32 años, que demuestran ambición por mejorar y crecer. Siempre están dispuestos a dar y recibir ayuda y críticas constructivas, valorando el trabajo colectivo y confiando en la innovación a través de la colaboración y las alianzas.

Los voluntarios organizadores comparten características similares con las descritas para los voluntarios participantes. De esta manera, la implementación de la metodología de Shaping Horizons consolida una red internacional de jóvenes construida a partir de los siguientes valores fundamentales: pasión por el bien común, colaboración para encontrar sinergias y entendimiento multicultural para construir una sociedad más allá de las fronteras. Se puede encontrar más información sobre los criterios de captación de voluntarios en el Anexo 4.

4.3.3. Ejercicio de inteligencia colectiva: explorando los desafíos de las comunidades

Los voluntarios participantes se reunieron regularmente en línea entre septiembre y diciembre de 2020, y utilizaron un conjunto de herramientas de innovación para analizar en detalle los desafíos, enmarcarlos, y llegar a conocer a las personas afectadas por ellos. Para avanzar con el análisis del desafío y el programa, los participantes voluntarios debían presentar entregables. Cada entregable puede ser completado en equipo, mediante un trabajo que abarca de la investigación a la entrevista de expertos y usuarios. Estas herramientas ayudaron a los voluntarios participantes a analizar diferentes aspectos de los desafíos que incluyen conocer la población afectada, las características del usuario y su estilo de vida, así como otra información relevante. Una vez recibido cada entregable, los voluntarios participantes reciben feedback del equipo de voluntarios organizadores para mejorar el análisis. Es importante destacar que los entregables de los participantes contienen información centrada en el usuario sobre los desafíos de la comunidad. Para una descripción detallada de las herramientas de innovación desarrolladas para la etapa de preincubación, se puede consultar el Anexo 7. En el Anexo 8 se puede encontrar una descripción detallada de los desafíos examinados por los voluntarios participantes.



5. Aprendizajes

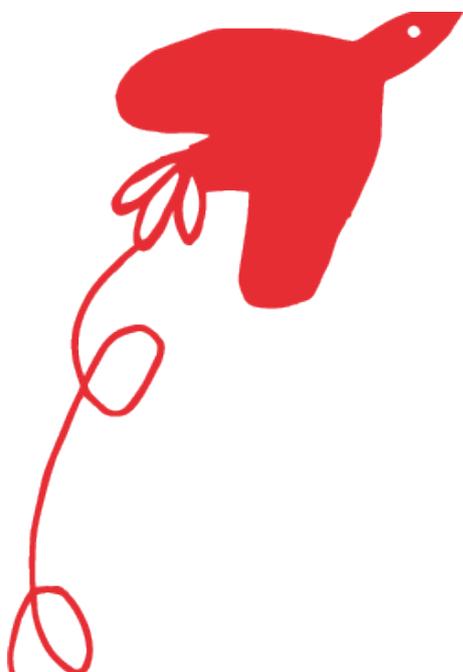
5.1. Combinando las fases para fomentar la recuperación socioeconómica y la inclusión financiera

Un enfoque convencional para resolver desafíos de desarrollo es realizar un diagnóstico de los problemas de la sociedad, desarrollado por los expertos tradicionales, por un período prolongado para encontrar una solución adecuada. En este prototipo desarrollamos un enfoque poco convencional, impulsado por el voluntariado, combinando metodologías de trabajo. En la fase 1 los voluntarios mapeadores identificaron y registraron las soluciones que la comunidad encontró para sobrellevar la exclusión financiera y construir una recuperación socioeconómica en el marco de la crisis sociosanitaria. En la fase 2, la etapa de preincubación del programa “Fintech for Inclusion”, los voluntarios participantes analizaron los desafíos relacionados con la inclusión financiera en sus comunidades. Al conectar las soluciones mapeadas a nivel local en la fase 1 con el análisis de los desafíos de la fase 2, los voluntarios participantes de la fase 2 pudieron enriquecer el diseño e implementación de las soluciones digitales, considerando las soluciones locales no digitales identificadas en la fase 1. Este enfoque fue utilizado durante la fase 2 con la intención de promover el escalamiento de soluciones digitales que representen la realidad local. Este abordaje permitió involucrar un gran número de personas en la identificación de soluciones comunitarias escalables.

Los voluntarios mapeadores de la fase 1 y los voluntarios participantes de la fase 2 no se conocieron, y provinieron de diferentes contextos. Sin embargo, comparten varias características. Son voluntarios apasionados, buscan el bien común y, particularmente, desean ayudar a sus comunidades. Los voluntarios poseen una clara motivación intrínseca impulsada por la solidaridad. Ellos también tienen el potencial de convertirse en líderes en sus territorios, y pasaron varias semanas aprendiendo sobre inclusión financiera en sus contextos actuales. Por lo tanto, decidimos combinar el empoderamiento de líderes comunitarios con el modelo de recolección colaborativa de la información con el fin de demostrar el rol catalizador de los voluntarios para acelerar la inclusión financiera.

Un aspecto importante para destacar es que la implementación de la fase 1 y la fase 2 de este proyecto fueron posibles gracias a la digitalización. Durante la fase 1, la capacitación de los voluntarios mapeadores, el trabajo de campo y el ejercicio de inteligencia colectiva fueron desarrollados mediante videoconferencias. Más aún, los voluntarios utilizaron herramientas de mensajería instantánea y trabajaron conjuntamente usando un servicio de almacenamiento gratuito basado en la nube. La colaboración presencial hubiera sido imposible en el contexto desarrollado debido a las diferentes ubicaciones geográficas de los voluntarios mapeadores y las medidas de prevención asociadas al COVID-19. Además de estas herramientas digitales, durante la fase 2, los participantes voluntarios también utilizaron herramientas de gestión e innovación digital. El hecho de que todos los voluntarios fuesen jóvenes y tuvieran un alto nivel de educación, así como buena conectividad, fue fundamental para el logro de los objetivos en un contexto digital.

Sin embargo, el alto nivel de participación en el espacio digital no siempre estuvo asegurado. Por ejemplo, los voluntarios mapeadores trabajaron de cerca con comunidades en situación de vulnerabilidad, con muy poco o nada de conectividad o acceso a herramientas digitales. Por ejemplo, en varias ocasiones, los voluntarios mapeadores no pudieron entrevistar a través de plataformas digitales tradicionales de



bido a que los entrevistados no tenían acceso a una computadora o a datos móviles. Para superar esta dificultad, muchas de las entrevistas fueron realizadas a través de llamadas telefónicas.

5.2. El valor agregado del voluntariado

A fin de alcanzar los ODS de manera inclusiva e integral debe involucrarse a personas diversas en la planificación como así también fomentar la colaboración tanto a nivel local como nacional.²² El voluntariado puede ser una herramienta de implementación efectiva y transversal que permite alcanzar los ODS ya que fortalece la cohesión social y el compromiso mientras que aumenta el alcance de las acciones colectivas. Además, el voluntariado puede ser una herramienta para incluir a personas en situación de vulnerabilidad, reconociendo el valor de sus testimonios, experiencias y conocimientos, empoderándolas como agentes de cambio.

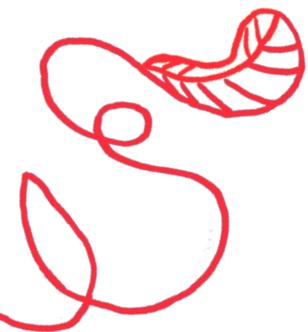
En este proyecto, los voluntarios fueron el recurso más importante. La mayoría de las acciones fueron planificadas y ejecutadas por ellos, bajo supervisión de la organización. Los datos cualitativos y cuantitativos recolectados por los voluntarios demostraron la importancia de proporcionar espacios para la interacción y de conectar las iniciativas institucionales con la acción voluntaria.

En ambas fases se facilitaron espacios de diálogo y acompañamiento para permitir la socialización de sus experiencias y saberes.

5.3. Creación de valor para los voluntarios

Después de participar en la experiencia (tanto de la fase 1 como la fase 2), los voluntarios demostraron una confianza renovada en sus propias habilidades, desarrollaron competencias interdisciplinarias e incrementaron su conocimiento sobre inclusión financiera, recuperación socioeconómica y las problemáticas locales.

Este proyecto, desarrollado en un ambiente flexible y dinámico, también favoreció la capacidad de gestión y trabajo en equipo, creatividad y autoliderazgo de los voluntarios mientras interactuaban con los miembros de la comunidad y otros voluntarios en los cuales se apoyaron. Los voluntarios también valoraron los nuevos vínculos construidos y profundizaron su compromiso hacia sus comunidades. Por todas estas razones, creemos que este modelo representa una manera efectiva de mejorar la empleabilidad de los adultos jóvenes y consolidar sus habilidades como agentes de cambio en sus territorios.



5.4. Aprendiendo de la experiencia de los voluntarios

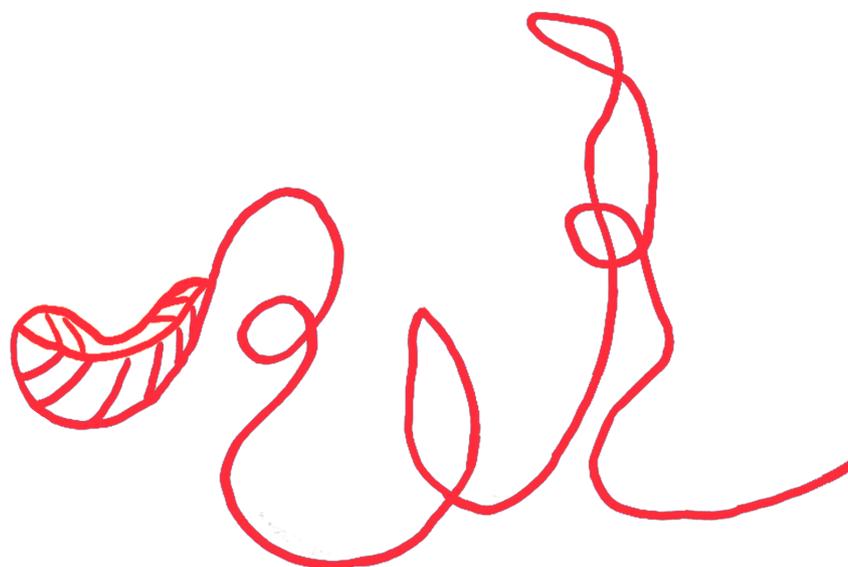
Como parte de la implementación de las dos fases de prototipado llevamos a cabo dos encuestas para evaluar la experiencia de los voluntarios. Las preguntas estaban orientadas a comprender más sobre su motivación y participación en ambas etapas.

Los voluntarios apreciaron la oportunidad de hacer algo relevante para ayudar a otros mientras aprendían sobre sus comunidades. La motivación principal para la mayoría de los voluntarios fue generar impacto en el mundo y apoyar a aquellos que se enfrentan a diferentes desafíos a diario en sus territorios.

También valoraron el trabajo en equipo y la colaboración entre pares. Ellos consideraron que sus habilidades comunicacionales mejoraron significativamente, así como la capacidad de reconocer cuándo necesitan de ayuda o feedback. El efecto de red de pares para aprender también fue destacado en las respuestas.

Dado que los equipos trabajaron remotamente y se conectaban desde diferentes latitudes del país y del mundo, el rol de la tecnología y las herramientas digitales fue también mencionado como facilitador para la colaboración. La multiculturalidad e interdisciplinariedad de los equipos mejoraron la capacidad de resolución de problemas. Sin embargo, los voluntarios de la fase de mapeo de soluciones afirmaron que su trabajo podría haber sido más completo y la información recopilada más rica si hubieran tenido la oportunidad de ejecutar la fase de manera presencial, condición que no pudo ser posible para respetar las medidas de prevención al COVID-19.

Asimismo, varios voluntarios mencionaron que desarrollaron nuevos intereses, principalmente relacionados al proyecto y que serían parte de otro similar en el futuro o recomendarían la experiencia a un amigo. Esto demostró que el voluntariado es una manera clave de involucrar y escalar la participación de un grupo mayor de personas capaces de promover la acción colectiva hacia el desarrollo de los ODS. El voluntariado ofrece a las personas la posibilidad de consolidar sus habilidades y expandir sus redes, así como futuras oportunidades profesionales.





6.Recomendaciones para políticas públicas



6.1. Aprendizajes de este prototipo: Fomentando futuras políticas de voluntariado

A través de este prototipo, que incluye una metodología de mapeo de soluciones y de aceleración descentralizada, aspiramos a generar evidencia e insumos sobre las ventajas de potenciar el voluntariado para el desarrollo. La implementación de este prototipo confirma el potencial de aplicación de modelos de voluntariado de vanguardia para reducir la desigualdad y desarrollar soluciones centradas en las personas, basadas en las necesidades identificadas en las comunidades y las prácticas desarrolladas en los territorios. Considerando la información recolectada en este proyecto, recomendamos utilizar el voluntariado como una herramienta para:



01

Construir conocimiento de manera colaborativa, informar a las políticas públicas con distintos tipos de evidencia e impulsar el impacto de las prácticas, estrategias y acciones comunitarias. El modelo de recolección colaborativa de la información combinado con la tecnología (tales como dispositivos móviles, redes sociales, plataformas en línea, hardware abierto, etc.) puede abrir una amplia gama de posibilidades para producir evidencia para asesorar a los responsables de la formulación de políticas, impulsando su impacto social.



02

Comprender cómo las personas perciben y enfrentan sus problemas como así también mapear las soluciones utilizadas en los territorios a fin de evaluar su replicabilidad y/o escalabilidad. Estas soluciones están basadas en un profundo conocimiento derivado de la experiencia, están afianzadas social y culturalmente, y expresan formas creativas de organización comunitaria.



03

Promover los liderazgos comunitarios gracias a la identificación y conexión con personas con dicho potencial. Mediante las redes entre pares es posible potenciar un empoderamiento descentralizado para el desarrollo.



04

Desarrollar una estrategia de cooperación con base territorial, involucrando diferentes aliados. Dado que el voluntariado se lleva a cabo en diferentes contextos, como lo demostraron diferentes crisis, como los incendios o la pandemia de COVID-19, las políticas en la materia de voluntariado pueden ser utilizadas para coordinar transversalmente diferentes agencias u organizaciones.

6.2. Fomentando futuras políticas de voluntariado

Basados en los aprendizajes extraídos de la ejecución de este prototipo, recomendamos varios aspectos para una implementación exitosa de una política de voluntariado capaz de abordar la desigualdad:

**01**

La piedra fundamental de una política sobre voluntariado son los voluntarios; en particular, quienes ya pertenecen a la comunidad. En cada comunidad es importante crear estrategias para llegar a diversos grupos sociales que la represente y contemplar acciones para hacer reembolsos de gastos por cualquier gasto generado como parte de su contribución.

**02**

Si bien la implementación de estos modelos de voluntariado puede no implicar el uso de información privada o confidencial, instamos a considerar aspectos relacionados con la ética y los mecanismos de protección para salvaguardar los datos y la privacidad de las personas.

**03**

Pensar en estrategias para conocer e involucrar aliados del ecosistema de innovación y voluntariado local. Las metodologías implementadas en este prototipo, aunque impulsadas por voluntarios, comparten desafíos de desarrollo con prácticas innovadoras. Encontrar el aliado correcto para facilitar la adaptación de las metodologías al contexto local, sin dudas, aumentará el alcance de la implementación.



Para aplicar con éxito esta metodología, es fundamental identificar aliados en la comunidad a la que está tratando de impactar. Las alianzas efectivas pueden facilitar la articulación con actores locales, quienes trabajan voluntariamente de manera informal, a fin de colaborar y escalar resultados. Es importante reflexionar y definir los criterios de selección de voluntarios más adecuados para el proyecto que pretende ejecutar. Como se refleja en este prototipo, las similitudes entre las características de las comunidades afectadas y los perfiles de los voluntarios son catalizadores del éxito.

**04**

Poner a disposición de los voluntarios espacios para el trabajo conjunto, el diálogo y el intercambio de conocimientos es fundamental. Dependiendo del contexto local, también es importante proporcionar a las comunidades espacios para la interacción, ya sea digital o en persona. En nuestro caso, el desarrollo de un entorno digital compartido fue clave para una mayor participación y colaboración con y entre los voluntarios, siempre teniendo en cuenta que debe proporcionarse apoyo técnico para facilitar su interacción. Las organizaciones formales de voluntariado podrían ser un gran apoyo para brindar un espacio de participación a más largo plazo y garantizar el acceso a los recursos.

**05**

Hay que asegurarse de que los voluntarios puedan desempeñarse en entornos presenciales y digitales. Para ambos casos, es necesario contemplar si es necesario proveer mecanismos para la entrega de equi-

po de protección y seguridad en caso de que lo requieran y acceso a las herramientas adecuadas como podría ser internet u otras.



06

La creación de prototipos de modelos de voluntariado puede ser ejecutado en el corto plazo (4 meses). Por lo tanto, es de vital importancia asegurar la disponibilidad de la información y los recursos antes de iniciar la etapa operativa. Esto permitirá que los voluntarios se concentren en resolver los desafíos locales en lugar de enfocarse en la planificación.



07

La red de voluntariado debe promoverse de modo tal que subsista en el tiempo, más allá de las políticas estatales que la fomentan para asegurar su impacto en el largo plazo.

6.3. Adaptando los modelos de voluntariado a la realidad local

Uno de los aspectos clave de la implementación exitosa de políticas de voluntariado constituye la consideración del contexto local. Por ello, creemos importante dejar abiertas algunas preguntas que podrían ayudar en la adaptación de este tipo de metodologías a la realidad local del lector, y así fomentar efectivamente el voluntariado para la sostenibilidad en América Latina y el Caribe:



01

¿Cuáles son los principales desafíos sobre desigualdad en tu país/región? ¿Se está desarrollando el voluntariado formal o informal para abordarlos?



02

¿Cómo se puede mejorar el monitoreo de las prácticas informales de voluntariado? ¿Qué se puede aprender de las prácticas informales de voluntariado y cómo puede ser utilizado este conocimiento para aumentar su impacto social?



03

¿Qué modelos de voluntariado son los más exitosos en tu región y por qué?



04

¿Existen regulaciones de voluntariado que puedan respaldar las prácticas de voluntariado existentes en tu región? ¿Estas regulaciones limitan o refuerzan el trabajo voluntario? Si existen regulaciones que limitan los esfuerzos de voluntariado, ¿podrían modificarse?



05

¿Cuáles son las alianzas necesarias para implementar una política o esquema de voluntariado en tu región?

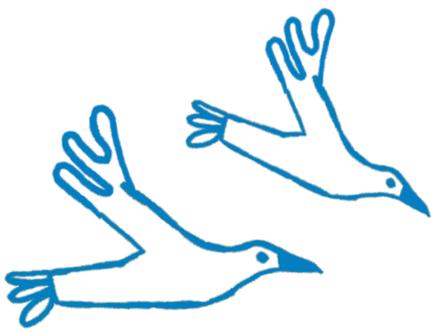


06

¿Cómo generar alianzas que faciliten la captación de voluntarios motivados, y en simultáneo permita alcanzar a aquellas comunidades subrepresentadas?



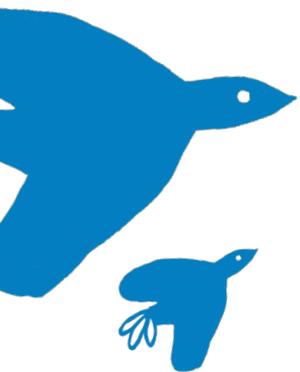
7. Conclusiones



Estamos viviendo un momento histórico, atravesado por una pandemia que demuestra la necesidad de resiliencia e innovación en el sector público para promover el desarrollo de las personas y sus comunidades. El voluntariado representa una de las respuestas más poderosas en contextos de crisis, como lo muestra en particular su aporte para combatir los efectos del COVID-19, al servicio de diferentes gobiernos, organizaciones, grupos sociales y personas en particular. Este reporte da a conocer cómo implementar estrategias de voluntariado, apoyadas en redes y tecnología. Exploramos el potencial del voluntariado para ampliar las oportunidades de abordar la desigualdad y como una estrategia local para el desarrollo, teniendo en consideración las particularidades de América Latina y el Caribe. Tal implementación del voluntariado podría ayudar a escalar soluciones comunitarias centradas en las personas.

Los modelos de voluntariado descritos en este proyecto pueden ser enmarcados en forma de políticas de corto plazo tanto sea para comprender las necesidades, conductas y preferencias locales como así también identificar las soluciones implementadas en los territorios. De esta manera, es posible contribuir al diseño y desarrollo de políticas públicas que potencien algunas de estas experiencias mediante el voluntariado. A su vez, también permiten acelerar soluciones desarrolladas en las comunidades. Particularmente, en el caso de este reporte, se crearon soluciones digitales impulsadas por redes de apoyo de voluntarios.

Este proyecto también destaca la importancia de una estrategia para trabajar en alianza con un amplio rango de aliados, identificando prioridades en común. Prototipar los modelos de voluntariado nos permite impulsar una posible vía para el cambio a largo plazo, teniendo en cuenta la voz de las personas afectadas por los desafíos de desarrollo. El involucramiento de la comunidad en las diferentes fases de este proyecto representa un factor clave para aumentar la eficiencia y eficacia de la utilización de los recursos. Mediante la creación de capacidad, el acompañamiento y el intercambio de conocimientos, la metodología propuesta podría recrearse en diferentes territorios, países y niveles de gobierno. Además, los modelos de este plan pueden replicarse utilizando una metodología fácil de seguir para abordar distintos tipos de desafíos. Hacerlo proporcionará una experiencia de aprendizaje sobre prácticas de vanguardia y perspectivas futuras de voluntariado, y podrá sentar bases para políticas que lo promueven en el largo plazo, capaces de ser implementadas para acelerar el desarrollo y enfrentar problemas complejos.



“Exploramos el potencial del voluntariado para ampliar las oportunidades...”



Notas

1. UNGA 2015.
2. UNV 2018.
3. PNUD 2021.
4. Lustig and Tomassi 2020. ECLAC 2019.
5. Lopez-Calva 2020
6. UNV 2018.
7. Fundación Telefónica 2019.
8. López Concepción, Gil-Lacruz and Saz-Gil 2019.
9. Alzúa and Gosis 2020.
10. Salvia 2020.
11. Bombarolo 2002.
12. Cilley 2015.
13. Fundación Telefónica 2019.
14. VSO 2015.
15. UNV 2018.
16. Cohn 2008.
17. VSO 2015.
18. Fundación Telefónica 2019.
19. Salamon 2016.
20. UNV 2019.
21. UNDP 2019.
22. UNGA 2015.

Referencias

- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2021). Informe Regional de Desarrollo Humano. Atrapados: Alta desigualdad y bajo crecimiento en América Latina y el Caribe. www.undp.org/es/latin-america
- Lustig, Nora and Mariano Tommasi (2020). El COVID-19 y la protección social de los grupos pobres y vulnerables. #COVID19 | Serie de Documentos de Política Pública. www.latinamerica.unpd.org
- López Calva, Luis F. (2020). Introducción #COVID19 | Serie de Documentos de Política Pública. www.latinamerica.unpd.org
- United Nations Volunteers program (2018). 2018 State of the World's Volunteerism Report. The Thread That Binds: Volunteerism and Community Resilience. Bonn: UNV.
- Cohn, Jeffrey (2008). Citizen Science: Can Volunteers Do Real Research? *BioScience* Vol. 58 No. 3.
- Salamon, L.M., Sokolowski, S.W. (2016). Beyond Nonprofits: Re-conceptualizing the Third Sector. *Voluntas* 27, 1515–1545.
- Telefónica Foundation (2019). Retrato del voluntariado en España: Tendencias, experiencias innovadoras y cifras de un fenómeno creciente. Madrid: Fundación Telefónica.
- López Concepción, Arellys; Gil Lacruz, Ana Isabel; and Saz, Isabel (2019) "Voluntariado en América Latina: aproximación a las diferencias entre países," *Gobernar: The Journal of Latin American Public Policy and Governance*. 3 (5), Article 10.
- Alzúa, María Laura and Paula Gosis (2020). Impacto Social y Económico de la COVID-19 y Opciones de Políticas en Argentina. #COVID19 | Serie de Documentos de Política Pública. www.latinamerica.unpd.org
- Salvia, Agustin; Juan Ignacio Bonfiglio; and Julieta Vera (2020), La pobreza como privación más allá de los ingresos (2010-2019). Introducción de datos fundados en un Enfoque de Derechos. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Educa, 2020.
- Bombarolo, Felix and Jorge Fernández (2002). Historia, sentidos e impacto del voluntariado en Argentina. Buenos Aires: Organización Poelas.
- Cilley, Constanza (2015). Argentina Solidaria: Una invitación a ser parte. Ediciones Horizontales. Argentina.
- Voluntary Services Overseas (VSO) and Institute of Development Studies (IDS) (2014). The role of volunteering in sustainable development. London and Brighton: VSO and IDS.
- United Nations Volunteers program (2019). Regional Consultation on the Integration of volunteerism as a powerful means for the achievement of the SDGs in Latin America and the Caribbean. Bonn: UNV.
- United Nations Development Programme (2019). UNDP Accelerator Labs Brochure. New York.
- United Nations General Assembly (UNGA) (2015). A/RES/70/1. Transforming our world: the 2030 Agenda for Sustainable Development. New York. 25–27 September 2015.
- United Nations General Assembly (UNGA) (2015). A/RES//120. Resolution adopted by the General Assembly. Integrating Volunteering into Peace and Development: The Plan of Action for the Next Decade and Beyond. New York.**

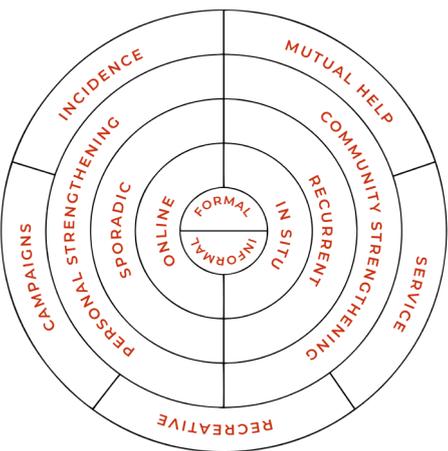
1.

Anexo 1 Entendiendo el voluntariado: Definiciones y modelos

En 2002 una resolución de la Asamblea General de las Naciones Unidas definió el voluntariado como “actividades realizadas con libre albedrío, para el bien público en general y donde la recompensa monetaria no es el principal factor motivador”. En esta definición inclusiva, el voluntariado abarca tanto las actividades formales realizadas a través de diversas organizaciones, como las acciones informales realizadas por individuos en organizaciones no registradas.¹ Esto puede incluir grupos comunitarios autoconvocados pequeños, nacionales o incluso internacionales. Puede ser una actividad puntual o continua, un proyecto regular o irregular.

La figura 1 muestra un modelo para las prácticas de voluntariado del siglo XXI. Indica la complejidad, configuraciones e intensidades del voluntariado en la actualidad.² El modelo 2020 comprende cinco anillos, cada uno de los cuales representa una dimensión de la acción voluntaria.

Figure 1: The 2020 volunteerism model. ³



Notes

1. UNV 2018.
2. UNV 2020.
3. UNV 2020.

References

United Nations Volunteers program (2018). 2018 State of the World's Volunteerism Report. The Thread That Binds: Volunteerism and Community Resilience. Bonn: UNV.

United Nations Volunteers program (2020). Volunteering Practices in the Twenty-First Century. The United Kingdom.

2.

Anexo 2 Contexto

¿Qué podemos aprender de las buenas prácticas de voluntariado en el siglo XXI?

A continuación, presentamos un conjunto concreto de oportunidades para aprender de experiencias y prácticas pasadas.¹ Observamos que estas lecciones son comunes a los diferentes tipos de modelos de voluntariado analizados en este prototipo.

- **Jerarquía:** las colaboraciones entre voluntarios externos y locales asumen un enfoque vertical para el desarrollo de capacidades y la transferencia de tecnología.
- **Competencia por la prestación de servicios:** el voluntariado no debe reemplazar los servicios gubernamentales básicos.
- **Socavar lo local:** las agencias externas pueden debilitar la participación local y la autoconvocatoria.
- **Dependencia:** el apoyo externo puede crear dependencias y disminuir el sentido de pertenencia una vez retirado.
- **Insensibilidad cultural:** las directivas culturalmente inapropiadas que no tienen en cuenta las dinámicas sociales locales pueden hacer que las intervenciones fracasen, mientras que los beneficios distribuidos de manera desigual pueden exacerbar las tensiones locales.
- **Cooptación:** la autonomía del voluntariado puede ser cooptada por los gobiernos y agencias que terminan dirigiendo los esfuerzos de los voluntarios para apoyar sus prioridades.
- **Explotación:** los voluntarios locales pueden utilizarse como mano de obra de bajo costo con compensación o apoyo insuficientes.
- **Obligatoriedad:** algunas estrategias de resiliencia comunitarias requieren “participación voluntaria”, pero las personas que no participan son multadas, rechazadas socialmente o se les niega el acceso a bienes o servicios producidos colectivamente.
- **Escala:** en algunos contextos, la autoconvocatoria puede significar una incapacidad para utilizar de manera efectiva un gran número de voluntarios locales durante las crisis.
- **Aislamiento:** los voluntarios que no están conectados a los servicios principales dependen de los recursos locales.

- **Escala:** la amplia dispersión geográfica de los voluntarios permite anticipar las amenazas.
- **Respuesta inmediata:** rapidez y respuesta de primera línea frente a una crisis.
- **Disponibilidad:** los voluntarios locales suelen ser las únicas fuentes de ayuda disponibles.
- **Flexibilidad:** conocer esta característica del voluntariado informal local que está menos vinculada a métodos y procedimientos estándar y puede adaptarse más fácilmente a las condiciones locales cambiantes.
- **Innovación:** modelos basados en la resolución de problemas con foco en las necesidades y en los recursos inmediatos
- **Recursos financieros:** el apoyo temporal puede ser sostenido por la acción voluntaria cuando la capacidad local es excedida.
- **Experiencia técnica:** los voluntarios externos nacionales, internacionales o en línea pueden complementar la acción comunitaria con la experiencia técnica no disponible localmente.
- **Estándares de igualdad:** Los actores externos pueden confrontar e influir en las normas de género no equitativas y otras formas de exclusión que ocurren en los entornos locales.
- **Reconocimiento:** la legitimidad y el reconocimiento legal pueden fortalecer el voluntariado local.
- **Conocimientos y conexiones locales:** los voluntarios locales pueden informar y mejorar las respuestas externas mientras ayudan a identificar los sectores vulnerables.
- **El cambio de la superación a la resiliencia:** con recursos combinados, las comunidades y sus aliados pueden trabajar hacia la prevención y adaptación.

¿Cuáles son los incentivos para los voluntarios locales en áreas desfavorecidas?

Cuando los grupos comparten un fuerte sentido de solidaridad, el voluntariado proporciona un mecanismo para gestionar y compartir el riesgo entre pares.² A nivel comunitario, podemos encontrar contribuciones positivas como:

- **Confianza:** un alto nivel de confianza entre los voluntarios está vinculado a una acción colectiva mejorada.
- **Solidaridad:** la acción voluntaria puede mejorar la solidaridad o el "poder con los demás" a través de la asistencia mutua.
- **Cohesión:** La acción voluntaria ayuda a renegociar las relaciones entre grupos que se han dividido y fomenta la formación de redes de personas con causas compartidas.

- **Apoyo emocional:** Es probable que los voluntarios de la comunidad se identifiquen con quienes se encuentran sufriendo y esto los motive a ayudarlos, lo que puede reducir los sentimientos de alienación y aislamiento.

A nivel individual, el servicio voluntario puede ayudar a las personas a superar los sentimientos de aislamiento personal y baja autoestima. Además, también puede ayudar a abordar algunas de las causas subyacentes de la exclusión social, como la falta de empleo, educación o salud. Los voluntarios conocen a otras personas durante sus rutinas, ya sea cara a cara o, cada vez más, a través de Internet. Esto puede mejorar su vinculación social y participación comunitaria. El voluntariado también reduce el estrés y combate la sensación de soledad. Asimismo, puede mejorar la empleabilidad al aumentar las habilidades profesionales y sociales de la persona **3**.

¿Qué ecosistema podría ayudar a las generaciones futuras a ser voluntarios para combatir las desigualdades de cara al 2030 y los años venideros?

Podemos ver la importancia de un ecosistema adecuado cuando miremos a países con altas tasas de voluntariado. En tales países, las escuelas cultivan cuidadosamente el voluntariado y en los medios de comunicación se destacan las iniciativas exitosas. Además, las políticas públicas y la legislación adecuada apoyan el voluntariado con desgravaciones fiscales, entre otros incentivos. En consecuencia, la opinión pública valora profundamente el voluntariado **4**.

Las características descritas anteriormente implican una infraestructura institucional. Este es un aspecto importante a considerar al pensar en el voluntariado de próxima generación. Proponemos que se haga hincapié en promover un entorno propicio y estructuras operativas efectivas para promover el voluntariado y apoyar su trabajo. **5**

- El entorno propicio incluye el conjunto de políticas y leyes que protegen a los voluntarios y brindan incentivos para su accionar.
- Las estructuras operativas incluyen esquemas a través de los cuales los voluntarios son movilizados, desplegados y apoyados.
- La capacidad de implementación incluye recursos funcionales y técnicos de organizaciones de voluntariado que se adaptan a circunstancias cambiantes, funcionan con altos estándares de eficiencia y logran resultados.

No es necesario que los tres aspectos se implementen en simultáneo. Sin embargo, si son implementados adecuadamente, pueden utilizarse para catalizar, involucrar, movilizar, apoyar y administrar a los voluntarios de manera adecuada. **6**

¿Qué regulaciones existen para apoyar el voluntariado?

Al menos 72 países introdujeron, enmendaron o estuvieron recientemente en el proceso de redacción de políticas y leyes relacionadas con

el voluntariado entre mayo de 2008 y mayo de 2018.⁷ Sin embargo, existe una preocupación creciente de que la regulación excesiva de políticas y leyes puede resultar en un acceso más limitado, reduciendo la diversidad y restringiendo la actividad voluntaria. Muchas de las políticas y leyes creadas a través de la expansión y consolidación incremental de los marcos regulatorios tienen similitudes entre países.⁸ Esta convergencia se debe en parte a procesos transnacionales como la fertilización cruzada, la asistencia técnica y la cooperación internacional.

Notes

1. UNV 2018.
2. UNV 2018.
3. Clark 2011.
4. López Concepción, Gil-Lacruz and Saz-Gil 2019.
5. UNV 2018.
6. UNV 2018.
7. UNV 2018.
8. UNV 2018.

References

United Nations Volunteers program (2018). 2018 State of the World's Volunteerism Report. The Thread That Binds: Volunteerism and Community Resilience. Bonn: UNV.

United Nations Volunteers program (2018). Global trends in volunteering infrastructure. Bonn: UNV.

Clark, Helen (2011). El voluntariado, una fuerza de inclusión social. Informe sobre el estado del voluntariado en el mundo. Fundación Seres. López Concepción, Arelys; Gil Lacruz, Ana Isabel; and Saz, Isabel (2019) "Voluntariado en Latinoamérica: aproximación a las diferencias entre países," *Gobernar: The Journal of Latin American Public Policy and Governance*. 3 (5), Article 10.

3.

Anexo 3 Aliados

Primera fase

En la fase 1, nos asociamos con “Territorios en Acción” (TeA), cuyo objetivo es contribuir a visibilizar la conformación del universo asociativo argentino y la relevancia de las acciones desarrolladas para dar respuesta a la emergencia sociosanitaria. La producción y difusión de información de calidad acerca de la magnitud de esta contribución, sirve de base para el fortalecimiento político e institucional del espacio asociativo de la sociedad civil, para el desarrollo de acciones de incidencia en este ámbito, y también para mejorar el diseño e implementación de políticas públicas. La iniciativa consiste en una convocatoria a la construcción colaborativa de conocimiento en torno a estos aportes, que apela a la participación de las asociaciones protagonistas de esta labor, en el proceso de mapeo de la actividad. Ello tiene implícito un compromiso de asegurar el acceso público y abierto a los datos, en plazos apropiados a la dinámica de la situación actual.

El alcance geográfico y los aliados de TeA fue clave para el éxito de la etapa de mapeo porque, por su intermedio, pudimos llegar a una amplia red de voluntarios con experiencia en trabajos comunitarios y comprensión de los problemas sociales y económicos enfrentados en sus comunidades.

Segunda fase

En la fase 2, nos asociamos con Shaping Horizons, una iniciativa nacida en la Universidad de Cambridge como resultado de la colaboración de más de 30 académicos y estudiantes. Shaping Horizons es una organización social que ejecuta aceleradores descentralizados de 1 año más allá de las fronteras, según una metodología única de innovación abierta. Está liderado por voluntarios, más de 60 en este momento, de más de 20 países diferentes. Su trabajo se realiza de forma totalmente remota gracias a la utilización de herramientas digitales y la combinación de instrumentos virtuales como la capacitación, sistemas financieros compartidos y plataformas digitales.

Además de la asociación con Shaping Horizons, Global Shapers Buenos Aires ha sido crucial para la implementación de este prototipo, proporcionando una conexión directa con el ecosistema de voluntariado local y apoyando la implementación. El resto de nuestros aliados para esta fase incluye al Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo en México, Ashoka y la Universidad Nacional de San Martín. Proporcionaron experiencia y capacidad críticas para llegar a grupos o comunidades particulares, lo que condujo a resultados más amplios y efectivos. Como muestra nuestra experiencia, asociarse con organizaciones que actúan como redes de voluntarios, tanto formales como informales, ayuda a llegar a comunidades particulares que de otro modo quedarían excluidas.

4.

Anexo 4 Criterios para la selección de voluntarios de la fase 2 y su inducción

Fase 2: Voluntarios participantes de “Fintech for Inclusion”

Los voluntarios de “Fintech for Inclusion” son perfiles mixtos, no solo con un enfoque técnico sino también involucrados en el desarrollo social y económico de Latinoamérica/Reino Unido. Son representantes de entornos privados, públicos, académicos y de la sociedad civil. Pueden analizar problemas desde un punto de vista integrador crítico y sugerir soluciones concretas. Son personas proactivas y entusiastas de entre 18 y 32 años, que muestran ambición por mejorar y crecer. Como buenos jugadores de equipo, siempre están dispuestos a dar y recibir ayuda y comentarios, valorando el trabajo colaborativo y creyendo en la innovación a través de la colaboración y las asociaciones.

Criterios de selección para los voluntarios participantes:

- Menores de 32 años.
- Provenientes de Latinoamérica o Reino Unido por la vertiente bilateral del programa. Deberían haber vivido en estas regiones la mayor parte del tiempo durante los últimos 5 años.
- Buenas habilidades comunicativas (inglés avanzado).
- Que cumpla con los requerimientos del subtema seleccionado (mostrar al menos un año de experiencia trabajando directamente con el tema).
- Con capacidad de proporcionar información sobre el problema dentro del área seleccionada.
- Trabajando con sectores sociales excluidos.

Fase 2: Voluntarios de Shaping Horizons (Voluntarios organizadores)

Los voluntarios miembros de Shaping Horizons (Voluntarios organizadores) comparten características similares a las descritas para los voluntarios participantes del programa “Fintech for Inclusion”. Por lo tanto, la implementación de la metodología Shaping Horizons consolida una red internacional activa de jóvenes construida sobre los siguientes principios básicos: pasión por el bien común, colaboración para encontrar sinergias y entendimiento cultural para construir una sociedad más allá de las fronteras.

Criterios de selección de los voluntarios organizadores:

- Capacidad para comprometerse a mediano plazo
- Compartir valores con la organización
- Capacidad para trabajar en equipo
- Experiencia o estudios demostrados en las áreas en las que van a trabajar.
- Voluntad de aprender
- Versatilidad y adaptabilidad

5.

Anexo 5 Modelo de ficha técnica de soluciones

Mapeador/a:

Fecha:

Lugar (localidad/ provincia):

TEMÁTICA (Inclusión financiera o recuperación socioeconómica):	
DIMENSIÓN:	
Problema/s:	
Describa la solución de la manera más detallada posible. ¿Qué necesidad viene a abordar? ¿Por qué permite lidiar, resolver o mitigar los efectos negativos del problema/s? ¿Cómo funciona? ¿Por qué es valorada por las personas? ¿Está orientada a un grupo social en particular (adultos mayores, etc.)?	
Observaciones: ¿Qué reflexiones surgen de dicha solución? ¿Emerge alguna hipótesis o intuición?	
Material audiovisual de respaldo: Sí/ No	Localización específica de la solución: Sí/ No
Esquema, flujo, diagrama para ilustrar mejor la solución (puede ser realizado con la computadora o a mano): Sí/ No	Otro material de soporte (página web, etc): Sí/ No

6.

Anexo 6 Resumen de las soluciones mapeadas en la fase 1

Las soluciones mapeadas enmarcaron en los siguientes temas:

- **Acceso a financiamiento:** las finanzas comunitarias funcionan como un espacio de ahorro y acceso al dinero dentro de los barrios, sustentadas por acuerdos de confianza, cercanía y solidaridad. Dentro de esta categoría se encuentran: las ruedas de créditos familiares y/o comunitarias; los círculos de créditos a nivel de organizaciones sociales, la utilización de los recursos de asistencia social estatal para la inversión productiva/ comercial, entre otras.
- **Gestión digital de trámites:** las dificultades de las gestiones de trámites digitales y los pagos/ cobros asociados se acrecentó con la pandemia. De ahí que emergieron o se consolidaron: las redes de gestoras sociales, el asesoramiento digital brindado por organizaciones sociales o personas individuales, las oficinas domésticas, sociales y/o comerciales para gestionar trámites, y las capacitaciones para acompañar la transición digital y/o las estrategias para facilitar la conectividad impulsadas por organizaciones sociales.
- **Acceso a los alimentos:** la organización comunitaria se movilizó para generar ollas populares y merenderos, redes de intercambio de alimentos y otros productos, etc. En ese sentido, el Ingreso Familiar de Emergencia (IFE), otorgado por el Estado como medida excepcional ante la crisis sociosanitaria, fue fundamental para financiar la compra de alimentos como la de insumos para su producción y venta. Muchos microemprendimientos fueron posibles a partir de este subsidio. Algunas soluciones identificadas refieren a: la realización de rifas, sorteos y actividades virtuales para sostener los recursos de los merenderos, las ollas y los comedores populares; el acopio y producción de comidas caseras; la generación de redes para evitar la intermediación, entre otras.
- **Comercialización:** el amplio acceso a celulares y la utilización de redes sociales como Facebook y WhatsApp por parte de los sectores populares han permitido trasladar de forma rápida y sin costos extras, la dinámica comercial de las “ferias” a la virtualidad.

Entre las soluciones mapeadas se destaca la importancia de la confianza, la cercanía y los lazos de solidaridad como así también de los modos de organización colectiva y de la feminización de las soluciones dado que, en su mayoría, son impulsadas por mujeres.

7.

Anexo 7 **Descripción de las herramientas de la etapa de preincubación de Shaping Horizons**

Las herramientas de la etapa de preincubación de Shaping Horizons desarrolladas por los voluntarios son:

- **Inducción**

La herramienta de inducción presenta la metodología y describe el camino de innovación que emprenderán los participantes.

- **Convirtiéndose en un equipo**

Esta herramienta comienza proporcionando una plataforma informal para que los participantes conozcan a su equipo; y plantear preguntas para extraer valores, motivaciones e intereses comunes. Hacia el final de esta herramienta, los participantes comienzan a definir y caracterizar el desafío en el cual estarán trabajando.

- **Haciendo foco en los usuarios**

El objetivo de esta herramienta es que los equipos identifiquen una comunidad de personas afectadas por el problema que han identificado. Los equipos harán esto investigando y entrevistando a expertos que proporcionarán información sobre los usuarios potenciales.

- **Definiendo el perfil del usuario**

La herramienta permite a los participantes comprender mejor a la comunidad a través de entrevistas con los usuarios e investigación secundaria.

- **Enmarcando el desafío**

Esta herramienta tiene como objetivo vincular toda la información que los equipos recopilaron enmarcándola de una manera clara y concisa.

- **Sentar las bases para el impacto**

Ayuda a los participantes a conectar el problema, el contexto y los usuarios. Cuando los participantes reciben esta herramienta, trabajan y enmarcan en detalle el problema que pretenden resolver. Esto les ayudará, en pasos futuros, a pensar en el impacto social que desean tener.

8.

Anexo 8 Desafíos analizados en la fase 2

Los siguientes son los 14 desafíos analizados por los voluntarios participantes de “Fintech for Inclusion” durante la etapa de preincubación:

- **Falta de inclusión financiera en la comunidad migrante latinoamericana en Panamá**
La falta de inclusión financiera provoca un colapso económico y estructural que coloca a la comunidad migrante en una situación de vulnerabilidad, empujándola a opciones irregulares para resolver sus necesidades financieras.
- **Inaccesibilidad a los servicios financieros digitales para la población de bajos ingresos en Brasil**
Los productos financieros aún no se han adaptado para este segmento y existe un desconocimiento del funcionamiento financiero que genera rupturas y empeora la situación de las personas con falta de educación.
- **Falta de educación financiera para personas transgénero en Sao Paulo, Brasil**
Las personas trans están sujetas a vulnerabilidad social y financiera. Muchos son expulsados de sus hogares, abandonan la escuela y no se integran a la sociedad, siendo muchas veces invisibles para las autoridades y los legisladores.
- **Baja alfabetización financiera en adultos jóvenes en Argentina**
El objetivo son los estudiantes de secundaria de 15 a 18 años de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, que están dando sus primeros pasos para ganar, gastar y ahorrar dinero y entrar en la edad adulta siendo analfabetos financieros.
- **Acceso limitado a educación financiera de buena calidad en Londres, Reino Unido**
Solo alrededor del 10% de los estudiantes británicos de entre 14 y 16 años adquieren su educación financiera a través de su plan de estudios escolar. Esta es una cifra alarmante y sugiere desafíos sociales subyacentes rodeando este problema.
- **Falta de educación financiera, herramientas y apoyo al usuario para los jóvenes en Buenos Aires, Argentina**
Abordar la necesidad de brindar educación financiera, herramientas y apoyo a los usuarios para que al mismo tiempo que se brinde este conocimiento, también se potencien sus ingresos y ahorros.

- El subdesarrollo del mercado de microcréditos para microempresarios en Salvador, Brasil**

Una disminución en los costos operacionales/transaccionales relacionados con los productos de microcrédito podría hacer que la industria sea más interesante para los prestamistas, aumentando la oferta y expandiendo las opciones de financiamiento disponibles para los prestatarios.
- Incapacidad para acceder a microcréditos para mejoras habitacionales en Argentina**

El foco está en los microcréditos para mejoras de vivienda porque las microfinanzas para vivienda podrían ser la puerta que incentive el acceso a otros productos financieros, como cuentas de ahorro, pagos digitales y tarjetas de crédito.
- Barreras sistémicas para el acceso al crédito, falta de productos financieros digitales y modelos limitantes de calificación crediticia en América Latina**

La inclusión financiera de las poblaciones vulnerables puede ser ese catalizador para aliviar la pobreza. Cuando se trata de préstamos, vemos estas barreras sistémicas todo el tiempo con efectos negativos en las personas, sus familias y comunidades (prestamistas, estafas piramidales, instituciones usureras).
- Falta de acceso a servicios financieros para mujeres indígenas en la Península de Yucatán, México**

Las mujeres indígenas que viven en la pobreza no tienen la oportunidad de recibir préstamos de instituciones financieras. En consecuencia, tienen que apelar a los prestamistas informales, que cobran una tasa de interés de usura, aumentando aún más su vulnerabilidad.
- Desconocimiento de la importancia del ahorro para el futuro en México**

El problema radica en que muchas personas que pueden ahorrar dinero para su futuro no lo hacen hoy en día, dada la desinformación que tienen sobre las repercusiones que tendrán sus decisiones financieras a largo plazo.
- Falta de inclusión financiera y educación en Ahorro e Inversiones en República Dominicana**

Las personas no están ahorrando tanto dinero como deberían y, por lo tanto, no tienen acceso a la adquisición de activos que generan intereses, o inversiones comúnmente conocidas. Existe una idea errónea generalizada sobre los activos que generan intereses, debido a la falta de planificación financiera y/o educación.
- Falta de educación financiera de calidad y alternativas para ahorrar e invertir en Buenos Aires, Argentina**

La situación general de la educación financiera en Argentina es bastante crítica, por lo que es imperativo tomar medidas para

resolver la falta de la misma, la pobreza estructural y la escasa o nula tecnología financiera destinada a aliviar la deuda a través de la educación y las opciones innovadoras.

- **La falta de educación financiera en Buenos Aires, Argentina**

Hoy en día, las personas almacenan sus ahorros en casa en dólares estadounidenses y evitan invertir dichos fondos. A pesar de los esfuerzos del gobierno para motivar a los argentinos a apelar a los bancos, todavía existe una desconfianza generalizada hacia ellos.

Los desafíos elegidos por los equipos se enmarcan en las temáticas de préstamos y microcréditos, ahorro e inversión y educación financiera. Siete de los 14 equipos coinciden en que la educación financiera es la clave para abordar la exclusión que enfrentan las comunidades vulnerables a diario.

Uno de los mayores problemas que abordaron muchos de los equipos fue las consecuencias de la inaccesibilidad a los servicios financieros por parte de sectores vulnerables de la población históricamente excluidos. Entre estos, podríamos mencionar a las mujeres indígenas, el sector migrante y la comunidad trans, ya que carecen de la información o los recursos para lidiar con el sector financiero formal de manera eficiente.

Co_
Lab



@PNUDArgentina
@unv_rolac

#CoLabAR #AcCLabs #PersonasUnidas