

Taller para Coordinadores de Voluntarios (locales e internacionales)

9:00 AM hasta 13:00 PM

INTRODUCCION (9:00am)

Objetivos generales

- Herramientas para consolidar y mejorar la estructura de tu programa de voluntariado
- Mejores practicas y benchmarking de Programas de Voluntariado
- Optimización de procesos y recursos
- Incorporación de Voluntarios Internacionales

ACTIVIDAD (9:15am)

Actividad: Hacer una pequeña síntesis del rol del responsable de los voluntarios.

PARTE UNO – Preparación Institucional (9:30 AM)

Levantar la mano: ¿Quienes tienen un Programa de Voluntariado en su organización?

Esta sección servirá para analizar si tu organización está lista para trabajar con voluntarios tanto locales e internacionales.

A) Explorando la historia y cultura de tu organización

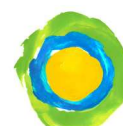
- ¿Tu organización ha trabajado con voluntarios? ¿Por qué?
Si la respuesta es positiva:
 - ¿Ha sido esta una buena experiencia?
 - ¿Qué cosas aprendieron de la experiencia?
- ¿La cultura de la organización es amigable para los voluntarios?
- ¿Tienen espacio y personal para involucrarse con voluntarios?

Evaluar si tu organización está preparada para recibir voluntarios.

Actividad: Ejercicio de Autodiagnóstico.

Estas son algunas preguntas para decidir si tu organización está lista para involucrarse con voluntarios locales e internacionales. Anotar las respuestas y ver posibles estrategias

- ¿Tener voluntarios potenciaría el trabajo de tu organización?



- ¿Cuáles serían los beneficios de trabajar con voluntarios en sus programas? (mayor acercamiento a la comunidad, llegar a nuevos públicos, mayor credibilidad, etc.)
- ¿En qué área de tu organización necesitan voluntarios?
- ¿Qué capacidades/conocimientos necesitarían estos voluntarios para desarrollar esas tareas?
- ¿Es apropiado que estas tareas se realicen por voluntarios en vez de empleados?

B) Beneficios y Costos

Actividad: Listar los beneficios que puede traer tener Voluntarios locales e Internacionales

¿Por qué incorporar voluntarios a una organización?

Una razón importante es que las organizaciones sociales tienen más necesidades que recursos para responder mejor a su misión. Por lo tanto al contar con personas que desarrollen nuevas actividades o se sumen a las que ya se realizan, mejora la calidad de los resultados y la eficiencia de la organización.

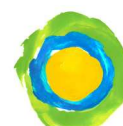
Algunos beneficios:

- Ayudan a cumplir mejor tareas de la organización
- Contribuyen a mejorar la calidad de nuestros servicios
- Permiten aumentar la cobertura y los tipos de servicios que ofrecemos
- Enriquecen la calidad de nuestros beneficiarios

El voluntariado es una de las formas más importantes en que personas activas de la sociedad civil pueden satisfacer su inquietud de aportar al desarrollo social de su país. Los voluntarios son ciudadanos que ejerciendo su libertad optan por realizar acciones organizadas que inciden positivamente en sus comunidades.

¿Por qué trabajar con Voluntarios Internacionales?

Los voluntarios internacionales aportan un matiz diferente a tu organización con su nueva mirada. En muchos casos contribuyen con una cultura e idioma diferentes, son futuros embajadores en el lugar donde viven, pueden ser especialistas en disciplinas diversas, etc.



¿Cuales son los beneficios de involucrarse con Voluntarios Internacionales?

- Nuevos conocimientos, idioma, experiencia.
- La posibilidad de hacer nuevas tareas y proyectos que antes no tenían tiempo ni personal para intentar.
- Mayor visibilidad de la organización a nivel internacional.
- Tener mayor diversidad y sensibilidad cultural como organización
- La posibilidad de acceder a fondos, tanto de voluntarios que ayuden a financiar el programa como potenciales donaciones internacionales.

¿Cuales son los costos de involucrarse con Voluntarios?

- Recursos Humanos. Los integrantes de la organización dedican tiempo para capacitar e integrar al voluntario a la cultura.
- Dinero ya que se invierte en el voluntariado: Reembolsos, certificados, regalos.
- Materiales necesarios para su trabajo

Los costos de involucrarse con Voluntarios Internacionales:

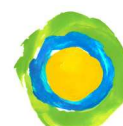
- Beneficios tangibles como vivienda, transporte, traslado, viajes, excursiones, si lo creen necesario.
- Tiempo; ya que los Voluntarios Internacionales necesitan más dedicación ya que necesitan aclimatarse al idioma, cultura, etc. También se necesitan más tiempo para estudiar las regulaciones y leyes que les incumbe.

¿Cuáles son los beneficios para el Voluntario?

Es importante presentar beneficios concretos para los voluntarios, recuerda que a la hora de elegir una organización, una persona toma en cuenta varios factores.

Actividad: En grupos chicos hacer brainstorming de potenciales beneficios para los voluntarios, discutir luego entre todos.

- Generar un impacto-cambio positivo
- Desarrollar nuevas herramientas personales y profesionales
- Lograr un conexión con la comunidad
- Viajar al exterior y tener un intercambio cultural y obtener una oportunidad de mejorar en un segundo idioma en el caso del voluntariado internacional
- Relacionar estudios académicos con la realidad y cultura del propio país o de otro.



C) Dando soporte a tus empleados

Si tu organización no cuenta con una adecuada Planificación Estratégica, es muy difícil que los voluntarios puedan:

- **Identificarse, sentirse parte de la organización**
- **Incorporarse de manera eficiente**
- **Reconocer el valor de su aporte**

Es importante averiguar qué tipo de experiencia han tenido trabajando con voluntarios

- ¿Han supervisado a voluntarios alguna vez?
- ¿Han sido voluntarios alguna vez?
- ¿Se sienten cómodos trabajando junto con voluntarios?
- ¿Qué tipo de capacitación o ayuda querrían o necesitarían los empleados para poder trabajar mejor con voluntarios?

D) El coordinador de Voluntariado

Es necesario pensar en una persona que se hará cargo de esta tarea, es importante para que el programa funcione.

Perfil del coordinador de voluntarios:

Si bien cada organización debe definir su propio perfil, conviene que contemple al menos, los siguientes requisitos

- Motivación personal para asumir esta función
- Conocimiento de la misión, tareas y servicios de la organización
- Habilidad para relacionarse con los demás y conducir grupos
- Valoración del aporte de los voluntarios
- Disponibilidad de tiempo para ejercer su rol

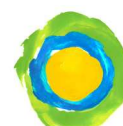
D) El tutor

El tutor es la persona dentro de la organización que presenta la necesidad de incluir al voluntario.

Perfil del tutor:

Al igual que el coordinador, cada organización va a definir el perfil, estos son algunos requisitos aconsejables:

- Valoración del aporte de los voluntarios
- Disponibilidad de tiempo para ejercer su rol
- Conocimiento sobre la temática en la que el voluntario va a involucrarse
- Capacidad de liderazgo



E) Cuestiones Legales

Riesgos y requerimientos legales de involucrarse con Voluntarios

Estas son algunas de las cuestiones que deben atender:

- ¿Existen regulaciones especiales para incorporar voluntarios?
¿Hay una Ley Nacional o Provincial de Voluntariado? ¿Qué implica esta ley para tu organización?
- ¿Cuáles son tus obligaciones con el voluntario/comunidad/gobierno?

Riesgos y requerimientos legales de involucrarse con Voluntarios Internacionales

- ¿Hay algún impedimento legal o cultural que limite a los voluntarios en base a su género, religión, raza, etnia, nacionalidad, orientación sexual, etc.?
- ¿Tu organización sería legalmente responsable al traerlos al país?
- Por cuánto tiempo pueden quedarse los voluntarios en el país?
- ¿Cuáles son los riesgos de que una persona culturalmente diferente represente sus programas?

COFFEE BREAK

PARTE DOS – Pasos a seguir

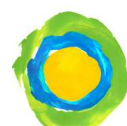
Una vez que la organización esté lista para trabajar con voluntarios, se necesita desarrollar una estructura que acompañe esta decisión. Muchas de las cosas que llevarán a cabo pueden ser nuevas, como por ejemplo pensar una misión y visión para el Programa de Voluntariado exclusivamente.

A) Visión y Misión

Actividad: Redacta una visión y misión específica para el programa de voluntariado, junto con cómo y por qué te interesa consolidarlo.

La visión:

- Es el “por qué” y “para qué” de la existencia de la organización
- Es una exposición clara que indica hacia dónde se dirige la



organización a largo plazo y en qué se deberá convertir.

La misión:

- Es el motivo, propósito, fin o razón de ser de la existencia de una organización
- Define lo que pretende cumplir en su entorno o sistema social en el que actúa, lo que pretende hacer, y el para quién lo va a hacer.

Crear una misión y visión para el Programa genera un espacio para la colaboración con el resto de los empleados de la organización y presenta una oportunidad para promover una cultura de voluntariado dentro de la organización, asegurando la integración y la colaboración entre el staff y los voluntarios.

Basándote en tu misión, visión y las metas de mediano y largo plazo puedes delinear el resto de tus políticas y procedimientos, dando una estructura más fuerte al programa.

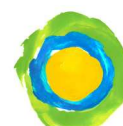
B) Desarrollando una cultura de voluntariado en la organización

- Tener reuniones con los empleados para discutir entre todos cómo y por qué la organización trabaja con voluntarios. Es una buena oportunidad para que el coordinador presente el programa y sea una instancia de feedback de los empleados.
- Generar capacitaciones para que los empleados sepan como manejar voluntarios y puedan desarrollar de a poco herramientas de liderazgo y management.

Tip: siempre es bueno ponerse en contacto con organizaciones que ya trabajan con voluntarios locales e internacionales, también con redes de voluntariado para compartir experiencias, desafíos y estrategias. Interactuar con tus pares ayuda a crear un sistema de soporte y de mejores prácticas que ayuda a todo responsable del Programa de Voluntariado en la organización.

C) Perfil

Desarrollar los perfiles de los puestos de voluntariado



Empecemos repasando algunas cuestiones:

- ¿Qué tipos de puestos son más recomendables para voluntarios?
- ¿Hay posiciones que podrían ser ocupados por voluntarios internacionales?

En ambos casos preguntarse, en qué tipo de tareas necesito qué tipo de perfil, conocimientos o herramientas. Empezar por la lista de **tareas** es el primer paso para completar el perfil de un puesto, luego hay otras cuestiones muy revelantes que uno debe pensar como las habilidades específicas que debe tener y el compromiso a adquirir.

Debes tratar de buscar tareas que tengan compromisos de tiempos diferentes ya que hay voluntarios que pueden quedarse en tu organización por un largo periodo, pero otros que buscan oportunidades de corto plazo. Es recomendable que toda organización tenga flexibilidad y ofrezca oportunidades de compromisos variables.

También es bueno pensar si algunas de las tareas se pueden hacer bajo una modalidad virtual, permitiendo que gente colabore como voluntario a distancia.

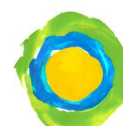
También debes considerar brindar una variedad de perfiles, ofreciendo oportunidades en tareas calificadas y no calificadas.

En caso de trabajar con voluntarios internacionales deben evaluar cuál es el mejor lugar para ellos, si en contacto directo con los beneficiarios o en una actividad más de oficina.

Factores esenciales del Perfil de la Oportunidad de Voluntariado:

Actividad: Pensá en tu organización y crea un perfil determinado

- Información básica de tu organización (misión, programas, actividades, empleados etc.)
- Detalle de los programas, incluyendo:
 - Tareas específicas de la oportunidad
 - Lugar donde se desarrolla el proyecto
 - Competencias necesarias (tener en cuenta que los VI pueden tener dificultades con algunas cuestiones como manejar por Ej.)
 - Cultura organizacional
 - Responsable
 - Duración del proyecto, días y horarios de actividad
 - Algún costo
 - detallar específicamente cuál es su aporte para con la misión de la organización.
 - Beneficios para los voluntarios, dar ejemplos como capacitaciones, cursos, etc.



- Proporcionar información de cómo llegar. Aclarar el proceso de aplicación e información de contacto.

En caso de trabajar con Voluntarios Internacionales:

- Se los puede ayudar con información acerca de vivienda y costos. Si tu organización ofrece vivienda, deberían incluir detalles como ubicación y costos.
- Si se necesita VISA u otro tipo de documentación legal, guías de embajadas, consulados, etc.

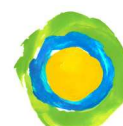
TERCERA PARTE Proceso de Selección e Ingreso

A) Buscando y reclutando voluntarios

Buscando Voluntarios ¿Cómo encontrar voluntarios para mi organización?

Actividad: Usando el perfil de voluntariado creado anteriormente, pensar en pequeños grupos como difundir la oportunidad; y luego pensar ejemplos todos juntos.

- **Visibilidad de tu organización.** Es importante que tu organización sea fácil de encontrar para las personas que quieren empezar con un voluntariado. Muchos voluntarios buscan oportunidades por Internet, de esa forma entran en contacto con organizaciones de todo el mundo. Mientras más clara sea la información que ofrece tu sitio Web, mejor podrán informarse. También podés publicar la búsqueda en redes sociales como Idealistas.org (es gratuito y puedes actualizar la información de tu organización) o publicarlo por mail enviándolo a todos tus contactos. Recuerda contarle a todos tus conocidos acerca de las oportunidades de voluntariado abiertas en tu organización, el boca a boca es un efecto multiplicador a la hora de convocar.
- Conectate con otras ONG, universidades o empresas locales o internacionales y preguntales si quieren promocionar tu programa de voluntariado. Quizás muchas organizaciones y universidades quieran difundir oportunidades de voluntariado en sus sitios webs, en sus boletines o en su programa de estudios internacionales o para extranjeros.



- **El boca en boca** es una de las mejoras formas de reclutar voluntarios. En tu sitio Web puede haber un espacio para que los voluntarios tengan un lugar para compartir sus historias y experiencias. Una buena herramienta puede ser un foro ubicado en el mismo lugar, de esta forma la gente interesada puede realizar preguntas sobre sus experiencias pasadas. Puede haber un lugar además para conectarse con voluntarios pasados de la organización.

B) Selección

Seleccionar voluntarios es una de las partes más importantes del proceso, sobre todo por las entrevistas.

En el caso de voluntarios locales, puedes reunirte para discutir sus motivaciones, aptitudes y expectativas. La entrevista es el momento fundamental para conocer al candidato, sus intereses y para detectar si estos coinciden con los de la organización.

Otra opción previa a la entrevista es enviar un correo electrónico con algunas preguntas del proyecto, con ese paso uno puede empezar a observar si el voluntario concuerda con la oportunidad.

Una etapa útil para la entrevista es pedirle a un voluntario de la organización que esté presente y cuente el proyecto para que el candidato pueda eliminar dudas.

En el caso de voluntarios internacionales, puedes utilizar diferentes herramientas gratuitas como puede ser el Skype para conocerlo y ver si es fluido en tu idioma.

Selección Formal: Cada organización es diferente en cuanto a la forma de realizar el reclutamiento. Algunas necesitan perfiles más específicos y por eso tienen que ahondar más profundo en la selección; en otros casos no se requiere ningún proceso extenso.

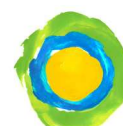
Si lo creen necesario pueden pedir algún tipo de referencias consultando acerca de sus habilidades profesionales e interpersonales.

A continuación tienen una serie de preguntas que son de gran utilidad para conocer las expectativas del voluntario y averiguar por qué quiere incorporarse a su organización

¿Por qué te interesa ser voluntario de organización?

¿Te identificás con nuestra misión?

¿Qué te parece más interesante de lo que hacemos?



¿Qué esperás aprender con esta oportunidad?

¿Qué te parece que te va a aportar ser voluntario deorganización?

Una vez que tenés más información sobre la persona, puedes ver si su perfil coincide con lo que tu organización busca.

Al final de este proceso, usted puede

- a) invitar al voluntario para unir su organización,
- b) sugerir otras organizaciones u oportunidades que podrían ser más aptas para el perfil,
- c) se les agradece por la aplicación, y se les explica que su perfil no concuerda con su búsqueda y les desea la suerte en sus futuras búsquedas. No hay que incorporar un voluntario si no concuerda con el perfil que usted busca.

BREAK

CUARTA PARTE: Comunicación

Es muy importante desarrollar una orientación inicial para que todo nuevo voluntario conozca a la organización, su historia, contexto y misión. No pueden faltar cosas como detallar su grupo de trabajo, quién es su tutor, importancia del proyecto y describir sus tareas.

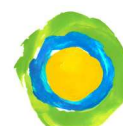
No olvidarse de presentar a los nuevos voluntarios al resto de la organización para que los empleados puedan empezar a conocerlos e integrarlos.

La organización debe proporcionar una fluida y permanente comunicación entre todos sus miembros, incluidos a sus voluntarios, en donde se delimiten desde un principio los ámbitos y funciones que corresponden a cada cual. Para ello debe generar reuniones o materiales necesarios para informar adecuadamente.

Actividad: Pensar en diferentes ejemplos de situación que podrían implicar un choque cultural. Pensar cómo la organización puede adaptarse para que ninguna de las partes se encuentre incómoda.

Estar al tanto de los cumpleaños de los voluntarios y pensar en algún tipo de festejo.

Tener en cuenta las diferencias culturales, tratar de fomentar puntos de encuentro. Una forma puede ser a través del humor.



La supervisión varía según la personalidad del voluntario. Hay voluntarios pueden necesitar más ayuda, debido a su poca experiencia. Es importante ser flexible y recordar que cada voluntario es único.

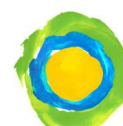
- Los voluntarios que ingresan a la organización requieren capacitación y orientación para poder hacer su trabajo. Una vez que sientas que el voluntario tiene una buena comprensión de su tarea, podés darle más independencia.
 - Si la tarea es difícil técnicamente tendrás que dedicarle más tiempo una mayor supervisión directa
- Los voluntarios tienen que saber a quien acudir si necesitan ayuda, las personas de su organización tienen que estar disponibles si alguno necesitara ayuda.
- Es necesario planificar los horarios para conversar con los voluntarios y hablar acerca de sus necesidades, expectativas (es decir, si están contentos en su posición como voluntarios)
- La comunicación con sus voluntarios es fundamental. Hay que proporcionar a los voluntarios información sobre el progreso del proyecto y las pruebas de cómo su participación ha tenido un impacto. En síntesis: mientras más se involucren los voluntarios en la organización, más significativa será su experiencia.

A) Seguimiento

Luego, debes asegurarte de proveer las capacitaciones necesarias para que los voluntarios puedan empezar a colaborar en los proyectos específicos. En algunos casos estas capacitaciones las puede dar el coordinador, en otros el tutor, depende de las especificidades del proyecto y de cada organización.

Es importante realizar evaluaciones periódicas y dar seguimiento a los voluntarios y su actividad. Estas instancias nos permiten evaluar cosas que necesitan ajustes, cambios, etc. Son un canal formal para escuchar la devolución de quienes participan en el Programa. Incluso podemos aprovechar esta instancia para que los voluntarios realicen cambios de horario, proyectos, den feedback.

Al diseñar un sistema de seguimiento de los programas se facilita evaluar los resultados, generando mucho potencial a la hora de pedir fondos para el Programa de Voluntariado y a la hora de convocar a potenciales voluntarios.



Actividad: Que los participantes piensen formas de seguimiento para su organización.

- Revisa regularmente el Programa de Voluntariado y asegúrate que siga en línea con la misión y visión de la organización. Incluye a los empleados y voluntarios como parte de este proceso.
- Puedes mantener charlas o reuniones periódicas con los voluntarios (teléfono, mail, cara a cara) para escuchar sus opiniones acerca de la experiencia.
- Entrevista a los voluntarios que están terminando su actividad en tu organización para aprender y escuchar sus comentarios. En esa encuesta, charla o reunión, no te olvides de darle un espacio para que opine acerca del Programa, de la organización, del ambiente, etc.

Agregar algo de la importancia de pertenecer a algunas redes, sirve para generar confianza con los potenciales voluntarios. Buscar organizaciones que se abocan a la misma temática.

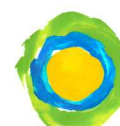
B) Motivación

Actividad: Pensar en grupo estrategias para sostener el programa a lo largo del tiempo.

Preguntas de apoyo:

- ¿Cómo se sostiene el Programa de Voluntariado?
- ¿Cómo se mantiene el programa en funcionamiento?
- ¿Cómo aseguras un flujo constante de voluntarios para continuar las actividades?
- ¿Que podés hacer si no tenés voluntarios para llenar los lugares que necesitás?

- Es recomendable que el programa de Voluntario incluya tanto a voluntarios locales como internacionales para proporcionar un programa más estable y que fomente la diversidad cultural. Tené en cuenta que también podés contactarte con voluntarios extranjeros que vinieron al país por trabajo o para estudiar. Podés hacer alianzas con universidades, programas de idiomas u organizaciones internacionales.
- Ofrecé oportunidades en proyectos de equipo donde estén mezclados voluntarios locales e internacionales. Esto proporciona un intercambio cultural para que el proyecto sea más rico, logrando mejorar programas por la diversidad de los perfiles. Además



cuando el voluntario internacional se va el voluntario local puede continuar con la tarea.

- Crea tareas de diferente compromiso de horarios. De esta forma los voluntarios pueden parar y comenzar aunque el tiempo sea poco (por ejemplo, ofrecer clases y talleres sobre asuntos diferentes y habilidades cuando un voluntario con aquel conocimiento está disponible)
- Para proyectos en curso, dividirlos en tareas más cortas; esto proporcionará benchmarking para el progreso del proyecto y será más fácil cambiar al voluntario de proyecto.
- Realizá una alianza con otras organizaciones de tu zona que contratan a voluntarios; en algunos momentos ambas organizaciones podrían intercambiar voluntarios. Nota: la colaboración entre organizaciones también puede hacer su programa de voluntario más atractivo a voluntarios.
- Es necesario desarrollar un buen sistema de reclutamiento dentro del programa de voluntario así hay una cantidad estable de voluntarios.
- Conviene planificar acciones por si hay pocos voluntarios que aplican a las búsquedas. Una opción puede ser armar una base de datos con datos de voluntarios, tanto de los que realizaron alguna actividad, de los que no fueron seleccionados en otras oportunidades y de todas las personas que les gustaría ayudar.

QUINTA PARTE - Reconocimiento

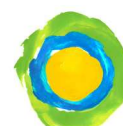
Es vital dar las gracias a los voluntarios por su ayuda.

Hay que comprender que los incentivos no económicos pueden ser igualmente poderosos, pues refuerzan la motivación de servicio de los voluntarios.

Reconocer explícitamente a los voluntarios el trabajo que realizan, porque su motivación pasa por saber que hacen un trabajo útil y que son un aporte a la organización.

Algunas formas de agradecimiento:

- Carta de recomendación
- Evento de Reconocimiento
- Dar gracias personalmente
- En el boletín difundir el agradecimiento, página Web, material promocional, etc.
- Certificado
- Dar regalos de reconocimiento



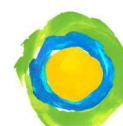
Independientemente de las preferencias personales, efectúa un seguimiento de la repercusión que tienen los voluntarios en tu organización, compartí estadísticas e historias de cómo los voluntarios están ayudando a tu organización a alcanzar su misión. Para la mayoría de los voluntarios, hacer una diferencia es la mayor recompensa y demuestra que son parte de un esfuerzo más grande.

Por último, investigá las formas en que puede continuar la relación con el voluntario después de su salida de su organización. Preguntá si ellos están dispuestos a ayudar a difundir la organización, servir como entrevistadores para nuevos voluntarios cara a cara o por teléfono, ayudar en otra actividad para tu organización (ya sea específicamente en nombre de tu organización o, para una causa mayor). O incluso puede seguir el voluntariado a distancia (ayudar con el sitio web, o escribir artículos de blog, investigar, recaudar fondos, etc.) Las posibilidades son ilimitadas.

SEXTA PARTE Evaluación

Actividad: En grupos chicos recibirán la descripción de una evaluación de un voluntario en donde algo salió mal; en consecuencia deberán pensar políticas o procesos para buscar soluciones. Brevemente discuta otras políticas que son importantes.

- Proceso de creación del perfil
- Proceso para difundir, encontrar y seleccionar a los voluntarios.
- Compromiso de ambas partes: Motivaciones y responsabilidades.
- Marco de referencias, los roles del coordinador y el tutor del voluntario.
- Canales de comunicación existentes: mail, teléfono, mensajes
- Cumplir requerimientos legales, firma de acuerdos, certificados, seguros, reembolso de gastos, confidencialidad, derechos y beneficios de ser voluntario.
- Reglas de convivencia de la oficina
- Evaluaciones y despedida
- Evitar riesgos inherentes a la actividad u organización.



Desarrollar políticas y procesos lleva un tiempo considerable, sin embargo son puntos clave a la hora de tener un programa bien estructurado y exitoso. Contribuye a que el boca en boca de los voluntarios sea positivo y resulte en mayores recursos humanos para la organización. Además, empezar con las bases de un programa consume mucho tiempo al comienzo, pero mantenerlo y actualizarlo requiere menor esfuerzo. Todas estas políticas tienen que estar escritas en un manual de la organización y es el coordinador quien se ocupa de actualizarlo.

