



Apoyo a mujeres con enfermedades del seno

***CÓDIGO DE ÉTICA DEL VOLUNTARIADO
“PONLE AMOR A TU ACCIÓN”***

***Texto aprobado por Consejo Directivo de AMESE
Celebrado en Bogotá, D.C.; el 8 de junio de 2017.***

ÍNDICE

Prólogo

Presentación

PRIMERA PARTE: APROXIMACIÓN AL VOLUNTARIADO

1. Origen e Historia del Voluntariado **AMESE**
2. Naturaleza de la Acción Voluntaria
3. Marco Normativo del Voluntariado

SEGUNDA PARTE: ROL DEL VOLUNTARIADO Y SU COMPETENCIA

1. Tipos de Voluntariado **AMESE**
2. Estructura del Voluntariado
3. Protocolos de los programas de **AMESE**
4. Objetivo del Código de Ética
5. Deberes y Derechos del Voluntariado y Equipo administrativo **AMESE**

TERCERA PARTE: NORMATIVIDAD Y BUENAS PRÁCTICAS

1. Principios y Valores Éticos
2. Estados del Voluntariado
3. Faltas contra la Asociación **AMESE**
4. Confidencialidad en la información
5. Obligaciones para el manejo de la información privilegiada
6. Lineamientos para la comunicación asertiva

PRÓLOGO

AMESE (Apoyo a Mujeres con Enfermedades del Seno), nace hace más de 10 años como una necesidad para todas las pacientes que padecen cáncer de mama, el cual desgraciadamente ocupa ya el primer lugar en incidencia y mortalidad por cáncer en la mujer colombiana; y nace para llenar los vacíos en la aproximación, apoyo y seguimiento de nuestras pacientes. Aunque se vieron progreso y mejoras en el manejo médico y quirúrgico de la enfermedad, notamos una importante falencia en el acompañamiento a estas mujeres y en la difusión de los conceptos de prevención y detección temprana del cáncer. **AMESE** nace conformada por sobrevivientes ayudadas y lideradas por especialistas que estábamos convencidos que se requería algo más: APOYO, de allí el nombre, que además implica *quererse a sí misma y hacer algo por usted misma*. Y aunque tiene un inicio pequeño, después comienza a crecer y esperamos que lo siga haciendo, todo por el beneficio de nuestras mujeres. Las voluntarias son la esencia de **AMESE**; nuestra querida Claudia Saa, cofundadora y primera directora, le da un carácter cada vez más empresarial, sin olvidar la esencia de la Asociación, que repito, es el APOYO. Y esto se refiere al aspecto psicológico, asistencial y cada vez más jurídico. También APOYO a la familia y al entorno de la paciente, a dar testimonios de su propia experiencia para que a las que están comenzando les sea más fácil el camino y lo conviertan en una verdadera *¡Oportunidad de vida!*

Hoy nuestra **AMESE** ha crecido bastante, por lo que demanda un aspecto administrativo que al principio no existía. Ahora cuenta con una nómina fija, se compone de voluntarias que no necesariamente son pacientes y una junta directiva de excelencia, que ayuda a la proyección de **AMESE** en un mundo competitivo y que tomó a nuestra asociación como ejemplo para formar nuevas asociaciones de pacientes en el país. Esto me llena de orgullo, pues fuimos pioneros y ejemplo para muchos, pero todos con un mismo fin: AYUDAR a mujeres enfermas con cáncer de mama; así que mientras la competencia sea sana, será una oportunidad de crecimiento y de mejorar cada día.

AMESE dejó de ser una reunión de unos pocos médicos con unas pocas sobrevivientes, para convertirse en una empresa que imparte educación a mujeres tanto en barrios de escasos recursos, como en empresas y que busca sensibilizar a estas últimas sobre la importancia de brindar apoyo a esta causa para su sostenimiento desde una perspectiva jurídica y así resolver los problemas que tiene nuestro complejo sistema de salud. Últimamente ha incursionado en investigación propia, gracias a la enorme base de datos que se ha registrado. También participa en eventos nacionales e internacionales relacionados con el cáncer de mama y asociaciones de pacientes. Además posibilita la facilidad de adquirir pelucas y prótesis; el programa de seguimiento a pacientes, y más aún: dar un abrazo y tender una mano amiga de orientación y apoyo a quien lo necesite, con una cantidad de mujeres que ya han superado su enfermedad. Esta es y siempre será la labor más importante que realice **AMESE**.

Nada de lo que se menciona se podría llevar a cabo sin una directora que comprenda la razón de ser de la Asociación, que la haga cumplir y con un voluntariado que realice y respete al pie de la letra dicha labor. Debemos seguir creciendo con el apoyo de todos en esta hermosa idea que ya es ejemplo no solo a nivel nacional, sino internacional.

JOSÉ JOAQUÍN CAICEDO MALLARINO

Fundador y Presidente Honorario AMESE

Cirujano Oncólogo – Mastólogo

U.J. - I.N.C.

PRESENTACIÓN

Desde su creación en el año 2006, AMESE fue concebida como una organización que moviliza la voluntad solidaria de mujeres y hombres unidos por una misma causa: la lucha contra el cáncer de mama.

En su proceso evolutivo como organización sin ánimo de lucro que se ajusta a los marcos jurídicos establecidos, con una misión social definida y legítima, **AMESE** ha propiciado al voluntariado una diversidad de espacios para el ejercicio de acciones voluntarias con dividendo social, no solo para las pacientes directamente beneficiadas, sino también para cada uno de los voluntarios que conforman el cuerpo del voluntariado y en suma, para la sociedad en general.

Mediante el ejercicio del voluntariado, **AMESE** ha logrado llegar con una voz de aliento y con un abrazo solidario a miles de mujeres que luchan no solamente contra la enfermedad, sino también contra las múltiples y variadas barreras de acceso al sistema de salud.

La voluntaria **AMESE** se constituye entonces en el pilar fundamental de nuestras acciones, pues con su gran espíritu solidario, su motivación orientada al servicio, su fidelidad al principio de dar sin esperar más que la recompensa de sembrar sonrisas de esperanza, ha sido y será el soporte para alcanzar las metas y propósitos de cobertura que nos sitúan como una de las asociaciones de pacientes más importantes del país.

El propósito del Código de Ética que contiene este documento es fortalecer institucionalmente a **AMESE** para la permanencia de un voluntariado respetuoso, comprometido, autónomo, solidario, dinámico y participante que se proyecta a sí mismo a nivel nacional como un ejemplo del ejercicio de construcción de ciudadanía y democracia participativa.

GLORIA MATILDE ORTIZ

Economista – Especialista en Gerencia Social

Directora General en Asociación AMESE

1. ORIGEN E HISTORIA DEL VOLUNTARIADO AMESE

El voluntariado de **AMESE** nació de una manera espontánea. Éramos un grupo de mujeres, pacientes de cáncer de mama, algunas con tratamiento vigente y otras ya habíamos superado esta fase, quienes al ser convocadas por nuestros médicos mastólogos, los doctores José Joaquín Caicedo, José Fernando Robledo, Elías Quintero y la doctora Claudia Ramírez, comenzamos a reunirnos alrededor de Claudia Saa en su casa para crear las bases de la Asociación durante 5 meses. Así, construimos su misión, visión, estatutos y plan de trabajo.

Como pacientes, algo que encontrábamos en común, era que a pesar de haber tenido la oportunidad de contar con servicios médicos, con una educación universitaria y con diferentes tipos de ayuda posterior al diagnóstico (médica, familiar, terapéutica, económica, alternativa), no era así la orientación educativa e informativa sobre el cáncer de mama y por ello, para algunas, el avance de la enfermedad había sido muy grande, por lo que se convirtió en uno de los motivos por los cuales veíamos la necesidad de que otras mujeres sí pudieran contar con ese privilegio, para que fueran diagnosticadas a tiempo y logran tener una cultura de autocuidado. El cáncer en nosotras, se había constituido en una huella de sentido en la vida, queríamos devolverle lo que ella nos había entregado. Por lo tanto, encontramos en los aprendizajes una razón profunda para seguir trabajando en el tema, conectándonos con un propósito de vida, con un claro enfoque de servicio para dar apoyo, estar presentes con otras mujeres recién diagnosticadas o en tratamiento. De esta forma podríamos dar nuestro testimonio, compartir nuestra vivencia, transmitirles el mensaje de esperanza; que el cáncer no es una sentencia de muerte, que se constituye en una oportunidad de renacer para generar cambios profundos sobre nuestras creencias, que permite salir adelante con un nuevo proyecto de vida, que se puede superar, que nosotras podríamos ser grandes frente a él.

Fue así como iniciamos nuestra acción de voluntariado asistiendo a la primera sede de **AMESE**, donde nos programábamos durante la semana, realizando turnos para atender la oficina, asistir a las pacientes, recibirlas, darles orientación. Con nuestra psico-oncóloga Ana María Galindo, quien estuvo durante tres años en la Asociación, se iniciaron los grupos de apoyo a los cuales asistíamos con las pacientes, sus acompañantes y sus familias.

Poder compartir nuestro testimonio, nos ha permitido mirar cómo cambia el brillo de los ojos en las pacientes al darse cuenta que se pueden empoderar ante la enfermedad, que pueden ejercer un rol activo no siendo víctimas ante la misma, tomar la decisión con libertad de quiénes quieren ser, no estar determinadas por un diagnóstico, identificar que las únicas barreras que nos limitan son las que nos ponemos nosotras mismas, sobreponernos haciendo uso de nuestros recursos y de nuestra fortaleza interna siendo resilientes, generar un proceso de transformación interno, siempre ha sido la mejor respuesta en la labor que hemos realizado en el voluntariado.

Una vez tuvimos el diseño de la charla *“Al Pecho no le des la Espalda”* y asesoradas por nuestros médicos mastólogos, iniciamos nuestra labor de forma más masiva llevando el mensaje a las empresas, colegios, comunidades, barrios de estrato 1 y 2, lo que nos permitió ejercer un nuevo rol como conferencistas en autocuidado de las mamas, dando testimonio de vida. Poder detectar a pacientes con cáncer de mama en las charlas y ayudar a que fueran asistidas de forma más oportuna, nos ha permitido sentir una satisfacción inmensa por la labor, porque podemos decir orgullosamente que estamos ayudando a salvar vidas. Participar en los diferentes eventos para llevar el mensaje de

AMESE a las mujeres del país y de otros países, que estamos para acompañarlas, que el autocuidado de las mamas implica amor propio, ha sido maravilloso.

*Al mirar los diferentes roles que se ejercen en el voluntariado, puedo decir: **valió la pena este primer impulso, nuestras voluntarias hoy en día cuentan con ese ADN que queríamos transmitir a todas las personas con quienes trabajamos en AMESE, porque lo que hacemos en AMESE ayuda a que nuestras pacientes se fortalezcan, logren diseñar su propio guión de vida viendo la enfermedad como un maestro que trae aprendizajes en la vida; ser voluntaria, se constituye en un estilo de vida, en un proyecto de vida.***

SILVIA JANNETT CASTAÑEDA

Psicóloga – Consultora Senior en Desarrollo Humano

Fundadora – Sobreviviente

Asesora Estratégica - Miembro de la Junta Directiva AMESE

NATURALEZA DE LA ACCIÓN VOLUNTARIA

En **AMESE** comprendemos el *voluntariado* como un grupo de mujeres y hombres que donan su tiempo, conocimiento y talento sin esperar una retribución económica reflejada en un salario. Realizan acciones para el desarrollo de la misión y visión de la Asociación, así como para el acompañamiento emocional de las mujeres diagnosticadas con cáncer de mama y sus familiares y para la educación e información a la población en general sobre la enfermedad.

El voluntariado ofrece su tiempo, talento y esfuerzo para acompañar y ayudar a impulsar nuestra causa social *-El cáncer como oportunidad de vida-*, lo cual genera grandes beneficios a las personas que tienen la fortuna de prestar horas de servicio en **AMESE**, aumentando su autoestima, capitalizando experiencias en torno a valores sensibles como es la solidaridad, expresando y poniendo en práctica sus talentos, además, de unirse interdisciplinariamente con otros que también desean genuinamente el bien común.

Por experiencia sabemos que el concepto tradicional de voluntariado se basaba en un servicio puramente *"altruista"*; es decir, estaba centrado en el otro *-yo ayudo a la paciente necesitada-*. Este concepto se está transformado por uno que va en *"doble vía"*, en el que la reciprocidad, *-tu ganas, yo gano saberes y experiencias-* son la esencia de la acción y del asunto. En la actualidad, las historias de nuestras voluntarias evidencian un cambio de mentalidad en un escenario para nutrirse en compañía de otras personas.

Los principios del voluntariado que hemos tomado textualmente de la **Ley 720 de Voluntariado Colombiano expedida el 24 de diciembre de 2001**, conciben a la voluntaria como una persona inteligente, dotada de capacidades, dueña de su amor propio que la hace sujeta de derechos y deberes, con poder para compartir su luz interna y potencial infinito para trascenderse a sí misma:

- a. La **libertad** como principio de acción tanto de los voluntarios/as como de los destinatarios, quienes actuarán con espíritu de unidad y cooperación;
- b. La **participación** como principio democrático de intervención directa y activa de los ciudadanos en las responsabilidades comunes, promoviendo el desarrollo de un tejido asociativo que articule la comunidad desde el reconocimiento de la autonomía y del pluralismo;
- c. La **solidaridad** como principio del bien común que inspira acciones en favor de personas y grupos, atendiendo el interés general y no exclusivamente el de los miembros de la propia organización;
- d. El **compromiso social** que orienta una acción estable y rigurosa, buscando la eficacia de sus actuaciones como contribución a los fines de interés social;
- e. La **autonomía** respecto a los poderes públicos y económicos que amparará la capacidad crítica e innovadora de la Acción Voluntaria;
- f. El **respeto** a las convicciones y creencias de las personas, luchando contra las distintas formas de exclusión;
- g. En general todos aquellos principios inspiradores de una **sociedad democrática, pluralista, participativa y solidaria**.

EL voluntariado es vital para la humanización y enriquecimiento de los programas y actividades que contribuyen la gestión de la Asociación, son las embajadoras del objeto social; se mueven como representantes activas y creativas en comités interdisciplinarios, promueven la conciencia y el amor en sí mismas, activan el poder de la sensibilidad y les permite preguntarse sobre qué lugar ocupan en el entorno social, cuáles son sus intereses, motivaciones, fortalezas y áreas de oportunidad. Tras esta

conciencia, son llamadas a actuar, comprometidas y responsables junto con otras personas.

Aunque no exista una compensación económica en calidad de salario, existen múltiples beneficios no materiales por lo que la remuneración final será todas aquellas motivaciones y satisfacciones directas e indirectas que genera la Acción Voluntaria.

SER VOLUNTARIA AMESE ES

- ✓ Un compromiso personal
- ✓ Participación
- ✓ Realmente ser parte activa
- ✓ Realizar su acción voluntaria sin esperar una remuneración económica
- ✓ Ser consciente del valor social de sus acciones
- ✓ Trabajar en equipo
- ✓ Luchar por nuestro objetivo común

SER VOLUNTARIA AMESE NO ES

- ✓ Mano de obra barata
- ✓ Sustitución de profesionales
- ✓ Un medio para conseguir exclusivamente fines personales
- ✓ Un medio para escalar organizacionalmente en la asociación
- ✓ Realizar una acción voluntaria, esperando remuneración económica así sea poca

2. MARCO NORMATIVO DEL VOLUNTARIADO

A continuación se presenta el marco normativo que gira entorno a la Acción Voluntaria bajo la perspectiva internacional y nacional, dando sentido al **CÓDIGO DE ÉTICA DEL VOLUNTARIADO AMESE**: *“Ponle AMOR a TU acción voluntaria”*. Para esto, tomamos el texto *“Impacto del voluntariado en Colombia. Recorrido histórico y medición de su incidencia en el Producto Interno Bruto del País”*, publicado por la Universidad del Rosario.

Para iniciar, resaltamos que el desarrollo del **“Sistema Normativo de la Acción Voluntaria”** en nuestro territorio colombiano ha sido impulsado desde la Organización de Naciones Unidas (ONU):

1. En la Resolución 52/17 de la Asamblea General de Naciones Unidas del 20 de noviembre de 1997, se proclama el año internacional del voluntariado.
2. En la Resolución 1997/44 del Consejo Económico y Social de Naciones Unidas del 22 de julio de 1997, se impulsa una resolución con algunas recomendaciones a los Estados sobre la Acción Voluntaria.
3. En la Resolución 55/57 de la Asamblea General de Naciones Unidas del 4 de diciembre de 2000, se recuerda las resoluciones anteriores sobre el “Año Internacional del Voluntariado” y recomienda que se fomente la participación de voluntarios en el desarrollo social. Al respecto la Asamblea dijo que: “Insta a los Estados a que promuevan, sobre todo durante el año, un entorno propicio para que se examinen a nivel nacional y local las características y tendencias de las actividades voluntarias en sus propias sociedades, comprendidos los principales problemas que el año puede ayudar a resolver, y a que incorporen el tema del voluntariado en las reuniones y encuentros de alto nivel que tengan lugar en 2001”.
4. En la Resolución 39/2 de la Comisión de Desarrollo Social de Naciones Unidas del 23 de febrero de 2001, se vuelve a apoyar el voluntariado como fuerza económica importante.
5. Por último, en la Resolución 56/38 de la Asamblea General de Naciones Unidas del 5 de diciembre de 2001, se dan otras recomendaciones sobre el voluntariado, se señala la manera en que los gobiernos y las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas pueden apoyar el voluntariado y se exhorta a los Estados a tener en cuenta esta resolución. En el anexo de esta resolución se encuentra la más importante recomendación del “sistema normativo”.

Desde el punto de vista constitucional, los voluntarios son funcionarios de la sociedad y empresarios del servicio social debido al principio de solidaridad y mutua colaboración; por tal razón, aquellos han tenido el potencial para generar una dinámica económica basada en la filantropía –no en el egoísmo– y en los valores propios de nuestro Estado social de derecho. Por esto, todo el “sistema normativo de la acción voluntaria” está fundamentado especialmente en el artículo primero de la Constitución Política así:

“Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, que es democrática, participativa y pluralista, y la cual está fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general”.

La Constitución Política de 1991 avanza en la construcción del Estado de derecho colombiano hacia un Estado con fines sociales porque la base en la que está construido nuestro sistema constitucional promueve el establecimiento de una mejor calidad de vida, el respeto por la dignidad humana y la prevalencia del interés general. Para lograr estos objetivos constitucionales, se imponen obligaciones al Estado para la consecución de dichos fines y se establece el deber de solidaridad a las personas con fundamento en la democracia y la participación ciudadana. En relación con lo último, el Artículo 95 de la Constitución Política dice que es deber ciudadano:

“(...) Obrar conforme al principio de solidaridad social, respondiendo con acciones humanitarias ante situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas”.

En este orden de ideas, el voluntariado es una práctica constitucional del Estado social de derecho que apoya la construcción de los valores supremos del desarrollo económico de nuestra sociedad, actuando como aliado del Estado en la consecución de fines constitucionales. En este sentido se resalta lo dicho en la relatoría general de la mesa de trabajo sobre “Voluntariado Juvenil y su Relación con el Estado” del Primer Foro Nacional Estudiantil Sobre Voluntariado Juvenil y Responsabilidad Social Universitaria:

“En el marco de un Estado social de derecho, el Estado –valga la redundancia– debe ser garante de la generación de condiciones óptimas para la calidad de vida de sus habitantes. Desde esta perspectiva, y en el marco de una democracia participativa, el voluntariado como expresión de la sociedad civil debe vincularse con esta empresa en función de la gestión del desarrollo. El marco constitucional en relación con el ejercicio de la ciudadanía, brinda los escenarios y los mecanismos pertinentes para que esta interacción de fuerzas se dinamice de manera óptima”.

Evidenciamos ahora que el **principio de solidaridad**, por un lado, es el fundamento de la acción voluntaria y por el otro, es parte del núcleo esencial del ordenamiento constitucional; por tal motivo, no es absurdo afirmar que existe una estrecha relación entre la actividad voluntaria y sistema constitucional. En este sentido, se puede indicar que la acción voluntaria como deber constitucional se sustenta en la solidaridad de las personas, la cual promueve la construcción de su propia sociedad.

El **“sistema normativo de la acción voluntaria”** es el conjunto de normas que conforman el marco legal del voluntariado en Colombia y está integrado en primer lugar por la Ley 720 de 2001; segundo, por el Decreto Reglamentario 4290 de 2005; y tercero, por el Artículo 633 del Código Civil, con sus normas complementarias. Este conjunto de disposiciones jurídicas está instituido para reconocer, promover y regular el voluntariado a través de la articulación y fortalecimiento de la Organización De Voluntariado- ODV y la Acción Voluntaria.

Ante todo, la Ley 720 de 2001 está diseñada para articular la actividad propia de los voluntarios sin afectar su autonomía y está proyectada para promover y apoyar las organizaciones dentro de un Sistema Nacional de Voluntariado- SNV. Esta reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos, como expresión de la participación ciudadana, el ejercicio de la solidaridad y la corresponsabilidad social, su Decreto Reglamentario 4290 de 2005.

En Colombia la Ley 720 de 2001 expresa: *“El trabajo voluntario en la realidad actual colombiana es fundamental, por cuanto el Estado no cumple con el deber constitucional de garantizar una buena calidad de vida a todos sus ciudadanos, en cuanto a salud, cultura, seguridad, educación, protección, trabajo, etc., y, por tanto, donde falta esta presencia del Estado, allí se encuentra el voluntariado cumpliendo labores tendientes a mejorar dicha calidad de vida, (...)”*.

Artículo 8: Voluntario se define como: *“Toda persona natural que libre y responsablemente, sin recibir remuneración de carácter laboral, ofrece tiempo, trabajo y talento para la construcción del bien común en forma individual o colectiva, en organizaciones públicas o privadas o fuera de ellas”*.

Artículo 9: Voluntariado se define como: *“El conjunto de acciones de interés general desarrolladas por personas naturales o jurídicas, quienes ejercen su acción de servicio a la comunidad en virtud de una relación de carácter civil y voluntario”*.

SEGUNDA PARTE: ROL DEL VOLUNTARIADO Y SU COMPETENCIA

1. TIPOS DE VOLUNTARIADO EN AMESE

La /el voluntaria (o) podrá desarrollar diferentes tipos de voluntariado:

1.1. Asesor

Se considera Asesor una persona que ha estado vinculada o sigue vinculada a **AMESE**, brindando apoyo de forma voluntaria a la Asociación, ejerciendo diferentes actividades, acorde al perfil personal y profesional que posee.

- a. Fundadora: Hizo parte desde el inicio de **AMESE**, lleva impresa la esencia de la Asociación. Participa, transmite y promueve el legado, contribuyendo a apoyar la MISIÓN y engrandeciendo a la Asociación.
- b. Estratégico: Es aquel que tiene una mirada integral y global de **AMESE** y del entorno. Acorde a este conocimiento brinda apoyo, sugerencias, genera reflexiones, acompaña al Grupo Directivo en la orientación de la Asociación para lograr cumplir la misión y visión de la misma. Puede realizar su acción voluntaria de modo presencial, o virtual con la Asociación.

Los aportes que realiza a la Asociación, están alineados con el plan estratégico que tiene **AMESE**. Formas como realiza esta actividad: Promociona a **AMESE** y ayuda a vincular voluntarias, realiza contactos, ayuda a la Asociación en algunas actividades puntuales, lleva el mensaje de **AMESE** a todas las personas que están en su entorno y deja en alto su nombre.

Está presente en los momentos que más requiere la Asociación, para apoyar y generar el cambio de rumbo cuando sea necesario, definiendo conjuntamente lineamientos estratégicos en el área de su especialidad.

- c. *Misional*: Es quien que estuvo vinculado en algún momento con **AMESE** como voluntaria (o) en un cargo Administrativo y está identificada (o) con el propósito de la Asociación, sintiendo que la misión de **AMESE** se conecta con su propósito personal de vida. Por lo tanto se identifica desde lo más profundo con la esencia de **AMESE**, respeta los derechos y los deberes, no está afiliado o siendo parte de otra institución que sea afín al objeto social de **AMESE**, ni tiene una actividad personal con un objetivo similar.

Los aportes que realiza a la Asociación están alineados con el plan estratégico que tiene **AMESE**, promocionándola y ayudando a vincular voluntarias, realizando contactos, colaborando a la Asociación en algunas actividades puntuales, llevando el mensaje de **AMESE** a todas las personas que están en su entorno y dejando en alto su nombre.

1.2. Acción Voluntaria en Campo

Quienes realizan esta acción voluntaria, son personas que se han sensibilizado con el apoyo a mujeres con cáncer de seno, ya sea por experiencia personal o porque consideran que servir es una parte de su proyecto de vida.

De acuerdo con las actividades del programa de acompañamiento de pacientes, estas voluntarias (os) pueden participar en procesos de formación interna y externa. Existen dos formas de realizar esta acción voluntaria:

- a. *Voluntariado en Centros Oncológicos:* Son personas que han sido sobrevivientes de cáncer de mama, y por su experiencia personal ven la necesidad de acompañar a otras personas que tengan la enfermedad, brindando un servicio de apoyo emocional. Para realizar esta acción voluntaria es necesario que la persona haya vivido un proceso de crecimiento interior, que le brinde herramientas para fortalecer sus recursos personales y le permita acompañar a pacientes en procesos de crisis en las diferentes fases de la enfermedad.

Para realizar esta acción voluntaria, **AMESE** brinda un soporte emocional y educativo, que le permita estar fortalecida en estos espacios donde hay dolor, duelo, sufrimiento, angustia, culpa y muerte.

- b. *Voluntariado en otros espacios:* Son personas que pueden o no ser sobrevivientes de cáncer, y ofrecen su apoyo y servicio en actividades específicas de **AMESE**, donando tiempo personal para la realización de las mismas, por ejemplo el seguimiento telefónico, soporte en los grupos de apoyo y en el banco de pelucas, asistencia a eventos donde se sensibiliza al público sobre el tema...

1.3. Formador

- a. *Conferencista de charla “Al pecho no le des la espalda”*
Puede ser o no sobreviviente de cáncer de mama, es una voluntaria (o) con habilidades para ser expositor (a), fluida en su comunicación, con conocimiento en procesos de formación, en temas de salud, interesada en autoformarse, desarrollar y orientar a otras personas, generando procesos efectivos de aprendizaje.
- b. *Voluntariado de Testimonio de Vida*
Es sobreviviente de cáncer de mama, y ha tenido un proceso de crecimiento personal, donde ha logrado encontrar el “Para qué” de la enfermedad. Esto le ha ayudado a replantear y re-significar la enfermedad, descubriendo aprendizajes aplicables a los diferentes ámbitos de su vida, logrando dejar un mensaje de esperanza a los asistentes sobre cómo trascender el cáncer como una oportunidad

de renacer a través de un proceso de sanación personal, logrando movilizar e inspirar a la gente.

c. *Conferencista*

Es un profesional que puede o no ser sobreviviente de cáncer, que se ha especializado en algunos temas y producto de su experiencia ofrece a **AMESE** su conocimiento y talento para el fortalecimiento institucional, brindando y donando procesos de formación. Los temas que se ofrecen a **AMESE** están alineados con el modelo de formación y capacitación que se quiere brindar a las pacientes, al voluntariado y al equipo administrativo.

1.4. Corporativo

Es el voluntariado que se deriva de una empresa que dentro de sus programas de responsabilidad social deciden ofrecer donación de tiempo, servicio, apoyo y presencia en actividades de **AMESE**. En ocasiones estas entidades realizan donaciones a la Asociación. **AMESE** definirá acuerdos, protocolos y compromiso entre los aportes.

1.5. Universitario

Son estudiantes universitarios, quienes donan horas de servicio aportando desde su conocimiento y experiencia para la construcción y/o fortalecimiento de procesos al interior de la Asociación. La universidad los respalda y avala su vinculación a la misma.

1.6. Comité de Voluntariado

Es un grupo de personas que desempeña un rol Asesor. Este comité está conformado por lo menos, por un representante de cada tipo de voluntariado, cuyo fin es mirar de forma global los lineamientos de la Dirección de Programas y Voluntariado dados en planeación estratégica, brindar una retroalimentación sobre la implementación de los mismos, enriquecer el desarrollo de la Misión y Visión de **AMESE**.

2. ESTRUCTURA DEL VOLUNTARIADO

De acuerdo con la estructura organizacional de **AMESE**, la MISIÓN y las actividades que realiza la Asociación, se define una estructura en la Dirección de Programas y Voluntariado que apoye la coordinación, implementación y monitoreo de las actividades a realizar.



3. PROTOCOLOS DE LOS PROGRAMAS DE LA ASOCIACIÓN

Los protocolos de los programas son documentos que describen la secuencia del proceso de atención al paciente, atención al voluntario y atención a la población en general en relación con el servicio que ofrecemos en **AMESE** a través de los programas. Son producto de una validación técnica según las buenas prácticas en cada una de las actividades que componen los programas. Sometidos a consideración por los actores involucrados (voluntariado, personal administrativo y pacientes) y finalmente aprobados por integrantes de la Junta Directiva de la Asociación según su experticia.

- a. ¿A quién va dirigidos los protocolos?
A personal administrativo, estudiantes en práctica profesionales y voluntariado **AMESE**, quienes pueden requerir de una guía práctica de cómo deben realizar el paso a paso esencial de cada uno de los programas.
- b. ¿Cuál es el objetivo de los protocolos?
Estandarizar las acciones que implican cada una de las actividades que componen los programas de la Asociación.
- c. ¿Cómo se desarrollaron los protocolos?
Con la participación académica de estudiantes en prácticas profesionales de Universidades en alianza interinstitucional con **AMESE**, la experiencia de las voluntarias, y el conocimiento de profesionales con experiencia en desarrollo de proyectos sociales, formación en salud, y epidemiología.
- d. ¿Para qué implementar los protocolos?
 - i. Para cumplir con los pasos mínimos en la ejecución de las actividades de los programas.
 - ii. Orientar en cuanto a la recolección, procesamiento, y análisis de los resultados de la evaluación sobre los procesos y pasos que componen los programas.
 - iii. Lograr alinear la MISIÓN de la Asociación, las acciones de los programas, las motivaciones del voluntariado, practicantes, personal administrativo y alianzas interinstitucionales.
 - iv. Orientar las acciones del voluntariado, personal administrativo y practicantes.
 - v. Facilitar el seguimiento y evaluación de las intervenciones del voluntariado en los programas.

- e. ¿Dónde están los protocolos?
 - i. Son documentos públicos, que pueden ser solicitados a la Dirección General cuando requieran ser consultados.
 - ii. La Dirección de Programa y Voluntariado está en la obligación de generar espacios de capacitación y socialización para la implementación de los mismos.

4. OBJETIVO DEL CÓDIGO DE ÉTICA

El presente Código de Ética tiene como propósito establecer normas que regulen las actividades de las personas que libremente han decidido ser voluntarias (os) de la Asociación **AMESE** en relación con el personal administrativo y practicantes de **AMESE**. El voluntariado tendrá la oportunidad de potencializar su amor a sí mismo y el amor hacia personas diagnosticadas con cáncer de mama y sus familias. Este empoderamiento lo obtendrán por medio de experiencias prácticas de aprendizaje y cumplimiento de responsabilidades asumidas dentro de los diferentes roles que pueden ocupar como voluntarias (os) y de esta forma contribuir al cumplimiento de la MISIÓN que tenemos como organización social sin ánimo de lucro.

5. DEBERES Y DERECHOS DEL VOLUNTARIADO Y EQUIPO AMESE

El presente Código de Ética se aplica en el territorio colombiano, a todas (os) las/los aspirantes a voluntarias (os), voluntarias (os) inscritas (os) y equipo administrativo y practicantes de **AMESE**; es decir, los principios, valores, normas de comportamiento, son aplicables para todas las personas que hacen parte de **AMESE**.

1. Derechos del voluntariado

- a. Recibir capacitación suficiente y adecuada para el desarrollo de las competencias y habilidades sociales y humanas, de acuerdo con la planeación estratégica de **AMESE**.
- b. Contar con todas las herramientas técnicas dentro de la Asociación.
- c. Recibir un trato profesional, ético, igualitario y respetuoso por parte de todos los integrantes de la Asociación.
- d. Ser reconocido por su excelente acción voluntaria dentro de la Asociación, por medio de mecanismos de motivación y divulgación.
- e. Ser escuchado por los directivos de la Asociación.
- f. Ser retroalimentado por su acción voluntaria mediante un sistema objetivo y de justo acuerdo con las acciones voluntarias realizadas.
- g. Ser comunicado con anticipación de las actividades realizadas en la Asociación para su participación.
- h. Cuentan con voz y voto en la Asamblea de **AMESE**.
- i. Ser partícipe de los Comités y/ o proyectos que **AMESE** promueva.
- j. Serán representadas en la planeación estratégica de **AMESE**, por la Coordinadora de Voluntariado acordada por la Dirección.
- k. Puede solicitar un receso de su actividad, siempre y cuando informe y demuestre interés por vincularse a futuro.

2. Deberes del voluntariado hacia las / los beneficiaras (os), pacientes:

- a. Su relación es amable, generosa, identifica a la paciente consciente; es decir, que tiene la capacidad de elegir y de tomar sus propias decisiones.

- b. Reconoce, respeta y defiende la dignidad personal de los beneficiarios, conociendo y acatando la Declaración Universal de los Derechos Humanos, tales como la diversidad de género, creencias espirituales, creencias sobre la enfermedad, de nivel socioeconómico, edad, comunidad étnica y de raza, condiciones de discapacidad, adultos mayores.
- c. Potenciar el desarrollo integral como persona del beneficiario.
- d. Comprende su situación y su condición.
- e. Tratar de informarle con amabilidad de los modos en que puede buscar su propio desarrollo.
- f. Ser paciente a la hora de respetar resultados de las acciones realizadas.
- g. Crear un clima de respeto mutuo, evitando posturas paternalistas.
- h. Fomentar en las pacientes la superación personal y la autonomía.
- i. Respetar la individualidad y características de las pacientes, sin imponer su forma de afrontamiento de la enfermedad.
- j. Actuar con profesionalidad, humanidad y eficacia en las acciones voluntarias encomendadas.
- k. Denunciar cualquier violación de los Derechos Humanos a través de los canales establecidos por **AMESE**.

3. Deberes del voluntariado hacia la Asociación AMESE

- a. Prestar al beneficiario una ayuda gratuita y desinteresada sin esperar ni aceptar ningún tipo de compensación material, en tanto esta escogencia y actividad hace parte de su proyecto de vida.
- b. Conocer y asumir la cultura, los parámetros, estatutos, deberes, derechos y faltas del código de ética, programas, valores y métodos de **AMESE**.
- c. Al ser parte de **AMESE**, tener en cuenta los requerimientos, los tiempos de las actividades y protocolos establecidas por la Asociación, para cumplir de acuerdo con su disponibilidad de tiempo y compromiso asumido libremente.
- d. Respetar a **AMESE** sin utilizarla en beneficio propio.
- e. Confidencialidad y discreción con la información obtenida por la Asociación y las pacientes.
- f. Hacer un uso responsable de los bienes materiales que la Asociación ponga a disposición del voluntariado.
- g. Utilizar debidamente la acreditación que la Asociación proporciona al voluntariado.
- h. Interrumpir la colaboración cuando encuentre obstáculos para el desarrollo de la acción voluntaria por falta de disponibilidad de tiempo y porque la Asociación justificadamente lo solicite, entregar su chaleco y carnet. **AMESE** retornará el valor que la voluntaria invirtió en el chaleco y carnet al inicio.
- i. Ante ausencias temporales por diversas razones que la / el voluntaria (o) no pueda asistir a **AMESE**, pasará una comunicación a la Asociación formalizando su ausencia temporal.
- j. Identifica sus fortalezas y áreas de oportunidad y se soporta en **AMESE** en el desarrollo de las competencias que sean necesarias para su crecimiento en la Asociación y para contar con las herramientas y el desarrollo de las competencias requeridas. Por lo tanto, requiere participar en las actividades de formación establecidas por **AMESE**.

- k. Contar con apertura ante los procesos de retroalimentación, tener la capacidad de verse e identificar oportunidades de mejora y brindar retroalimentación en los diferentes contextos, teniendo en cuenta, los 4 acuerdos de Miguel Ruiz, que practicamos en **AMESE**: “Sé impecable con tus palabras, No te tomes nada personalmente, No hagas suposiciones, Haz siempre lo máximo que puedas”.
- l. Comprometerse de modo meditado, libre y responsable, evidenciar en su actuación, los siete (7) valores de **AMESE**: Capacidad de escucha, actitud de servicio proactivo, liderazgo innovador, pertenencia, compromiso, honestidad, responsabilidad, solidaridad, efectividad.
- m. Cumplir con cada uno de los pasos del Ciclo de Gestión del voluntariado de **AMESE**: Planificación de la Gestión, Reclutamiento y Selección, Formalización e Inducción, Capacitación y Acompañamiento, Evaluación y Desvinculación.
- n. En caso de desvinculación o retiro, comunicar a la Dirección de la Asociación con (8) ocho días para evitar perjuicios a las pacientes y/o a **AMESE**.
- o. Ser proactivos para aportar a la Asociación una retroalimentación constructiva, donde se puedan identificar falencias, necesidades no satisfechas, soluciones a los retos, siendo propositivas en las nuevas alternativas.
- p. Denunciar las posibles irregularidades que se detecten del manejo de la información y del dinero.
- q. Colaborar de manera gratuita y desinteresada.
- r. Sensibilizar a la población en general sobre la importancia del autocuidado.
- s. Conocer los protocolos de funcionamiento y atención de los programas.
- t. Ajustarse a los parámetros y lineamientos definidos por la Asociación para realizar la(s) intervención(es).
- u. Comunicar cualquier modificación o actualización de sus actividades en relación al desarrollo del voluntariado.
- v. Generar un estilo de servicio voluntario en equipo, donde la colaboración, la inclusión, la cooperación y el logro de metas comunes, sea una premisa.
- w. Generar un ambiente de confianza, confidencialidad, apoyo y calidez.
- x. Proporcionar retroalimentación constructiva a la Asociación **AMESE**.
- y. Teniendo en cuenta que no existe un vínculo laboral no se eximen que sus aportes en salud y en riesgos profesionales, estén al día siempre, antes de participar en una actividad de **AMESE**, de no ser así, no podrá participar.

4. Deberes del voluntariado hacia otras (as) voluntarias (os)

- a. Respetar la dignidad y la libertad de los otros (as) voluntarios (as), reconociendo el valor de su quehacer, ya sean de la propia Asociación o de otras. Adoptar una actitud de apertura y escucha hacia el otro.
- b. Fomentar una acción voluntaria en equipo, propiciando una comunicación fluida y un clima de servicio, amor, entrega y convivencia agradable. Intercambiar sugerencias, ideas, propuestas y experiencias en un marco de respeto mutuo con vista a una mayor eficacia de la acción voluntaria que se lleva a cabo. Hacer propios y asumir con responsabilidad los compromisos adquiridos por el grupo.

- c. Facilitar la integración, formación y participación de todos los voluntarios, especialmente de los nuevos, en condiciones de igualdad. Ofrecer una acogida cálida y sincera a quienes inician su voluntariado.
- d. Promover el compañerismo para evitar la competitividad, el afán de protagonismo, las tensiones y las rivalidades. Los resultados son comunes y compartidos.
- e. Crear lazos de unión entre voluntarios de diferentes organizaciones.
- f. Ante diferencias, comunicar de forma clara, precisa y franca las expectativas que se tienen de las mismas, ser directo y hablar con la persona, no generar comunicaciones informales ni corrillos que afecten el clima de la Asociación.

5. Deberes del voluntariado hacia clínicas, hospital y centros de oncología, empresas aliadas

- a. Ser un referente de **AMESE**, por el cumplimiento del Código de Ética de los siete (7) valores de la Asociación, que permita actuar como embajadora de la Asociación en diferentes escenarios, donde **AMESE** sea reconocido por su buen nombre.
- b. Cumplir con los deberes, requisitos y exigencias establecidas en estos eventos, siendo francos, claros y oportunos en la entrega de la información que requiere la Asociación.
- c. Comprometerse con las actividades establecidas, generar aportes y brindar una información de retorno a la Asociación, acorde a los procesos establecidos para esta actividad.
- d. Ante diferencias con estas entidades, manifestar a **AMESE** las circunstancias para que la organización actúe de forma oportuna.
- e. Escuchar, tener una actitud abierta a la familia y/o cuidadores en el proceso de acompañamiento de la paciente.
- f. Divulgar los servicios de **AMESE** y constituirlos en un aliado del proceso para garantizar la asistencia de la paciente a las actividades de **AMESE**.
- g. Aceptar la participación de la familia y/o cuidadores en las diferentes actividades de **AMESE**.
- h. El uso del chaleco y el carnet es personal e intransferible.

TERCERA PARTE: NORMATIVA Y BUENAS PRÁCTICAS

1. PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS

a. Sentido de Pertenencia

Es sentirse parte de **AMESE** siéndole fiel a la MISIÓN y a la VISIÓN, participando activamente en los procesos de la Asociación, destacando y animando en todo momento al equipo en función del logro puntual, asumiendo con responsabilidad y lealtad los compromisos y respetando a todos los miembros.

| | |
|------------|--|
| Conductual | Hace uso del chaleco de AMESE solamente al participar en las actividades de la organización, acorde a los lineamientos establecidos. |
| | Actúa de forma libre y voluntaria al participar de las actividades de AMESE . |
| | Demuestra interés de ser partícipe en las actividades, logros y acciones voluntarias de AMESE . |
| | Coherencia con los objetivos y valores de AMESE . |
| | Genera aportes constructivos que enriquecen las alternativas de acción para el cumplimiento de logros de AMESE . |
| | Demuestra una actitud de apertura ante las observaciones, estableciendo conversaciones generadoras que construyen la relación y el sentido de pertenencia a la organización. |
| Afectiva | Manifestación de estados de ánimo como agradecimiento, servicio y lealtad. |
| | Amor a AMESE como institución, que se ve reflejado en las expresiones que realiza al interior y exterior de la organización. |
| | Fidelidad con la misión y visión de AMESE . |
| | Orgullo de pertenecer a la institución. |

b. Compromiso

El compromiso en **AMESE** promueve la familiaridad, la confianza y el interés en cada una de las actividades propuestas para el Voluntariado. Cuando las personas están comprometidas son más efectivas, aprovechan el tiempo para la realización de las actividades planeadas, orientan a otros, no se rinden y cooperan a un nivel más alto.

| | |
|------------|---|
| Conductual | Actitudes de familiaridad y calidez con los demás integrantes de AMESE . |
| | Persistencia en el cumplimiento de las actividades y compromisos como voluntarias. |
| | Cumple los horarios establecidos, con las fechas en la entrega de la información acordada. |
| | Su comportamiento y actitudes corresponden al código de ética definido por AMESE . |
| | Facilita un buen ambiente de servicio y acción voluntaria a través de una actitud amable, participativa, con un alto sentido de equipo. |
| Afectiva | Manifestación de estados de ánimo tales como voluntad, perseverancia y tolerancia a la frustración. |
| | Ante situaciones de crisis o de incertidumbre asume una actitud positiva. |
| | Realiza expresiones donde manifiesta voluntad y deseo de hacer las actividades, no de imposición o de culpar a otros. |
| | Disfrutan de la permanencia en las actividades voluntarias. |

c. Honestidad

En **AMESE** la honestidad se basa en ser transparente con todas las personas que participan del Voluntariado y con la Asociación, no tomando nada ajeno, diciendo siempre la verdad y obrando de forma recta y clara.

| | |
|------------|---|
| Conductual | Es sincero y transparente al dar la información, no maneja una doble agenda. |
| | Expresa de forma clara y precisa sus comentarios, sin sentirse obligado puede decir "NO" sin sentirse mal. |
| | Expresa las diferencias con claridad, siendo oportunos, cuando visualiza posibles situaciones deshonestas, ante la organización. |
| | Hace uso debido de los bienes de la organización, retornando los mismos. No toma nada ajeno de los integrantes o de la oficina de AMESE , como papelería, logo, etc. |
| | Escucha con apertura y flexibilidad, logrando reconocer errores y está dispuesto a repararlos. |
| | Demuestra una actitud de DAR y RECIBIR de forma equitativa con AMESE , generando interacciones equilibradas con los integrantes. |
| Afectiva | Expresa sin temor lo que siente siendo asertiva: alegría, inconformidad, tristeza, malestar. |
| | Es coherente en la expresión de su lenguaje verbal y no verbal. |
| | Considera inaceptable la deshonestidad. |
| | Maneja la confidencialidad de la información personal, de las voluntarias, de las pacientes, del equipo administrativo, del Consejo y de AMESE . |

d. Respeto

En **AMESE** tratamos a los demás con la misma consideración con que nos gustaría ser tratados, brindamos un trato amable y cortés, cumplimos con los horarios siendo PUNTUALES en las actividades, prestando atención al mensaje que quiere brindar la Asociación y/o de las personas asistentes a las reuniones y valorando cada uno de los espacios otorgados por la Asociación.

| | |
|------------|--|
| Conductual | Valora a las personas como iguales, sin importar su condición social, raza, género, orientación sexual, actividad que realiza, si es paciente, miembro o /no de AMESE . |
| | Incluye en su lenguaje expresiones de agradecimiento. Trata a los demás con la misma consideración con que le gustaría ser tratada. |
| | Cumple los compromisos en las horas convenidas. |
| | Asume una actitud cordial ante los servicios e interacciones establecidas con los demás en AMESE , y en las actividades al exterior. Utiliza palabras como "gracias", "por favor", "buenos días", "disculpa". |
| Afectiva | Expresa gratitud con los integrantes de AMESE . |
| | Reconoce las personas, los aportes, los logros de los integrantes y de AMESE como institución. |
| | Tolera las diferencias en su modo de actuar y pensar de los otros. |

e. Solidaridad

Para **AMESE** la solidaridad significa poder estar conectados con las necesidades de los demás, generando mecanismos de apoyo, comprensión y entendimiento, brindando un servicio que dé respuesta y alcance a las

solicitudes que nos corresponden, aportando al bien común, al bien de todos y al mejoramiento de la familia **AMESE**.

| | |
|------------|--|
| Conductual | Tiene una actitud amable, abierta, con disposición y apertura para ayudar a otros. |
| | Es genuino en el contacto, asume una actitud de colaboración y apoyo hacia los demás. |
| | Identifica las necesidades de los miembros y da muestras de apertura y disposición para brindar la ayuda y estar en función del otro. |
| | En su forma de relacionarse y de actuar no emite juicios de otros, sino construye en la relación y en la solución, pensando en el interés común y en la misión de AMESE . |
| Afectiva | Expresa amor, ternura y compasión con pacientes e integrantes de AMESE . |
| | Reconoce los logros, los avances, los aportes de las personas y de la organización, puede ver lo positivo aún frente a circunstancias difíciles. |
| | Dar con abundancia desde su SER, lo que se tiene, como alegría, amor, sonrisas, conocimientos, abrazos. |
| | Empatía desde una mirada compasiva y amorosa, entender sus problemas y su forma de actuar. |

f. Servicio Proactivo

La necesidad de servir parte de la esencia que tenemos como seres humanos para brindar apoyo y ayudar, viendo al otro grande, desde una postura de iguales, donde colaboramos a sacar lo mejor de sí mismos, generando acciones que anticipen y prevean situaciones posteriores que afecten a otros, generando una relación dinámica en doble vía, donde existe un equilibrio entre el Dar y el Recibir, en la acción voluntaria.

| | |
|------------|---|
| Conductual | Existe una convicción personal por servir, que está ligada al propósito de vida y se refleja en la disposición para dar lo mejor de sí mismos al estar con otros. |
| | Valora a los demás desde una mirada de iguales, donde se ve lo mejor de cada uno; sus talentos y capacidades y en las intervenciones, saca lo mejor que lleva dentro. |
| | Existe una conciencia e interés por prever situaciones posteriores que afecten a las pacientes, voluntarias, o integrantes de AMESE , creando espacios que ayuden a gestionar las emociones. |
| | Postura desde una mirada integral donde se asume de forma empoderada las acciones y aportes y ante situaciones o temas que no comparta, se anticipa para generar soluciones y no se queda en la queja, logrando equilibrar el Dar y el Recibir. |
| Afectiva | Asume con entusiasmo y alegría la actividad que realiza en AMESE . |
| | Genera actitudes de contención y demuestra su presencia para acompañar al otro (silencio, abrazo, contacto físico y visual, palabras de apoyo). |
| | Reconoce su vulnerabilidad y la vulnerabilidad del otro, logrando conmovirse ante las emociones o sentimientos que tenga la otra persona. |
| | Realiza expresiones a la otra persona donde reconoce su grandeza, su capacidad para poder salir adelante, lo alienta para que supere este momento y ofrece su servicio de acompañamiento. |

g. Capacidad de Escucha

Muestra una actitud respetuosa y abierta al otro sin interrumpir cuando se está expresando. Busca entender el punto de vista valorando las opiniones,

donde no existen juicios ni paradigmas previos que afecten el entendimiento. Está abierto al cuestionamiento y genera soluciones a partir de un mecanismo de conciliación.

| | |
|------------|---|
| Conductual | Escucha en silencio sin interrumpir, o alzar la mano antes de que su interlocutor finalice la exposición de sus argumentos. |
| | Su postura corporal es coherente con sus palabras y acciones, demostrando interés por lo que el otro dice. |
| | Realiza preguntas, indaga, profundiza para entender, antes de emitir un juicio o desaprobación, logrando explorar y entender todos los elementos y la posición del otro. |
| | Reconoce los aportes del otro, valora las alternativas de solución y construye de manera conjunta la solución sin que sea necesario que predomine su postura personal. |
| | Reconoce sus emociones; las acepta, logra control emocional y puede expresar de forma asertiva su inconformidad o malestar. |
| | Asume una actitud de apertura para reconocer sus errores y genera cambio en sus hábitos no funcionales. |
| Afectiva | Asume con tranquilidad la escucha, su respiración es pausada, dando muestras de atención e interés por el otro. |
| | Al expresarse, en su tono de voz mantiene un mismo nivel, sin subir el tono de su voz para ser escuchado. |
| | Agradece al otro la oportunidad de poder escuchar sus observaciones y/o propuestas. |
| | Fija límites ante la presencia de conductas no funcionales (gritos, insultos), no se engancha con su actitud, realiza observaciones para que se conserve ecuanimidad en la postura. |

2. ESTADOS DEL VOLUNTARIADO

EL Voluntariado tendrá dos estados: Voluntariado Activo y Voluntariado Inactivo.

1. **Voluntariado Activo.** Se considera un (a) Voluntario (a) que cumple los siguientes requisitos:
 - a. Ha sido nombrado (a) oficialmente y ha cumplido con los requisitos de las fases de selección, formalización e inducción descritas en el Ciclo de Gestión del voluntariado.
 - b. Participa en los diferentes programas de **AMESE**.
 - c. Asiste de forma continua a las actividades programadas, sin lapsos superiores a dos (2) meses. Si no puede asistir brinda una justificación de su ausencia.
 - d. Asiste a las reuniones de Voluntariado.
 - e. Brinda información sobre la no asistencia o ausencia a las actividades, acorde a los parámetros establecidos de acuerdo con los protocolos de cada actividad.
 - f. Cumple y asiste a las actividades con las cuales se ha comprometido con **AMESE**, sin afectar la imagen, de acuerdo con los protocolos y el tipo de voluntariado que cumple.
 - g. Propone de forma constructiva y acorde a los siete (7) valores de **AMESE**; aportes que fortalecen a la Asociación.

2. **Voluntariado Inactivo.** Es la persona que:

- a. No suministra información pertinente durante dos (2) meses de la acción voluntaria realizada de acuerdo con los diferentes tipos de voluntariado y protocolos de las actividades.
- b. No asiste durante cuatro (4) veces seguidas a reuniones generales de voluntariado.
- c. No asiste a las actividades convocadas durante tres (3) meses.
- d. No cumple con los compromisos establecidos, ni avisa a **AMESE** de su ausencia, perjudicando la imagen y los resultados a los que se ha comprometido la Asociación.
- e. Su comportamiento no se ajusta a la cultura, valores, políticas y estatutos de **AMESE**.
- f. Simultáneamente hace parte de otro voluntariado afín, o realiza actividades similares que tenga el mismo fin social de **AMESE**, que genere conflicto de intereses.
- g. Hace uso de la información interna y confidencial de la organización para beneficios personales, de acuerdo con la Ley 1581 “*por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales*”. (Ejemplo: bases de datos o protocolos de los programas).
- h. Hace uso de los contactos que ha dado **AMESE** (empresas, organizaciones gubernamentales, etc.), y los toma para beneficio personal, sin generar un acuerdo con **AMESE**.
- i. Hace uso del nombre, logo de **AMESE**, uniforme/carnet de **AMESE** o de la papelería de **AMESE**, sin autorización previa para beneficio personal.

3. **FALTAS CONTRA LA ASOCIACIÓN:**

1. Incumplimiento ocasional, reiterado o continuo de los deberes del voluntariado establecido en la *SEGUNDA PARTE. El Rol de Voluntariado y su Competencia*.
2. Cualquier comportamiento que vaya en contra de alguno de los siete (7) valores de la Asociación, establecidos en *TERCERA PARTE. Normatividad y Buenas Prácticas*.

1. **Las faltas se clasifican en:**

a. *Faltas Leves*

- a. Portar inadecuadamente el uniforme/carnet.
- b. Incumplimiento ocasional de los compromisos adquiridos libremente. Es decir, avisa de la no asistencia a sus compromisos dos (2) días de anticipación sin causa justificada.
- c. Mal manejo de los elementos y herramientas de la Asociación.
- d. Al comprometerse y retractarse de sus compromisos al menos en tres (3) ocasiones, a realizar actividades propias de su rol como voluntaria (o), automáticamente pasa a ser voluntaria (o) inactiva(o).
- e. Realizar con los recursos de **AMESE** uso indebido de los mismos, con carácter personal, de otra índole que no sea en pro de la gestión en beneficio de la Asociación.

b. *Faltas Graves*

- a. Incumplir a los compromisos establecidos y avisar (1) un día antes o el mismo día, sin causa justificada, afectando la imagen de **AMESE**.
- b. Incurrir de manera reiterada a tres (3) faltas consideradas leves.
- c. Poner en riesgo el buen nombre de la Asociación.

- d. Expresar en actividades de la Asociación o externas a ella, expresiones calumniosas.
- e. Utilizar indebidamente archivos, uniforme, el logo, papelería e instalaciones de la Asociación.
- f. Imponer al voluntariado actividades ajenas a las propuestas por la Asociación.
- g. No suministrar por dos (2) meses seguidos retroalimentación sobre la acción voluntaria asumida libremente.
- h. Hace uso del uniforme/carnet de la Asociación, en actividades que no corresponden a la misma.
- i. Suministrar información falsa.
- j. Representar a la Asociación sin autorización previa e identificarse como un voluntario (a) activo (a) de **AMESE** en redes sociales o en otras entidades, sin estar vinculada oficialmente. Esto ameritará una carta de la Dirección y del Consejo, donde se notifique la desvinculación oficial.
- k. No cumplir con los compromisos establecidos, ni avisar a **AMESE** de su ausencia, perjudicando la imagen de la Asociación.
- l. Su comportamiento no se ajusta a la cultura, valores, políticas y estatutos de **AMESE**.
- m. Simultáneamente hacer parte de otro voluntariado, o realizar actividades similares que tengan el mismo fin social de **AMESE**.
- n. Hacer uso de la información interna y confidencial de la organización para beneficios personales.
- o. Hace uso de los contactos que ha dado **AMESE** (empresas, organizaciones gubernamentales, etc.) y tomarlos para beneficio personal, sin generar un acuerdo de acción voluntaria con **AMESE**.
- p. Hacer uso del nombre, logo de **AMESE**, uniforme/carnet de **AMESE** o de la papelería de **AMESE**, sin autorización, para beneficio personal.
- q. Entorpecer la labor de los líderes Directivos.
- r. Ejecutar malos tratos, injurias contra Directivos, Voluntarios (as), Practicantes en público y privado.
- s. Cualquier acto que sea considerado delito en nuestro país.

4. CONFIDENCIALIDAD CON LA INFORMACIÓN

El voluntariado y personal administrativo de **AMESE** en el cumplimiento de su MISIÓN, conforme al Acta de compromiso y permanencia suscrita entre las mismas partes, se comprometen a guardar total confidencialidad acerca de los asuntos e información que le han sido encomendados y revelados para el desarrollo de sus servicios voluntarios y a no desarrollar relacionarse comercialmente, de la misma naturaleza de nuestra misión directa ni indirectamente con las personas naturales o jurídicas que son o han sido clientes de **AMESE**, durante la vigencia del presente ACUERDO y cinco (5) años después de su terminación.

Denomínase Parte Reveladora a **LA ASOCIACIÓN AMESE** y Parte Receptora a **EL VOLUNTARIO** (a).

1. Se entiende por información confidencial

- a. Información confidencial significa cualquier información estratégica, financiera, comercial de la Parte Reveladora, bien sea que dicha información sea escrita, oral o visual, la cual haya sido catalogada,

- marcada o anunciada como confidencial por la parte reveladora al momento de exponerla ante la Parte Receptora.
- b. Se entiende por información confidencial la base de datos de todos los pacientes diagnosticados con cáncer de mama, vinculados, y atendidos por La Parte Reveladora, que repose en los archivos de la Parte Reveladora o que la Parte Reveladora le suministre a la Parte Receptora.
 - c. Historias clínicas que las pacientes diagnosticadas suministren a la Parte Reveladora, que reposen en sus archivos, o que sean suministrados directamente por la paciente diagnosticada a la parte Receptora.
 - d. La información sobre donantes de carácter natural o jurídico que repose en los archivos de la Parte reveladora o que la Parte reveladora suministre a la Parte Receptora.
 - e. Toda información relacionada con los procedimientos y metodologías que constituyen el “Know how” de la Parte Reveladora.

Se exceptúan de lo anterior los siguientes eventos:

- a. Que la información haya sido de dominio público o sea publicada sin ninguna acción de la Parte Receptora.
- b. Que se revele con la aprobación previa y escrita de la Parte Reveladora.
- c. Que la revelación y/o divulgación de la información se realice en desarrollo o por mandato de una ley, decreto o sentencia u orden de autoridad competente en ejercicio de sus funciones legales. En caso de que alguna autoridad judicial o administrativa requiera verbalmente o por escrito a una parte sobre información relacionada con el presente acuerdo, que tenga en su poder, proveniente de la otra parte que dicha información sea de la calificada como confidencial o reservada (bien sea que la haya recibido verbalmente, en medio escrito o magnético), la Parte Receptora deberá informar inmediatamente a la autoridad que requirió la información, respecto a que la misma es confidencial y no puede ser revelada por ella, y por lo mismo, deberá solicitársela directamente a la otra parte.

5. OBLIGACIONES PARA EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN PRIVILEGIADA

Guardar absoluta confidencialidad y reserva durante la vigencia de este ACUERDO en relación con la totalidad de la Información Confidencial de la que tenga conocimiento o acceso por cualquier medio y por cualquier circunstancia, de tal forma que no sea conocida por terceros, so pena de ser responsable por la totalidad de los daños directos, perjuicios, gastos y costas que la violación de dicha confidencialidad ocasione.

1. La información confidencial no puede ser utilizada por la parte receptora en detrimento de la parte Reveladora o para fines diferentes a los establecidos en el presente acuerdo
2. A no editar, copiar, compilar o reproducir por cualquier medio la Información Confidencial de la que tenga conocimiento o acceso por cualquier medio y por cualquier circunstancia, salvo autorización previa y escrita de la Parte Reveladora.
3. A no utilizar en forma alguna, directamente o a través de terceros, en asuntos, negocios, y/o actividades de cualquier tipo, distintas a aquellas autorizadas expresamente por la Parte Reveladora, la Información Confidencial de la que tenga conocimiento o acceso por cualquier medio y por cualquier circunstancia en virtud de este acuerdo de confidencialidad. Esta obligación implica la de restituir a la Parte Reveladora, toda la

Información Confidencial que tenga en su poder, ya sea en documentos escritos, medios magnéticos o en cualquier otro medio, e igualmente a retirarlos completamente de sus respectivos archivos físicos y electrónicos.

4. Asumir la responsabilidad por la totalidad de los daños, perjuicios, gastos y costos que genere el mal o inadecuado manejo de la Información Confidencial que conozca o la violación de las obligaciones de reserva y confidencialidad establecidas en el mismo respecto de la misma.
5. Cualquier información suministrada de manera previa a la firma del presente ACUERDO, se considerará como Información Confidencial y estará sujeta a los términos del mismo.

6. LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACIÓN ASERTIVA

El objetivo es establecer pautas generales para el manejo efectivo de la comunicación interna y externa, asociados a todos los procesos y canales que hacen parte de las áreas de Programas y Voluntariado, Administrativa y Financiera, Comunicaciones y Mercadeo, Consecución de Recursos que conforman la Asociación **AMESE**.

Se entiende por nivel interno las establecidas entre el voluntariado, los integrantes de la Asociación, y a nivel externo, actores, pacientes, donantes, empresa privada, familias, ONG, hospitales, comunidad educativa, entidades internacionales.

Con el fin de llevar a feliz término las comunicaciones y no incurrir en un conflicto de intereses y mantener la protección de la información, **AMESE** define los siguientes lineamientos:

a. Redes sociales

- i. Responder a los lineamientos del manual de imagen de la Asociación.
- ii. Compartir información que dé valor al objeto social de la Asociación.
- iii. Compartir y publicar contenido definido por el plan estratégico de **AMESE**.
- iv. No crear grupos, eventos, páginas sin autorización por la Dirección.
- v. Publicar Imágenes y textos con derechos de autor.
- vi. Responder los mensajes internos y públicos a más tardar en ocho (8) horas.
- vii. No eliminar los mensajes de los usuarios, seguidores.
- viii. Publicar mensajes breves y claros.
- ix. Usar la ortografía de la Real Academia Española.
- x. Responder los comentarios de los seguidores.
- xi. Hablar en lenguaje cercano, cálido, amigable.
- xii. Utilizar HASHTAGS definidos por la planeación estratégica.

b. Chats de WhatsApp

- i. Enviar información que no desvíe el objeto del chat.
- ii. No publicar postales, videos, fotos con contenido distinto al objeto del chat.
- iii. No tocar temas personales, que no sean de interés del grupo.
- iv. No tocar temas que puedan juzgar la moral o creencias.
- v. Ser breve en sus comentarios.
- vi. Escribir solo si es necesario hacerlo.
- vii. No es necesario contestar todo lo que publican con emoticones, imágenes o frases repetidas.

c. Correos Electrónicos

- i. En el ASUNTO ser lo más descriptivo para que tenga impacto.
- ii. Evitar emplear las letras mayúsculas. Recordemos que en internet implica GRITAR.
- iii. Respetar la privacidad de los destinatarios cuando se envían mensajes múltiples, siempre poniendo (C).
- iv. El contenido del mensaje debe ser breve y sustancioso, es decir; ir directo al grano.
- v. Enviar archivos anexos cuando sea estrictamente necesario.
- vi. Al responder o reenviar un correo, mantener parte de la historia para que tenga un contexto el ASUNTO.
- vii. Si se recibe un mensaje que cause un disgusto, respirar profundo antes de contestarlo.
- viii. No escribir mensajes que no se sostendrán en reuniones.
- ix. En la medida de lo posible responder siempre los mensajes que se reciben.
- x. Aunque el correo electrónico es un medio inmediato para llegar a muchos destinatarios con la misma información, asegurarse que el mensaje llegue de modo verbal.

d. Reuniones de trabajo, comités, acciones voluntarias

- i. Hacer uso de los siete (7) valores de **AMESE**, en particular la puntualidad.
- ii. Definir una agenda con contenidos vs tiempos.
- iii. Recopilar toda la información antes de la reunión.
- iv. Convocar a los asistentes con antelación.
- v. Acotar los temas según prioridad.
- vi. Añadir dosis de humor sin desviar y acortar el tiempo previsto.
- vii. Evitar los monólogos, se debe ser participativa.
- viii. Dejar tiempo para las dudas y discusión productiva.
- ix. Procurar enviar un correo con los temas acordados para posterior seguimiento.