

# **Plan del Voluntariado de la Coordinadora Aragonesa de Voluntariado**

# **PLAN DE VOLUNTARIADO DE LA COORDINADORA (Coordinadora Aragonesa de Voluntariado):**

## **ÍNDICE**

- 1. PRESENTACIÓN DE LA ENTIDAD Y TRAYECTORIA DE LA COORDINADORA**
- 2. ¿QUÉ SOMOS?**
- 3. ¿QUÉ HACEMOS?**
- 4. ¿QUÉ QUEREMOS?**
- 5. CLAVES DE NUESTRA ORGANIZACIÓN.**
- 6. PERFIL DEL RESPONSABLE DEL VOLUNTARIADO: ACTITUDES, APTITUDES, FUNCIONES, FICHA, REGISTRO.**
- 7. DEFINICIÓN DE PUESTOS: ¿DÓNDE HAN DE TRABAJAR? ¿CÓMO VAN A PARTICIPAR?.**
- 8. CICLO DE LA EXPERIENCIA DEL VOLUNTARIADO: SENSIBILIZACIÓN, INCORPORACIÓN, CAPACITACIÓN, COMPROMISO, SATISFACCIÓN y CESE.**
- 9. CRITERIOS PARA LA SELECCIÓN DEL VOLUNTARIADO Y ALINEACIÓN DE EXPECTATIVAS E INTERESES ENTRE ENTIDAD Y VOLUNTARIADO.**
- 10. PROCESO DE ACOGIDA DE LA PERSONA VOLUNTARIA.**
- 11. CAPACITACIÓN DE LA PERSONA VOLUNTARIA.**
- 12. COMPROMISO, ITINERARIO Y PARTICIPACIÓN DE LA PERSONA VOLUNTARIA.**
- 13. SATISFACCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA PERSONA VOLUNTARIA.**
- 14. CESE DE LA PERSONA VOLUNTARIA.**

## 1. Presentación y trayectoria de la Coordinadora

❖ La Coordinadora se constituye en 1988 y hoy la Coordinadora Aragonesa de Voluntariado aglutina ya a casi 70 organizaciones, que engloban más de 10.000 voluntarios y trabajan directamente para mejorar la vida de más de 130.000 personas de la Comunidad. Firman el acta notarial como entidades fundadoras: Cáritas Diocesana de Zaragoza, Centro de Solidaridad de Zaragoza (Proyecto Hombre), Asamblea Autonómica Aragonesa de Cruz Roja de Zaragoza, Asociación Voluntariado en Geriátría, Teléfonos de la Esperanza de Aragón, Disminuidos Físicos de Aragón, Asociación Aragonesa de Retinosis Pigmentaria.

❖ En 1988 comienzan las primeras conversaciones para crear la Coordinadora Aragonesa de Voluntariado, se crea un grupo específico de voluntariado formado por cinco entidades y se presenta ante la sociedad ya con doce organizaciones.

❖ Tres años más tarde, en 1991, se legaliza la entidad con siete entidades fundadoras. Se dota de una organización, una sede en la Casa de la Iglesia y se diseña el primer logotipo, símbolo de una entidad. Tan solo un año más tarde se aprueba la Ley del Voluntariado Social en Aragón.

❖ Tras una pequeña pausa en el que la Coordinadora se limita a coordinar acciones, se reactivan las actividades en 1995 y unos años más adelante se empiezan a sentar las bases de la organización actual. La incorporación de nuevas entidades es fundamental cada año para dar a la Coordinadora el impulso necesario para llegar a nuestro estado actual.

❖ En 2003 la Coordinadora Aragonesa de Voluntariado se plantea la planificación estratégica como herramienta de mejora cualitativa de la organización y sus servicios. El trabajo en este campo desemboca en la edición del **CD formativo** "Gestión de ONLs"

❖ En 2005 constituimos un **grupo de análisis** de la realidad de la Coordinadora Aragonesa de Voluntariado. En los años posteriores lideró un diagnóstico participativo del ámbito interno y externo de la entidad que cristalizó en la elaboración de un DAFO y la carta de valores de la Coordinadora Aragonesa de Voluntariado.

❖ En 2008 retomamos la elaboración del **Plan Estratégico** que se trabaja a través de un grupo específico durante 2009 y 2010.

❖ El Plan Estratégico es aprobado por la Asamblea con seis líneas básicas de actuación:

- Financiación
- Recursos Humanos
- Participación
- Identificación
- Comunicación
- Servicios y actividades

En este mismo año inauguramos una **nueva oficina en Teruel**, un hecho muy importante para esta entidad que confirma así su apuesta por el territorio aragonés y por el voluntariado en toda la Comunidad Autónoma

❖ Siguiendo con el compromiso de mejora la Coordinadora comienza en 2011 un **proceso de certificación de calidad** QUALICERT para entidades de acción social con Voluntariado lo que nos llevará a auditar a nuestra organización.

## 2. ¿Qué somos?

La Coordinadora Aragonesa de Voluntariado en la Acción Social es una entidad sin ánimo de lucro, cuyo ámbito de actuación es la Comunidad Autónoma Aragonesa y que tiene sus fines en el fomento y la defensa del voluntariado dentro del campo de la Acción Social.

Se constituye el 18 de noviembre de 1991 para la promoción y defensa del voluntariado en el campo de la acción social en la Comunidad Autónoma de Aragón. Actualmente englobamos a [64 entidades de voluntariado](#) que trabajan en el campo de la Acción Social, que en total cuentan con más de 9.500 voluntarios, que atienden a más de 130.000 personas pertenecientes a colectivos desfavorecidos, gracias a la colaboración de casi 58.000 socios.

Los principales objetivos de la Coordinadora Aragonesa de Voluntariado son:

Ser foro permanente de reflexión y debate del voluntariado.

Desarrollar un foro de participación y supervisión de las actuaciones de voluntariado que se llevan a cabo en la Comunidad Autónoma de Aragón.

Establecer líneas de trabajo conjuntas y de desarrollo común entre las organizaciones miembros de la Coordinadora.

Potenciar y dinamizar la coordinación entre asociaciones y organizaciones de la Comunidad Autónoma de Aragón para el desarrollo de programas de intervención conjunta.

Racionalizar procesos participativos entre las organizaciones

### 3. ¿Qué hacemos?

Entre las principales acciones para la promoción del voluntariado que la Coordinadora Aragonesa de Voluntariado está desarrollando o implantando se encuentran:

- Sensibilización, información y acompañamiento del voluntario.
- Formación del voluntariado.
- Información y asesoramiento a entidades que cuentan con voluntarios.
- Encuentros entre asociaciones y promoción del trabajo en red territorial.
- Comunicación y Coordinación del tejido asociativo.
- Interlocución válida y transmisión de información entre asociaciones y poderes públicos.
- Colaboración con la administración pública en planificación y

## 4. ¿Qué queremos?

### → MISION

Organización sin ánimo de lucro formada por entidades que trabajan con personas voluntarias en la Comunidad autónoma de Aragón desarrollando acciones de sensibilización, comunicación, asesoramiento y trabajo en red con el fin de fortalecer la participación democrática.

### → VISION

Ser la entidad referente del voluntariado en Aragón, constituida por las organizaciones que desarrollan programas en este ámbito en la Comunidad autónoma.

### → VALORES

Estos son los valores con los que la Coordinadora Aragonesa de Voluntariado se define como parte de su entidad.

En el año 2007 se desarrolla un trabajo en el que las entidades miembro analizan qué elementos de sus acciones y organización se vinculan con el Código Ético de las Organizaciones de Voluntariado aprobado por la Plataforma del Voluntariado de España.

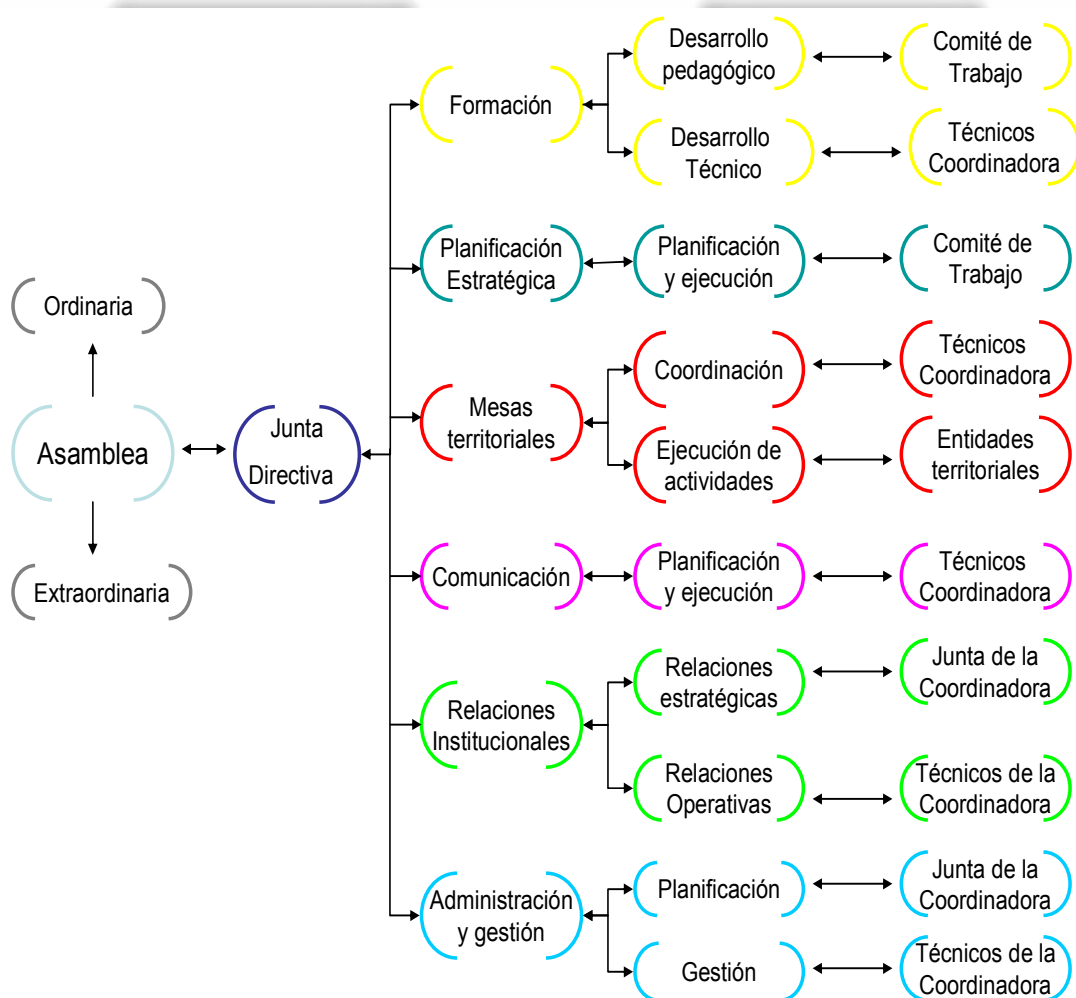
La finalidad de este trabajo es identificar los valores centrales y comunes a todas las entidades miembro de la Coordinadora, así como comunicar cuales son los compromisos de las Organizaciones de Voluntariado con la sociedad a través del Código ético.

- **PARTICIPACIÓN**, entendida como la base del trabajo en red con un valor de efecto multiplicador que permitirá la identificación y resolución común, así como un ejercicio de ciudadanía intrínseco al voluntariado.
- **SOLIDARIDAD**, entendiendo que es nuestro motivo principal que da sentido a la existencia de nuestras organizaciones y hace posible el resto de valores.
- **RESPONSABILIDAD**, reflejo de nuestra solidaridad, es la que nos mueve a agruparnos, siendo nuestra actuación imagen de las entidades a las que representamos.
- **TRANSPARENCIA**, entre nuestros miembros, hacia nosotros mismos y hacia la sociedad, nuestra imagen nos da nuestra entidad,
- **CALIDAD** aplicada a todos nuestros valores, buscando la eficacia en la solidaridad y favoreciendo la participación, uniendo la eficacia a nuestra voluntad.
- **INDEPENDENCIA**, que nos permitirá un libre ejercicio de la responsabilidad y la participación, bajo la no ingerencia del funcionamiento de cada miembro, haciendo valer nuestro papel de interlocución.

## 5. Claves de nuestra Organización

Existen aspectos que son determinantes a la hora de configurar una organización. Entre otros, merecen destacar los siguientes:

### Organigrama de la entidad





## **Miembros de la Junta Directiva**

1. Presidencia
2. Vicepresidencia
4. Secretario
5. Tesorería
6. Vocalías (actualmente dos activas)

## **Estatutos y filosofía de la Entidad**

La potenciación y consolidación del trabajo voluntario en Aragón, requiere para todo ello, desarrollar esfuerzos tendentes a incentivar la comunicación, el intercambio de experiencias y, en general, la coordinación entre las organizaciones que basan su trabajo en voluntarios para permitir, partiendo de los principios de independencia asociativa y de búsqueda de consenso, aunar esfuerzos para promover y potenciar el desarrollo del voluntariado de Aragón.

La COORDINADORA ARAGONESA DEL VOLUNTARIADO EN LA ACCIÓN SOCIAL, se creó en noviembre de 1991, con la finalidad de promover y potenciar el voluntariado en la sociedad aragonesa, concienciando sobre su importancia, intercambiando experiencias y facilitando mecanismos de colaboración entre sus miembros, estudiando la realidad jurídica existente, participando de modo permanente en la elaboración de propuestas sobre políticas de voluntariado y buscando mecanismos de articulación con la administración autonómica aragonesa, sirviendo como un portavoz de sus miembros ante Foros Autonómicos, nacionales e internacionales y defendiendo los intereses y la dependencia del voluntariado organizado en esta asociación.

Para lograr estos objetivos propondrá y/o llevará a cabo campañas de sensibilización sobre el voluntariado, trabajos de difusión e información de las actividades propias y de sus miembros, seminarios y cursos de formación en materia de trabajo voluntario, investigaciones y estudios sobre la realidad del voluntariado en Aragón, publicaciones periódicas de las experiencias del trabajo voluntario, programas de colaboración entre sus miembros y, en general, todas las acciones que tiendan a la promoción, potenciación y defensa del trabajo voluntario en Aragón.

## Directrices del Plan Estratégico 2011/2014

EJE O LÍNEA ESTRATEGICA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECÍFICO	RESULTADOS ESPERADOS	INDICADORES
1. FINANCIACIÓN	Conseguir la financiación suficiente para el adecuado desarrollo de las actividades de forma continua y estable.	Aprovechar las nuevas competencias de las instituciones comarcales	Conocer que comarcas tienen financiación para programas de voluntariado Incrementar en tres comarcas las relaciones estables que se mantienen Conseguir financiación comarcal	- Nº de comarcas contactadas -Nº de comarcas con las que se establece relación estable -Evolución de % de financiación conseguida de las comarcas
		Utilizar las oportunidades de financiación de las nuevas Leyes de Servicios Sociales y Dependencia	Planificar teniendo en cuenta las directrices de estas nuevas normativas Conseguir financiación derivada de la aplicación de estas leyes	-Porcentaje de la financiación vinculado a estas leyes
		Mantener y potenciar la financiación de organismos públicos (IAS, Ayuntamiento, DPZ, DPT, D.G. Participación Ciudadana, Gobierno central)	Conseguir un fondo estable de financiación Establecer marcos de colaboración y actuación con las diversas instituciones	- Nº de instituciones públicas de las que se obtiene financiación - Variaciones en los porcentajes de procedencia de la financiación pública interanual
		Estudiar y valorar las posibilidades financieras que ofrecen los programas europeos	Conocer que programas se desarrollan en Europa relacionados con nuestro ámbito de intervención Acorde con estos programas, establecer líneas de financiación europeas	-Nº de proyectos presentados/aprobados - Porcentaje de financiación europea recibida
		Seguir investigando nuevos yacimientos de financiación para diversificar los ingresos	Encontrar posibles nuevos recursos de financiación y utilizarlos Hacer un estudio de las consecuencias de cobrar determinados servicios	- Porcentaje de ingresos privados - Estudio realizado
		Establecer nuevos contactos con las empresas tanto compañías productivas (RSC) como entidades (obra social)	Conocer y registrar que entidades privadas trabajan y/o colaboran con programas de voluntariado Conseguir una mayor financiación de fuentes privadas	-Elaboración de un registro de entidades - Evolución del porcentaje de ingresos privados
		Mantener un criterio racional de los recursos financieros	Ahorrar recursos para ampliar actividades y servicios  Elaborar estrategias de gestión del gasto	-Evolución de las partidas de gasto -Presupuestos elaborados

EJE O LÍNEA ESTRATEGICA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECÍFICO	RESULTADOS ESPERADOS	INDICADORES
<b>2. RECURSOS HUMANOS</b>	Reforzar el equipo técnico para dar estabilidad y crear nuevas líneas de trabajo	Ampliar el equipo técnico	Conseguir la incorporación de una persona de forma continua, según las necesidades	Nº de personas trabajando en la Coordinadora
		Potenciar el trabajo en red para aprovechar las capacidades de personas vinculadas a las entidades miembro	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Crear una base de datos por materias o especialización con profesionales de las entidades miembro que puedan colaborar en momentos puntuales</li> <li>- Qué todas las entidades miembros aporten al menos una persona a esta base de datos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboración de la base de datos</li> <li>- Nº de personas en la base de datos</li> <li>- Porcentaje de personas que han participado en los equipos de trabajo</li> <li>- Porcentaje de entidades miembro que han aportado personas a la base de datos</li> </ul>
		Incorporar voluntarios al desarrollo de las actividades	- Crear un equipo de apoyo dinámico que se adapte a las necesidades de cada momento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nº de voluntarios que han participado</li> <li>- Nº de colaboradores en el equipo de apoyo</li> </ul>

EJE O LÍNEA ESTRATEGICA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECÍFICO	RESULTADOS ESPERADOS	INDICADORES
<b>3. PARTICIPACIÓN</b>	Mejorar la implicación de las entidades miembro en las diferentes líneas de actuación	La participación de las entidades miembro como compromiso institucional independientemente de quien las represente	Establecer y comunicar un planning de trabajo anual con las posibilidades de participación de las entidades miembro	- Nº de entidades que se implican en las tareas
		Establecer una figura que se responsabilice de informar y delegar	-Tener un censo actualizado de representantes de las entidades miembro	- Nº de actualizaciones en el censo
		Sistematizar y potenciar canales de comunicación bidireccional con las entidades miembro	<p>Que exista al menos un canal de comunicación bidireccional eficaz con cada entidad</p> <p>Censo actualizado de datos de contacto, horarios, canal, etc. con cada entidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nº de actualizaciones en el censo</li> <li>- Tiempo de comunicaciones y actualización</li> </ul>
		Mejorar y generar nuevos espacios de participación	<p>Crear un foro permanente, como canal de participación vía on-line,</p> <p>Creación de nuevas estructuras de trabajo</p> <p>Definición de la responsabilidad y funciones de los integrantes en las estructuras de trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nº de participantes en el foro</li> <li>Nº de funciones definidas en los grupos de trabajo</li> <li>Nº de nuevos grupos de trabajo</li> <li>Nº de participantes en los grupos de trabajo</li> </ul>
		Crear una figura de apoyo en la incorporación de nuevas entidades	<p>Crear un grupo de referencia para facilitar la incorporación</p> <p>Redactar un dossier de acogida y acompañamiento inicial</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Porcentaje de nuevas entidades apoyadas por esta figura</li> <li>Número de entidades que forman parte del grupo</li> <li>Nivel de satisfacción del apoyo recibido</li> </ul>
		Aprovechar las NT	Creación de grupos de emails por grupos de trabajo	Los grupos realizados y los nº de miembros en cada grupo

EJE O LÍNEA ESTRATEGICA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECÍFICO	RESULTADOS ESPERADOS	INDICADORES
4. COMUNICACIÓN	Mejorar nuestro sistema de comunicación	Definir un Plan de Comunicación	<p>Tener una base de datos/comunicación de todas las entidades y sus representantes actualizada</p> <p>Que el 90% de las entidades genere un sistema automático de reenvío de la información a sus miembros según el criterio que haya establecido</p> <p>-Org un sistema de clasificación de la información que especifique posibles destinatario</p> <p>-Introducir sistemas de acuse de recibo y de seguimiento de la información</p>	<p>Nº entradas actualizadas en la Base de Datos</p> <p>Nº de protocolos comunes establecidos para la difusión de la información</p> <p>Nº acuses de recibo devueltos</p>
		Difundir y transmitir la identidad de la coordinadora dentro de las entidades miembro	<p>- Crear y mantener en el 90% de las entidades un cartel con el nombre/ logo de todas las entidades; que se renovará con las nuevas incorporaciones</p> <p>- Confeccionar y distribuir un nuevo material de acogida de la C.A.V. para su difusión a través de las entidades</p> <p>- Detallar el nombre/logo de todas las entidades de al menos dos materiales de difusión diferentes de la C.A.V. al año</p> <p>- Realización de al menos diez entrevistas entre técnicos de la C.A.V y coordinadores de las entidades cada año</p> <p>- Organizar una exposición itinerante sobre la C.A.V. y proyectar su recorrido en las entidades</p> <p>- Desarrollar actividades conjuntas con/dentro de al menos diez entidades anualmente</p>	<p>- Nº materiales de acogida elaborados y entregados</p> <p>- Nº veces que se difunden logos de las entidades</p> <p>- Nº entrevistas realizadas con entidades</p> <p>- Nº actividades conjuntas desarrolladas</p> <p>- Nº de espacios que visita la exposición itinerante</p>

EJE	OBJ. GRAL.	OBJ. ESPEC.	RESULTADO	MARCADOR
5. Identificación	Ser referente del voluntariado en Aragón	Ser el interlocutor de voluntariado ante las Administraciones Públicas aragonesas	Que se consulte y se tenga en cuenta a la Coordinadora en temas de interés relacionados con el voluntariado	- N° de procesos en los que participa la Coordinadora
		Tener una imagen pública positiva consolidada	-Aparición como referente en medios de comunicación -Presencia en foros sociales, educativos, culturales, políticos, etc.	- N° de apariciones en medios de comunicación - N° participaciones en foros
		Tener una imagen positiva y consolidada dentro del Tercer Sector	-Incremento de entidades miembro -Identificación de Coordinadora-buenas prácticas -Incremento del sentimiento de pertenencia de las entidades y sus miembros -Trabajar aspectos afines y consensuar criterios mínimos comunes en temas de voluntariado	-N° de buenas prácticas documentadas -N° de nuevas incorporaciones como entidades miembro -Incremento del nº de participantes en las actividades -N° de consultas sobre voluntariado

EJE	OBJ. GEN.	OBJ. ESPEC.	RESULTADOS	INDICADORES
. Servicios y Actividades	Mantener y mejorar los servicios	Reorganizar los servicios e incorporarlos en las áreas de actuación	Tener una oferta de servicios clara por áreas de actuación  Emitir un documento con esta oferta	-El documento elaborado  -Nº documentos difundidos
		Establecer sistemas de registro y bases documentales en todos los servicios	Tener registros documentados y cumplimentados	Nº registros documentados Nº registros cumplimentados
		Planificación plurianual como estrategia de futuro	Tener planificación plurianual por áreas de trabajo de acuerdo a los criterios estratégicos	-Número de áreas planificadas plurianualmente
		Establecer sistemas de evaluación en todos los servicios	Conocer los niveles de satisfacción de los participantes y usuarios de los servicios  Conocer los resultados de la actividad	-Grado de satisfacción de los usuarios -Nº de participantes en las actividades
		Utilización de NT para incrementar la eficacia y la eficiencia	Utilización de herramientas on line para el trabajo grupal  Incorporación a todas las áreas de servicios	-Nº de documentos trabajados on-line  --Nº actividades que incorporan NT
		Mantener una línea de investigación de servicios y proyectos novedosos	Establecer líneas de investigación con la universidad  Mantener líneas de investigación conjuntas con otras redes e instituciones	-Nº de líneas de investigación abiertas -- Nº trabajos de investigación concluidos -Nº entidades con las que se ha trabajado
	Implementar nuevos servicios	-Europa -Trabajo con otras redes (EAS)		

## Código Ético

Nuestra entidad se basa en el cumplimiento del Código Ético de las Organizaciones del Voluntariado publicado por la Plataforma de Voluntariado de España (PVE) en el año 2000 y al que nos adherimos como entidad miembro de la PVE en el que se desarrolla:

Entendemos por organizaciones de voluntariado aquellas que son de iniciativa social y de carácter privado sin ánimo de lucro, legalmente constituidas, que desarrollan su actividad prioritariamente en el ámbito de la acción social, a favor de los demás y de intereses sociales colectivos. Llevan a cabo sus actividades fundamentalmente con voluntarios aunque cuenten con profesionales remunerados, complementando esfuerzos y funciones.

### 6. Perfil del Responsable del Voluntariado

#### **Actitudes del Responsable del Voluntariado.**

Actitud Positiva, de dinamización y promoción del voluntariado.  
Habilidad para dinamizar grupos y llevarlos a la toma de decisiones consensuada.  
Potencial de escucha activa y cohesión de equipos.  
Destreza para la organización e innovación.  
Eficacia en la comunicación y motivación.  
Talento para la empatía y habilidades sociales

#### **Aptitudes del Responsable del Voluntariado.**

Nociones del significado del voluntariado  
Nociones de la entidad y de sus procesos clave.  
Nociones en técnicas de relaciones humanas y relación de ayuda al voluntariado  
Haber realizado y realizar labores de voluntariado  
Experiencia en las entidades de voluntariado  
Relación y conocimiento de diversas entidades de voluntariado  
Dedicación completa  
Eficacia en la organización y poder de decisión dentro de la organización  
Formación permanente

### **Funciones del Responsable del Voluntariado.**

Apoyar las acciones de formación de personas voluntarias.  
Elaborar el perfil de personas voluntarias que requiere la entidad  
Entrevistar a las personas interesadas en el voluntariado, adecuándolos a las entidades.  
Crear y coordinar el equipo de voluntarios  
Llevar a cabo el registro de personas voluntarias de la Coordinadora y llevar un seguimiento de las altas y bajas de los voluntarios  
Medir la satisfacción del voluntariado

### ➤ **Ficha del perfil del responsable del voluntariado**

**Definición del puesto:** Será la persona responsable de contactar con las personas voluntarias y realizar el acompañamiento, coordinación y motivación durante todo el periodo de voluntariado.

### **Funciones del puesto**

#### **Funciones Internas:**

- Concretar el papel del voluntario/a en la Coordinadora y sensibilización de sus socios.
- Establecimiento de las funciones y actividades a realizar por el voluntario en el grupo.
- Elaborar el perfil de personas voluntarias que requiere la entidad
- Entrevistar a las personas interesadas en el voluntariado en la entidad.
- Acogida , diseño , seguimiento y evaluación del voluntario
- Crear y coordinar el equipo de voluntarios.
- Incentivar la participación de los voluntarios, mediante el trabajo en equipo.
- Potenciar como técnica el grupo de trabajo encaminado a la autonomía.
- Favorecer la comunicación como herramienta imprescindible en todo el proceso de seguimiento del voluntario/a.

#### **Funciones externas:**

- Diseñar programas de sensibilización, formación y entrenamiento de las personas voluntarias que se adscriben a los diferentes programas de las entidades que representamos.



- Realizar encuestas y cuestionarios de satisfacción, de cara a obtener información sobre nuestra calidad de gestión en materia de voluntariado.
- Mantener contacto periódico con los voluntarios para captar nuevas necesidades en la gestión y desarrollo de las personas voluntarias.

**Documentación del responsable del voluntariado:** Currículum, horarios y funciones.



## 7. Definición de puestos

Las personas voluntarias trabajan fundamentalmente como miembros de Junta Directiva, pero también pueden trabajar en diferentes proyectos, áreas y actividades, a tenor de las necesidades de la Coordinadora. Por tanto los lugares son variados y adaptables en todo momento a los requerimientos sociales que los servicios de éstas demanden.

### Proyectos en los que van a trabajar

#### **Grupo de Planificación**

- Proyecto Plan Estratégico y de Gestión 2011/2014
- Voluntarios entidades Coordinadora
- Técnico de la Coordinadora
- Fundación Luis Vives

#### **Grupo de Formación**

- Programación Programa municipal de Voluntariado Ayuntamiento de Zaragoza
- Voluntarios entidades Coordinadora
- Técnico de la Coordinadora
- Ayuntamiento de Zaragoza

#### **Requerimientos de Junta Directiva**

- Participación en diferentes reuniones, asambleas y convocatorias
- Participación en actos de representatividad de la Coordinadora
- Velar para que los acuerdos de la Asamblea General se lleven a cabo
- Dirigir las actividades sociales y llevar la gestión económica y administrativa de la Asociación, acordando realizar los oportunos contratos y actos
- Presentar a ratificación a la Asamblea General la admisión y separación de socios y colaboradores
- Preparar y presentar el Programa de trabajo y presupuesto de la COORDINADORA ARAGONESA DEL VOLUNTARIADO EN LA ACCIÓN SOCIAL.
- Nombrar delegados para alguna determinada actividad de la COORDINADORA.

- Cualquier otra facultad que no sea la exclusiva competencia de la Asamblea General de socios.

### **Ficha de descripción del puesto del voluntario**

<b>Organización:</b>	Coordinadora Aragonesa de Voluntariado en la Acción Social
<b>Dirección:</b>	Avenida Cesáreo Alierta 4, local 25, 50008, Zaragoza
<b>Persona de contacto de la Coordinadora</b>	Marga Pérez coordinadora@aragonvoluntario.net
<b>Página Web:</b>	www.aragonvoluntario.net
<b>Descripción del puesto De voluntariado:</b>	Apoyo al grupo de trabajo adherido y a las funciones de Junta
<b>Beneficiarios de la Acción social</b>	Entidades adheridas a la Coordinadora (64)
<b>Funciones / tareas Del voluntariado</b>	Supervisión de proyectos y recursos, asistencia y participación en reuniones de juntas y asambleas, representatividad territorial y sectorial
<b>Días / semana / Horario</b>	Según operativa de trabajo
<b>Perfil / Requisitos del Voluntariado</b>	Capacidad de trabajo. Habilidades sociales, iniciativa propia para el desarrollo de cada proyecto
<b>Formación inicial necesaria Para relacionarse con los Beneficiarios</b>	Desde la Coordinadora ofrecemos acciones formativas anuales para la formación de voluntariado, los cuales consideramos imprescindibles

## **Funciones del voluntariado y catalogo de puestos**

### **→ Funciones del voluntariado en nuestra entidad**

Apoyo en la Gestión: horario de lunes a viernes / mañana o tarde.

Asesoramiento a las consultas de las entidades de la Coordinadora. Atención telefónica y personalizada a entidades, proveedores, organismos.

Envío por correo ordinario o por Internet de los aspectos más relevantes para las entidades y asuntos relativos al funcionamiento ordinario de la Coordinadora. Comunicación con nuestras entidades y con quienes contactan con nosotros.

Asesoramiento y apoyo en tareas administrativas y de oficina: clasificación de documentos y derivación de los mismos; entradas / salidas; reprografía de documentos; realización de las memorias, power points, bases de datos, actualización de las mismas, búsquedas en internet; agenda de reuniones, alojamientos y viajes; recordatorio de reuniones; cartas o documentos manuscritos; copias de seguridad.

Apoyo en organización de eventos propios o en colaboración con otras redes en nombre de la Coordinadora. Asistencia a actos en representación de la Coordinadora.

Incorporación de nuevas entidades. Entrevistas en oficina o fuera de ella con entidades que contactan con la Coordinadora.

Reuniones de seguimiento o de campaña con otras redes sociales.

Participación en reuniones de la Coordinadora, tanto de los grupos de trabajo como las de los proyectos.

Canalización y supervisión de financiación. Repartición de presupuesto e informar a las entidades hasta la finalización del proceso.

Operativización de los actos de la Coordinadora: organización del día del voluntariado (información a entidades, actuaciones, vertebración de los actos, etc.); convocatorias a medios de comunicación, felicitaciones navideñas; apoyo en las distintas investigaciones de la Coordinadora (facilitar contactos, seguimiento de cuestionarios...).

Realización de certificados para profesores, apoyo en la gestión o problemática de las asociaciones: ayudas en la realización de proyectos, presentaciones a subvenciones o conseguir materiales para sus actos.

Apoyo y representación en mesas de trabajo territoriales, según las propuestas de éstas, implementación de cursos, actividades propuestas, operativización de los actos y asistencia a sus reuniones en territorio, si procede.

Conocimiento de la documentación existente

### → **Voluntariado en los Grupos de Trabajo**

El responsable de voluntariado será el mismo para toda la entidad, un vocal de la Junta Directiva de la Coordinadora.

El voluntario podrá participar de los distintos grupos creados por la propia Junta o la Asamblea. Ella se encargará de generar mecanismos de participación de las entidades y de la preparación de trabajos, actos o actividades; así como de recabar de las mismas los informes o estudios que sean necesarios para el desarrollo de las actividades de la Coordinadora.

Los se reunirán al menos dos veces al año, previa convocatoria del coordinador/a de la misma. La convocatoria de las reuniones se notificará a sus integrantes con una antelación mínima de diez días -salvo necesidades extraordinarias- acompañada del orden

del día fijado por su coordinador de acuerdo con el plan de trabajo preestablecido para cada Grupo de Trabajo, por la Junta Directiva o por la Asamblea General de la Coordinadora.

- ***El voluntario podrá aportar su trabajo presencial o virtualmente***
- ***La Coordinadora cuenta con los siguientes Grupos de Trabajo. Cada grupo define el voluntariado de acuerdo a sus necesidades (generalmente representantes de entidades miembro):***

<b>Grupo de formación</b>	Estudio y análisis de las propuestas formativas recogidas. Elaboración de programa formativo final Apoyo al responsable del grupo en las gestiones de convocatorias y seguimiento. Realización de actas. Preparación de materiales Operativización del trabajo del Grupo. Apoyo en tareas de difusión.
<b>Grupo de Planificación</b>	Presentación de propuestas de proyectos. Recogida, selección estudio y elaboración de planes para su ejecución por parte de todos los órganos implicados (equipo técnico, entidades miembro...) Apoyo al responsable del grupo en las gestiones de convocatorias y seguimiento. Realizaciones de actas Preparación de materiales Operativización del trabajo del Grupo. Apoyo en las actualización de la página Web

## 8. Sensibilización y Captación del voluntariado: Ciclo de la experiencia del voluntariado

### → *Estrategias de Sensibilización del voluntariado:*

El voluntariado permite transformar la sociedad, favoreciendo la toma de conciencia de los problemas y limitaciones, reivindicando su solución a través de la participación en la comunidad.

Una persona se encuentra sensibilizada si después de ser sometida a sensibilización reacciona de una manera positiva.

Como todo proceso de comunicación, la sensibilización consta de dos componentes:

- ✓ **Explicativo:** Lo que se quiere explicar, comunicar.
- ✓ **Elocuente:** Convencer a las personas que lo escuchan, produciendo cambios en las personas que reciben los mensajes.

Para llevar a cabo una buena estrategia de sensibilización hay que ser conscientes de cuáles son nuestros valores, misión y visión y transmitirlos de manera que la sociedad se pueda ver identificada con estos valores.

### → *Estrategia de Captación del voluntariado:*

- ✓ Cuando se habla de Captación, inmediatamente nos vienen a la memoria grandes campañas en radio y televisión, con gran profusión de vallas, cabinas, carteles, etc. Sin embargo estas concepciones son en gran parte erróneas. Normalmente cuando hablamos de captar voluntarios se considera que esta tarea no es fundamental, que se puede realizar en cualquier momento y por cualquiera. Pero no debemos olvidar que no es sólo importante, sino que debe ser el primer paso para llevar un programa a la práctica. Por ello debe desarrollarse y planificarse como un programa más de la entidad. Debemos tener en cuenta que el programa de captación es el vínculo de unión entre los voluntarios y el programa a desarrollar. Será la imagen que demos de la PVSCV a la sociedad. Por ello, si la captación que vamos a realizar no está bien planificada y no cuenta con los medios necesarios, mejor no hacer nada.
- ✓ Canales de comunicación empleados en la captación:
  - Internet
  - Redes de Voluntariado y Profesionales
  - Otras intervenciones públicas: Charlas, conferencias, cursos.

En el caso de la Coordinadora la captación del voluntariado se produce de entre nuestras propias organizaciones, dado que son profesionales o voluntarios/as de éstas.

→ **Estrategias de Motivación del voluntariado:**

- ✓ La motivación es un aspecto esencial en el trabajo con voluntarios. Es muy costoso captar y formar voluntarios para que desempeñen adecuadamente las tareas encomendadas, participen en el desarrollo de la Coordinadora y permanezcan en ella. Podemos definir la motivación como proceso por el cual una necesidad insatisfecha mueve a una persona en una cierta dirección para lograr un objetivo que satisface dicha necesidad. De acuerdo con estas definiciones, podemos distinguir los siguientes elementos en la motivación:

1. Deseo o necesidad.
2. Una meta u objetivo que debe ser logrado.
3. Una estrategia para lograr el objetivo.
4. Facilitar la relación interpersonal y los roles de construcción de grupo.
5. Satisfacción en referencia a otros individuos.
6. Aprender, potenciar y que sea hábito de trabajo dentro del marco organizativo.

En nuestro caso, mantenemos la motivación a través del incremento de la participación hasta donde deseen y dentro de la variedad de acciones que realizamos. El compromiso es tanto del voluntario como de la entidad que lo avala.



## **8. Ciclo de la experiencia del voluntariado**

<b>A</b>	<b>Sensibilización</b>	<p>Análisis de la realidad. Valoración de la necesidad de voluntariado. Elaboración del perfil necesario para cada programa. Definición de las acciones.</p> <p>Elaboración del proceso de captación. Realización de la captación.</p>
<b>B</b>	<b>Incorporación</b>	<p>Realización de la entrevista y selección de voluntarios. Manual de acogida. Comunicación derechos y deberes del voluntario. Contrato de compromiso de colaboración voluntaria y confidencialidad. Cumplimentación de la ficha de voluntario.</p>
<b>C</b>	<b>Capacitación</b>	<p>Formación básica y específica</p>
<b>D</b>	<b>Compromiso y participación</b>	<p>Gestión de la comunicación interna. Formatos de trabajo en equipo. Procedimientos en las tomas de decisiones.</p>
<b>E</b>	<b>Satisfacción y seguimiento</b>	<p>Realización de reuniones periódicas de seguimiento de la actividad. Encuestas de satisfacción de cada una de las fases. Reconocimiento de la acción voluntaria.</p>
<b>F</b>	<b>Cese de la persona voluntaria.</b>	<p>Entrevista de cierre del ciclo de la persona voluntaria.</p>

## 9. Criterios para la selección del voluntariado y alineación de expectativas entre entidad y voluntariado

*Los criterios de selección a la hora de gestionar la incorporación de una persona voluntaria deben garantizar las expectativas e intereses de la entidad y del voluntario.*

### **Presentación del voluntario/a.**

#### **Agradecimiento al voluntario/a por acercamiento a la entidad.**

#### **1. Información sobre el voluntario/a**

##### **Datos Personales**

- Nombre y Apellidos
- Dirección
- Fecha de Nacimiento
- DNI
- Teléfono
- Correo electrónico
- Formación (titulación, idiomas, informática, etc. )
- Experiencia laboral

#### **2. Motivaciones para ser voluntario/a**

- Motivo por el cual quiere colaborar en la entidad
- Motivaciones
- Qué espera recibir
- Experiencia del trabajo en red y en el ámbito asociativo
- Disponibilidades

#### **3. Información sobre la entidad**

##### **Objetivos y filosofía de la entidad. Breve explicación.**

- ¿Qué es la Coordinadora?  
Es una red de entidades sin ánimo de lucro compuesta por diferentes entidades (64 en septiembre de 2011), las cuales están unidas por el nexo común del voluntariado, con la idea de promocionar y difundir la Acción Voluntaria en la Sociedad Aragonesa y que desarrollan sus actividades sobre la base a unos objetivos generales.
- Objetivos Generales  
Promocionar y concienciar el voluntariado en la sociedad, así como sensibilizar a ésta del significado, compromiso y objetivos de su aportación. Intercambiar experiencias de trabajo y facilitar mecanismos de colaboración entre sus miembros, así como los demás actores sociales que intervienen
- Síntesis de la composición actual de la Coordinadora
- Grupos de trabajo que componen la Coordinadora

Grupo de Planificación  
Grupo de Formación

}

- Programas en lo que participa el voluntariado
- Por qué queremos voluntarios, papel y participación en la entidad
- Derechos y deberes del voluntariado
- Que le ofrece la entidad: apoyo, seguro, certificados, formación, acompañamiento, compensación de gastos

#### **4. Información sobre la tarea**

- Tareas y objetivos
- Requerimientos: disponibilidad, capacidades, conocimientos
- Responsabilidad
- Dónde se sitúa la actividad en el organigrama
- Información sobre el plan del voluntariado

#### **5. Datos sobre la entrevista**

#### **6. Observaciones**

- Se obtendrá información sobre las actitudes, aptitudes, motivaciones e intereses del posible voluntario/a a través de un procedimiento de entrevista estructurada, con el fin de analizar las expectativas de la persona voluntaria.
- En el caso de que dichas expectativas estén alineadas con las de la entidad, se informará a la persona voluntaria sobre lo que es nuestra organización y de las tareas que desarrollará en caso de incorporación.
- Con ello, el Responsable de Voluntariado podrá reunir información sobre el entrevistado, lo que le ayudará a estimar si se adecúa a las expectativas y a los requisitos solicitados por la organización.
- Por otra parte la persona entrevistada podrá presentarse a la organización, recabar información sobre la entidad, preguntar y responder dudas y de esta forma tomar una decisión sobre su incorporación. El responsable debe ofrecerle una información clara sobre cuáles son los puestos existentes y las funciones a realizar.

#### **7. Derechos y Deberes de la persona Voluntaria**

##### Derechos

- Las personas voluntarias deben recibir un trato sin discriminación dentro del respeto a su libertad, dignidad, intimidad y creencias.
- A desarrollar las actividades en su entorno más próximo, en la medida que los programas o proyectos a realizar lo permitan.
- A disfrutar, cuando lo requiera la importancia o urgencia del servicio voluntario, de determinadas condiciones laborales que vengán establecidas en la legislación laboral para la realización de sus actividades en adecuadas condiciones de salud y seguridad, en función de la naturaleza y características de aquéllas.
- A cesar libremente, previo aviso, en su condición de persona voluntaria.

- En general, a disfrutar de todos aquellos derechos que deriven de la Ley del Voluntariado y del resto de ordenamiento jurídico.
- A recibir la formación, la orientación y el apoyo necesarios para el ejercicio de sus actividades.
- A participar activamente en la organización en que estén integrados, colaborando en la planificación, diseño, ejecución y evaluación de los programas en los que colabore.
- A acordar libremente y de acuerdo con las necesidades de las entidades, las condiciones de su acción voluntaria, el ámbito de su actuación, el tiempo y el horario que pueden dedicar a la actividad voluntaria.
- A estar asegurado mediante póliza que cubra los siniestros del propio voluntariado y los que se produzcan a terceros, en el ejercicio de las actividades encomendadas.
- A recibir compensación económica por los gastos ocasionados en el desarrollo de su actividad, siempre que así se haya pactado entre la organización y la persona voluntaria con las características y los capitales que se determinen reglamentariamente.
- A variar las características de la actividad desarrollada, si las circunstancias de la entidad lo permiten, sin modificar las características constituyentes de una actividad voluntaria.
- A recibir acreditación identificativa de su actividad de voluntariado y disfrutar de los beneficios que la Ley del Voluntariado recoge.

#### Deberes

- Realizar su actividad de conformidad con los principios establecidos en la Ley del Voluntariado.
- Observar las medidas de salud y seguridad que se adopten.
- Guardar la confidencialidad de la información recibida y conocida en desarrollo de su actividad.
- Respetar los derechos de las personas o grupos a quien dirija su actividad
- Los demás que se deriven de la Ley del Voluntariado y del resto del ordenamiento jurídico que haga referencia al voluntariado
- Cumplir con la máxima diligencia los compromisos adquiridos con la entidad de la que forme parte respetando los fines y la normativa por la que se rige.
- Aceptar los objetivos y acatar las instrucciones de la entidad a la que pertenece y ser respetuoso con ella.
- Rechazar cualquier tipo de contraprestación por la prestación de su actividad voluntaria.
- Cuidar y hacer buen uso del material o equipo confiado por la entidad para el desarrollo de actividades del voluntariado.
- Participar en las actividades formativas previstas por la entidad y en las que sean necesarias para mantener la calidad de los servicios que se prestan
- Utilizar adecuadamente el distintivo de la entidad en la que esté integrado

- En caso de renuncia, comunicarlo con tiempo suficiente a la entidad, para que puedan adoptarse las medidas necesarias para evitar un perjuicio en la labor encomendada.

### → **ACOMPañAMIENTO DEL VOLUNTARIADO DE LA COORDINADORA**

Conviene hacer continuamente un seguimiento del voluntariado, porque pasada la primera etapa de entusiasmo, siente con frecuencia la necesidad de compartir, de poder explicar sus vivencias, sus experiencias, y sus frustraciones. Ya que una percepción subjetiva puede hacer que cese como voluntariado.

Desde la Coordinadora, potenciamos el contacto personal, es por ello por lo que bimensualmente se reunirán todos los voluntarios/as, hacer un seguimiento sobre todo los primeros meses, sutil, pero eficaz y humano, no por controlar, sino por motivar, y mantener la decisión tomada de ejercer como voluntariado en nuestra entidad.

Un aspecto por el que apuesta la Coordinadora es el encuentro organizado, el responsable de voluntariado llamará a los voluntarios/as para organizar dichos encuentros en los cuales narrarán sus vivencias como voluntarios/as, sus inquietudes e impresiones.

No sólo nos fijaremos en el desempeño de la actividad únicamente, sino en el entramado de relaciones que se establecen:

- A. Con el resto de equipo voluntario
- B. Con las personas destinatarias de su acción, en este caso miembros de la Junta y Grupos de Trabajo
- C. Con el resto de personas de la organización (trabajadores, gente en prácticas, personal y voluntarios de otras organizaciones miembro...)
- D. Con otros actores con los que entra en contacto.

Por ello además de las actividades formativas de la persona responsable o coordinadora de voluntariado debe acometer dentro de sus funciones el seguimiento de la persona voluntaria.

Con el acompañamiento pretendemos:

Conseguir un mejor desempeño de sus tareas.

Mayor integración en la organización, tanto en el equipo de los voluntarios como en la Comisión o Proyecto que desarrolle.

Conocer mejor a las personas de nuestro equipo.

Conocer y reconducir sus motivaciones.

Orientar y ayudar a consolidar la tarea e intervención de cada persona. Prevenir situaciones problemáticas o conflictivas. Identificar la forma a realizar.



### Ficha de incorporación de la persona voluntaria

<b>FECHA</b>	
<b>DATOS PERSONALES</b> Nombre: Apellidos: Fecha de nacimiento: DNI: Dirección: Teléfono de contacto: Correo electrónico:	
<b>Formas de contacto con la Coordinadora</b> ¿Cómo has conocido la Asociación? ¿Qué referencias tenias?	
<b>Formación Académica</b>	
<b>Experiencia en el ámbito asociativo</b>	
<b>Experiencia en el trabajo en Red</b>	
<b>Motivaciones respecto al voluntariado de la Coordinadora</b>	
<b>Habilidades</b>	
<b>Disponibilidad :</b>	
<b>Otros:</b>	
<b>Acuerdos:</b>	
<b>Firma:</b>	

- **Ficha del contrato de compromiso de colaboración voluntaria, catálogo de puestos del voluntariado y compromiso de confidencialidad.**
- **Entrevistas mantenidas con el voluntariado fechado y firmado por ambas partes.**
- **Libro de voluntarios o similar y alta de fichero en protección de datos.**
- **Póliza de seguro de voluntariado.**
- **Itinerario de participación de la persona voluntaria:**

*Los voluntarios en la Coordinadora tendrán unos canales de participación en la Asociación:*

- Participarán en las reuniones de cada Grupo al que estén asignados.
- Bimensualmente se reunirán como equipo de voluntarios entre ellos, con un voluntario elegido de entre el grupo, cuyo papel será la coordinación del equipo.
- Participar es algo más que estar presentes, participación es implicación, intervención y toma de decisión.

*El Voluntario en nuestra entidad, participará en la misma de la siguiente manera:*

1. En los Grupos donde trabaje:
  - Será uno más aportando ideas, y llevándolas a cabo.
  - Colaborará con el Técnico y con el responsable de la Junta en la ejecución de los Planes de la entidad.
  - Se encargará de las tareas seleccionadas para su preparación y ejecución.
  - Valorará con el Técnico y el Responsable el trabajo realizado.
2. En la reunión del Equipo de Voluntariado:
  - Todos los voluntarios se reunirán con independencia del Grupo donde trabajen, teniendo reuniones propias de equipo, donde compartirán la información, y verán las posibilidades de coordinación del trabajo, o recibirán las sugerencias de las otras comisiones.
  - Estas reuniones servirán como lugar de valoración del trabajo voluntario/a, espacio de relación propio de los/as voluntarios/as, y punto de realización de sugerencias.
  - Los voluntarios/as tendrán un responsable, que participará en las reuniones de la Junta Directiva, y trasladará las



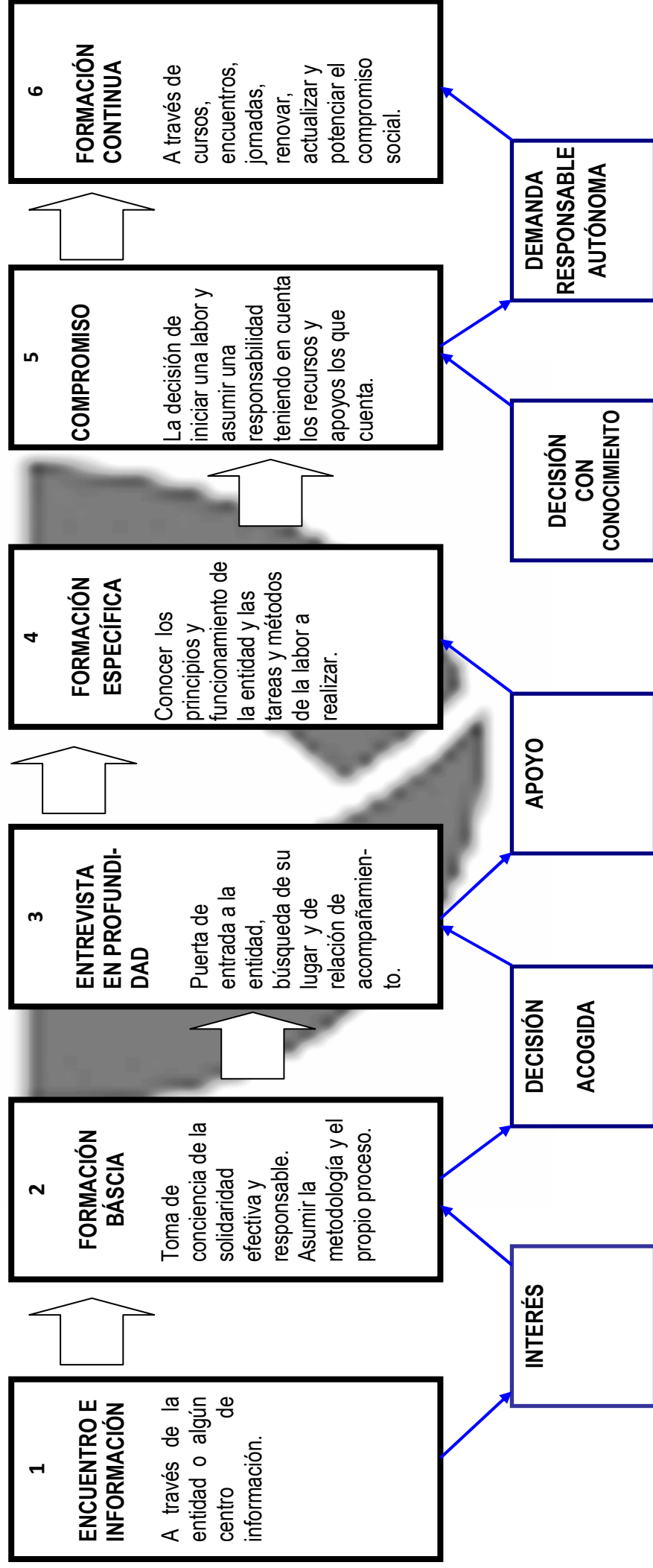
propuestas del equipo de voluntariado, así como informará a los mismos de lo acontecido en la reunión de Junta.

*Los voluntarios/as podrán:*

- Disponer de un buzón de sugerencias.
- De una dirección de correo electrónico donde realizar propuestas (coordinadora@aragonvoluntario.net)
- Reuniones de Intercambio con el Responsable de Voluntariado.
- Participar mensualmente en el boletín digital para comentar sus puntos de vista.
- En el caso de tener algún voluntario/a que no pertenezca a la Junta Directiva, podrán acudir a las Asambleas, con voz pero sin voto.



## ITINERARIO DE PARTICIPACIÓN EN LAS ENTIDADES DE VOLUNTARIADO



## **10. Proceso de acogida de la persona voluntaria**

El proceso de acogida de la persona voluntaria en la Coordinadora es el siguiente:

- Envío de un correo electrónico a las entidades informando de la vacante en la Junta Directiva.
- Convocatoria de una Asamblea extraordinaria con el fin de determinar la persona elegida para incorporarse a la Junta Directiva como voluntario de la Coordinadora.
- Presentación de la entidad, detallar la razón de ser y la actividad de la organización. Es importante asegurarse de que conoce bien la entidad antes de incorporarse a ella.
- Describir la función del voluntariado, según el Grupo a la que se haya incorporado, se le explica cual es el papel del voluntariado en dicha comisión, en que áreas o programas actúa, que funciones tiene que desempeñar etc.
- Presentar las condiciones en las que se desarrollará el voluntariado, establecer desde un primer momento cual es el compromiso que se espera por parte de las personas voluntarias para poder establecer la colaboración.
- Conocer las motivaciones de la persona. Conocer los intereses de la persona que quiere incorporarse a la organización.
- Conocer las habilidades, experiencias y otros elementos de su trayectoria vital. Es interesante que haya colaborado previamente en otras entidades como voluntario como mínimo dos años.
- Describir e informar sobre el Plan de Voluntariado de la Coordinadora. El Responsable de voluntariado le informará sobre el Plan de Voluntariado de la entidad.
- Otros elementos específicos que la entidad quiera conocer.

## 11. Capacitación de la persona voluntaria

La Coordinadora se plantea la necesidad de otorgar un protagonismo esencial a la acción social de las personas voluntarias. Es por eso, que su interés por el acogimiento y desarrollo de los voluntarios/as sea un principio rector en el cumplimiento y satisfacción de todas sus líneas estratégicas. De cara a ello, la capacitación de sus voluntarios/as se convierte en una estrategia más, la cual irá acompañada de programas de formación. Las necesidades de formación de las organizaciones han llegado a un momento en que no sólo resultan básicas sino, también necesarias.

### ➤ **Plan de formación del voluntariado e identificación de necesidades formativas**

#### **Plan de Formación de la Coordinadora**

- La entidad facilitará acciones formativas a sus voluntarios/as.
- Cualquier voluntario/a participará de las actividades formativas que considere dentro de las que oferta la Coordinadora Aragonesa de Voluntariado.
- Por otro lado los miembros de la Junta Directiva participarán anualmente y de manera rotatoria en el Encuentro de Plataformas a nivel nacional y en el Congreso de Voluntariado.
- La formación habrá de pasara a un primer plano en la preocupación de la entidad, por lo que ésta se compromete a vincular la formación a los distintos procesos de la promoción de los voluntarios/as.
- La entidad sufragará el coste total de la formación del voluntario/a para su adecuación a la responsabilidad que mantenga en la Coordinadora.

#### **Objetivos de la formación**

- La formación profesional en la entidad, centro o entidad se orientará hacia los siguientes objetivos:

1. Adaptación al Grupo y a las modificaciones del mismo con especial atención a las nuevas tecnologías y a los sistemas de calidad.
2. Actualización y puesta al día de los conocimientos profesionales exigibles en la categoría y puesto que ostente el voluntario/a.
3. Especialización en sus diversos grados, en algún sector o materia del propio trabajo.
4. Conocer las condiciones laborales de su puesto en evitación de riesgos laborales.
5. Cualquier otro objetivo que beneficie profesionalmente al voluntario/a. Como la dinámica de la entidad o a la atención efectiva de la población atendida.

### **Permisos individuales de formación**

Formación, para las cuales puede solicitarse permisos de formación deberán:

Estar dirigidas al desarrollo o adaptación de las cualidades técnico-profesionales del voluntario/a y/o a su formación personal.

### **Criterios de selección para la asistencia a cursos**

- Tendrán preferencia para su asistencia a cursos los voluntarios/as que hayan participado en menos ocasiones y que estén desempeñando puestos de responsabilidad relacionados directamente con la materia objeto del curso o vayan a desarrollarlas en un futuro próximo, según la decisión organizativa de la entidad, centro o entidad.
- **Registro de las acciones formativas, evaluación de la eficacia de las mismas y plan de formación de la Coordinadora. Tanto del voluntariado como los técnicos de la Coordinadora.**

## 12. Compromiso y participación de la persona voluntaria.

### ¿Cómo apoyamos y refrendamos su labor?

#### **Pretendemos:**

- ✓ Dotarle del máximo rendimiento y satisfacción personal y profesional.
- ✓ Permitir el desarrollo de sus capacidades profesionales.
- ✓ Que se sienta integrado totalmente en el funcionamiento de la organización.
- ✓ Tener en cuenta y valorar sus destrezas.
- ✓ Darle una atención personalizada en cada una de las fases del proceso del voluntariado.
- ✓ Dar respuesta a las inquietudes y expectativas que tiene.
- ✓ Es importante prestar atención a las necesidades de las personas voluntarias de la entidad, y conocer su estado de ánimo, satisfacción o insatisfacción, cómo se desarrolla su relación con los otros voluntarios/as, está a gusto o a disgusto, para que todas sus emociones y experiencias se vean también reflejadas en la mejora del funcionamiento de la entidad.
- ✓ Para ello es importante realizar **encuestas** de satisfacción que mediante preguntas ayuden a alinear las expectativas de las personas voluntarias con la entidad.
- ✓ Para que la encuesta cumpla su objetivo de motivar, es importante realizar las siguientes fases:
  - Realización de la encuesta por parte de los voluntarios/as con periodicidad anual.
  - Tabulación de todas las encuestas recibidas.
  - Devolución de resultados a los encuestados/as.

### ¿Cómo la evaluamos?

*Es importante conocer cómo se desarrolla el trabajo y participación de cada voluntario/a en la Coordinadora, tanto en lo que respecta a su aportación a la organización como si ésta cumple con sus expectativas.*

*Para ello es importante mantener periódicamente entrevistas personales con los voluntarios/as sobre:*

- ❖ Participación que ha tenido en la Coordinadora.
- ❖ Inquietudes personales.
- ❖ Repaso de las experiencias vividas.

- ❖ Repaso de los conocimientos y aptitudes que cada persona posee para un buen aprovechamiento de su potencial.
- ❖ Repaso de las expectativas personales y de la entidad.
- ❖ Fijación de objetivos tanto para el voluntario como para la organización para mejorar por un lado su participación y por otro su grado de satisfacción.

### **¿Qué metodología de trabajo en equipo tenemos?**

Cada Grupo funciona por proyectos y con las asociaciones adscrita a esa comisión, cada grupo elige a una entidad responsable de la misma que se reúnen mensualmente con el Responsable del voluntariado. Los grupos proponen los proyectos a desarrollar en base al conocimiento de las necesidades manifestadas por las entidades.

### **¿Cómo transmitimos la información? ¿Cómo nos comunicamos?**

*La comunicación entre la Coordinadora y sus voluntarios/as, en ambos sentidos, es fluida y eficaz. Esta comunicación debe servir a un objetivo doble:*

- Integrar a la persona voluntaria en la entidad, que se sienta parte de ella y sea consciente de lo valiosa que es su aportación.
- Facilitar, a través de la comunicación, la información que el voluntario/a necesita para el desarrollo de su actividad en la entidad.

*La comunicación, como avanzábamos, debe fluir tanto de la Coordinadora hacia sus voluntarios/as como de éstos hacia la entidad. En esta fase de capacitación, los voluntarios/as deben recibir toda la información necesaria para comprender el funcionamiento de la entidad e integrarse en ella. Esta información incluye:*

- Historia de la entidad
- Misión, Visión y Valores
- Funcionamiento: organigrama, comisiones de trabajo y proyectos en marcha.

*En el caso de la Coordinadora, la participación de voluntarios/as se ha limitado tradicionalmente a la Junta Directiva (Comisión Permanente) y los responsables de las diferentes Grupos de Trabajo),*

*Cuando un nuevo voluntario/a se incorpora a la Coordinadora, se le da la bienvenida y se le facilita la información anteriormente mencionada oralmente y por escrito, para que pueda volver a consultarla si lo necesita.*

*Una vez realizada esta introducción sobre la entidad, existen canales para acompañar al voluntario/a durante su colaboración con la entidad. Habitualmente esta comunicación se realiza por teléfono y correo electrónico. En el caso de la Junta Directiva, es decir, de la Comisión Permanente, se reúnen una vez cada dos meses y con mayor frecuencia si la ocasión lo requiere. De cada una de estas reuniones se elabora un acta.*

### **Información de canales de comunicación.**

*Los voluntarios/as de la Coordinadora deben conocer los canales de los que disponen para comunicarse con la entidad.*

Hasta el momento, dado que los voluntarios/as de la Coordinadora se limitaban a la Junta Directiva de la entidad, los canales de comunicación han sido el correo electrónico y el teléfono, así como las reuniones de la Comisión Permanente, que se celebran con una periodicidad mínima de un mes.

*El hecho de no tener otros voluntarios que los miembros de la Junta Directiva nos ha permitido mantener con ellos una relación fluida y de carácter personal. En caso de incorporar nuevos voluntarios al margen de la Junta Directiva se prevé que los canales de comunicación con el voluntariado de la Coordinadora sean:*

- Teléfono
- Correo electrónico
- Contacto directo con:
  - Técnicas de la sede, en horario de oficina
  - Responsable de Voluntariado: Margarita Pérez, su horario de atención será lunes y miércoles de 8 a 15 horas en el Hospital San Juan de Dios
- Tablón de anuncios en la sede
- Procedimiento de quejas y sugerencias (detallado más adelante)

Asimismo, se realizan en esta fase entrevistas de seguimiento para evaluar la satisfacción del voluntario/a. Estas entrevistas serán realizadas por el responsable del voluntariado personalmente para cada voluntario/a, fomentando así su integración y que se sienta acompañado/a.



## ENTREVISTA DE SEGUIMIENTO

### Previo a la incorporación a la Coordinadora: expectativas

- ¿Cómo conociste la entidad?
- ¿Qué te impulsó a colaborar con la Coordinadora? ¿Qué esperabas de esta colaboración?

### Fase de capacitación

- ¿Consideras que la información que recibiste en tu incorporación es la adecuada para la actividad que actualmente desarrollas?
- Si no es así, ¿qué crees que te hubiera sido de utilidad?
- ¿Crees que has recibido un acompañamiento satisfactorio a lo largo de tu proceso formativo?

### Fase de satisfacción

- ¿Se corresponde la labor que desempeñas con las expectativas que te impulsaron a unirse a la Coordinadora?
- ¿Cómo valorarías el trabajo en equipo dentro de la entidad? ¿Qué papel juegas tú dentro de ese equipo?
- ¿Qué es lo que más te gusta de la entidad? ¿Y lo que menos? ¿Qué cambiarías? ¿Qué mantendrías?

## 13. Fase de Satisfacción

### Diseño de las entrevistas personales de seguimiento

- ✓ *Con el fin de facilitar las relaciones de la entidad con las personas voluntarias se ha elaborado un cuestionario que permitirá alinear las motivaciones y expectativas de los agentes participantes. La encuesta consta de los siguientes apartados:*

- **Datos Personales:** para poder dirigirse al voluntario en caso de necesitar más información y para poder ir realizando un seguimiento de su grado de implicación y satisfacción con la entidad.
- **Dedicación:** para conocer el grado de implicación del voluntario con la entidad y los motivos por los que no pudiera tener mayor implicación.

- **Motivación:** para conocer las expectativas que esperaba encontrar con la entidad y su grado de cumplimiento.
- **Gestión:** para saber su grado de satisfacción con la forma de funcionar la entidad.
- **Tareas:** para conocer la opinión que tiene sobre las tareas que realiza en la Coordinadora, su eficacia, problemas que encuentra, su relación con otros voluntarios, el trabajo en equipo, si se le tiene en cuenta en la toma de decisiones.
- **Formación:** para conocer si recibió la formación adecuada para realizar sus tareas y detectar sus necesidades.
- **Cursos Formación:** para que el voluntario identifique posibles cursos de formación en los que estaría interesado en recibir para mejorar su participación.
- **Comunicación:** para que el voluntario manifieste su grado de satisfacción sobre la información que recibe y su forma de realizarla.

### **Sistema de medida de la satisfacción del voluntariado en la Coordinadora**

Si nos centramos en el ámbito del reconocimiento que la organización ofrece al voluntario/a, podemos encontrarnos básicamente dos sistemas: *los formales y los informales*.

Estos sistemas, deben girar en torno a reforzar su sentimiento de pertenencia a la organización y su apoyo a la acción diaria, concretándose en una progresiva asunción de responsabilidades, promoción interna, condecoraciones, formación continuada, encuentros e intercambios de experiencias, etc. Es decir, el reconocimiento ha de convertirse, siempre que sea justificado, en algo cotidiano. Más aún si consideramos que en ocasiones pueden tener la sensación de que solo se les llama la atención por sus errores y no por sus logros.

- ▶ Los **sistemas formales** de reconocimiento se basan fundamentalmente en certificados, placas, medallas, actos de reconocimiento, etc. En nuestro caso un día al año se reconoce al voluntario (Día Internacional del Voluntariado), por sus meritos y por su labor en la organización. Todos los sistemas formales de reconocimiento tienen que hacer sentirse al voluntario/a "*valorado*", recompensado, apreciado, en un acto sincero y real, y no ser

percibido como algo mecánico que se realiza por cumplir un mero trámite. Los reconocimientos formales, son especialmente adecuados para aquellos voluntarios/as que desean que su labor se reconozca públicamente ante el resto de los miembros de la organización, pero tienen poco impacto en aquellos que no necesitan el reconocimiento social y que su fuente de satisfacción es el trabajo bien hecho y la atención a los usuarios/as. En estos casos, la valoración de los usuarios/as suele ser reconocimiento suficiente. Estos voluntarios/as generalmente se sienten más valorados con sistemas informales y suele ser el caso en nuestra entidad.

- ▶ **Reconocimientos informales**, aquellos que se producen día a día y, que en muchas ocasiones descuidamos, al no darles la importancia que realmente tienen. La creatividad y la innovación son importantes para encontrar caminos adecuados para reconocer el esfuerzo de los voluntarios/as. La eficacia de este tipo de reconocimiento viene dada entre otras cuestiones en su frecuencia; los sistemas formales de reconocimiento se dan una vez al año, los reconocimientos informales se deben realizar todos los días. El reconocimiento informal demuestra no solo la consideración y el aprecio por el trabajo bien hecho, sino la valoración del voluntario como "*persona*". Este tipo de reconocimiento incluye cuestiones como:

- *Decir "gracias".*
- *Mostrar interés por los aspectos personales del voluntario/a.*
- *Fomento de la participación en la entidad en las decisiones que les afectan.*
- *Acceso a puestos de responsabilidad.*
- *Facilitar los medios adecuados para el desarrollo de su labor.*
- *Acceso a los servicios que pueda prestar la organización.*
- *Fomento y desarrollo del trabajo en equipo.*
- *Tratar que los voluntarios/as tengan los mismos "privilegios" que el personal remunerado.*
- *Permitir al voluntario/a incrementar sus habilidades y adquirir una mayor formación.*

**a. Ficha de medida de Satisfacción del voluntariado**

**Registro: Informe anual de la evaluación de la satisfacción**

**b. Información de Canales de Comunicación**

**c. Procedimiento de tramitación de quejas y sugerencias**

El formulario de quejas y/o sugerencias tiene por objeto dejar constancia de las quejas y/o sugerencias que las personas voluntarias de la Coordinadora estimen conveniente sobre el funcionamiento de la entidad.

→ **Presentación de las quejas**

- Las quejas tendrán como objeto poner de manifiesto las actuaciones que supongan una actuación irregular en el funcionamiento de los programas de voluntariado que presta la Coordinadora.
- Los voluntarios podrán formular sus quejas por escrito rellenando el formulario que pueden descargarse de la página web de la Coordinadora, enviándolo por correo ordinario o electrónico o entregándolo personalmente en la sede de la Coordinadora.
- La queja se tramitará al Responsable de Voluntariado y la Coordinadora velará en todo momento por el anonimato del interesado. Quien presenta la queja recibirá la respuesta correspondiente por el mismo canal por el cual lo ha presentado, si ha proporcionado los datos necesarios (dirección de correo postal u ordinario).

→ **Presentación de las sugerencias**

- Los voluntarios podrán formular sus sugerencias a la Coordinadora por escrito, mediante envío por correo ordinario, correo electrónico o entregándola personalmente en la sede de la Coordinadora. Podrán descargarse el formulario de quejas y/o sugerencias en la página web de la Coordinadora.

→ **Tramitación de las quejas o sugerencias**

- Recibidas las quejas y/o sugerencias en la oficina técnica de la Coordinadora, pasarán por la secretaria técnica siendo entregadas a la Junta Directiva, quienes procederán a la conclusión del asunto determinando las actuaciones necesarias para la mejor solución. Será la secretaria de la Coordinadora quien de respuesta a la demanda.

➤ **Registro y ficha de quejas y sugerencias recibidas**

## 14. Cese de la persona voluntaria

### a. ¿Cómo identifico la causa de su cese?

*Cuando la persona voluntaria desiste de sus funciones por razones justificadas, buscaremos la forma de poderla integrar en la entidad de otro modo. En el caso de no poder cumplirse con este requisito, se buscará la forma más adecuada de extinguir la relación de compromiso.*

*Tanto en unos casos como en otros, será necesario averiguar las causas profundas de la necesidad de cesar en sus funciones de la persona voluntaria.*

#### **Abandono.**

Cuando se detecta ausencia de la persona voluntaria, dispondremos los mecanismos de contacto adecuados para comprender las razones por las que la persona voluntaria ha procedido de ese modo.

#### **No cumplimiento.**

Cuando se detecta comportamientos no justificados y poco adecuados a las funciones previamente acordadas de la persona voluntaria, dispondremos los mecanismos de contacto adecuados para comprender las razones por las que la persona voluntaria ha procedido de ese modo. Realizando el Responsable de voluntariado un informe.

#### **Finalización de la acción voluntaria.**

Con el fin de facilitar una futura colaboración o recomendación de las personas que han trabajado con la entidad, garantiremos un contacto con ellas a través de correo electrónico, en los que se darán noticias sobre la marcha de la entidad, así como de nuevos puestos de voluntario. A través de la medición del grado de **satisfacción** del voluntario aplicando las encuestas correspondientes, podremos averiguar cuál ha sido la experiencia de los voluntarios con la entidad. Esta información podrá volcarse en las redefiniciones del plan estratégico y de este manual de voluntariado, a la vez que definirá el plan de acción del responsable del voluntariado.

➤ **Ficha del cese de la persona voluntaria**

- a) Motivos por los que deja la actividad voluntaria
- b) Valoración de la experiencia
- c) Futura vinculación con la entidad

