

MAPA DE PROCESOS

2024





DOCUMENTO

- Documentos en este dossier:
- Introducción
- Mapa de procesos:
 1. Orientación a las personas interesadas por el voluntariado
 2. Asesorías
 3. Formación de voluntariados
 4. Comunicación
 5. Trabajo en red territorial
 6. Colaboración con otros agentes
 - 6.1. Centros Educativos
 - 6.2. Empresa
 - 6.3. Administraciones Públicas
 - 6.4. Otras entidades
 7. Gestión de subvenciones

ELABORADO:

Dpto. Calidad/Responsable

FIRMADO:

Presidenta de la Junta Directiva

Fecha:

Fecha:



PROCESOS

Desde la Coordinadora Aragonesa de Voluntariado siempre hemos apostado por la mejora del trabajo y la transparencia, tratando de ofrecer el mejor servicio y la mejor respuesta a las necesidades que nos plantea la sociedad en general y sobre todo nuestros usuarios/as. Dentro de la calidad es indispensable tener claro quiénes son nuestros grupos de interés, cuál es nuestra Misión, Visión, Valores, Principios y Fines, qué necesidades y expectativas tienen nuestros clientes/usuarios y, desde ahí, encadenar todas las acciones. En este encadenamiento y relación de esas acciones, es necesario determinar cuáles son nuestros procesos y sobre todo cuáles son nuestros procesos clave: qué, cómo queremos que se hagan las cosas y qué resultados esperamos.

En este apartado tendremos en cuenta:

- **PROCESO:** el conjunto de actividades y recursos, relacionadas entre sí o que interactúan, que transforman elementos de entrada en elementos de salida, aportando valor añadido para el cliente o usuario, dando respuesta a la misión de la entidad.
- **MAPA DE PROCESOS:** recoge la interrelación de todos los procesos que realiza una organización.
- **CLASIFICACIÓN DE PROCESOS:**
 - a. **Estratégicos:** son los que permiten definir y desplegar las estrategias y objetivos de la organización.
 - b. **Clave:** son aquellos que añaden valor al cliente o inciden directamente en su satisfacción o insatisfacción
 - c. **De apoyo:** encuadran los que son necesarios para el control y la mejora del sistema de gestión, facilitan el desarrollo de los procesos clave.

PROCESOS

SÍMBOLOS BÁSICOS



Rectángulo con los bordes redondeados para indicar inicio y fin del proceso.



Rectángulo para indicar el paso en el proceso.



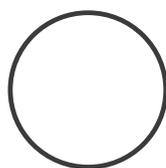
Rombo para indicar decisión o condición. De un rombo salen por lo general dos flechas



Flechas para indicar la dirección del flujo. La flecha sale de un símbolo y acaba en otro símbolo.



Rectángulo con la base ondulada para indicar documento



Círculo como conector de otro proceso

Para realizar y revisar los procesos hemos tenido en cuenta a varios grupos de interés, porque consideramos que la diversidad de opiniones da un mejor resultado en el trabajo que se realiza, respondiendo mejor a las necesidades y expectativas, implicando a los interesados y por ello, ofreciendo más calidad.



1. OBJETO:

Describir el proceso de información y formación básica a personas que desean hacer voluntariado.

2. RESPONSABLE

Responsable de formación.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento se aplica a las demandas de las personas que solicitan información para incorporarse como voluntarios/as.

4. DEFINICIONES

- Ofertas de las entidades: documento que recoge periódicamente las necesidades de voluntariado de las entidades. Estas ofertas pueden recogerse por las vías habilitadas a tal efecto.
- Sesiones grupales: Sesiones formativas básicas sobre el voluntariado y sus características y exposición de las ofertas de las entidades recogidas en cada momento.

5. RESPONSABILIDADES

ACTIVIDADES	RESPONSABLE
Diseñar un método de recogida de ofertas y elaborar un documento común	Responsable de comunicación
Informar sobre el acceso al proceso	Equipo técnico
Desarrollar las sesiones grupales	Equipo técnico
Evaluar el proceso	Equipo técnico y Junta Directiva



6. REFERENCIAS

6.1 Relación con otros procesos:

Este proceso está relacionado con el proceso de Formación a los voluntarios/as y con el proceso de Comunicación.

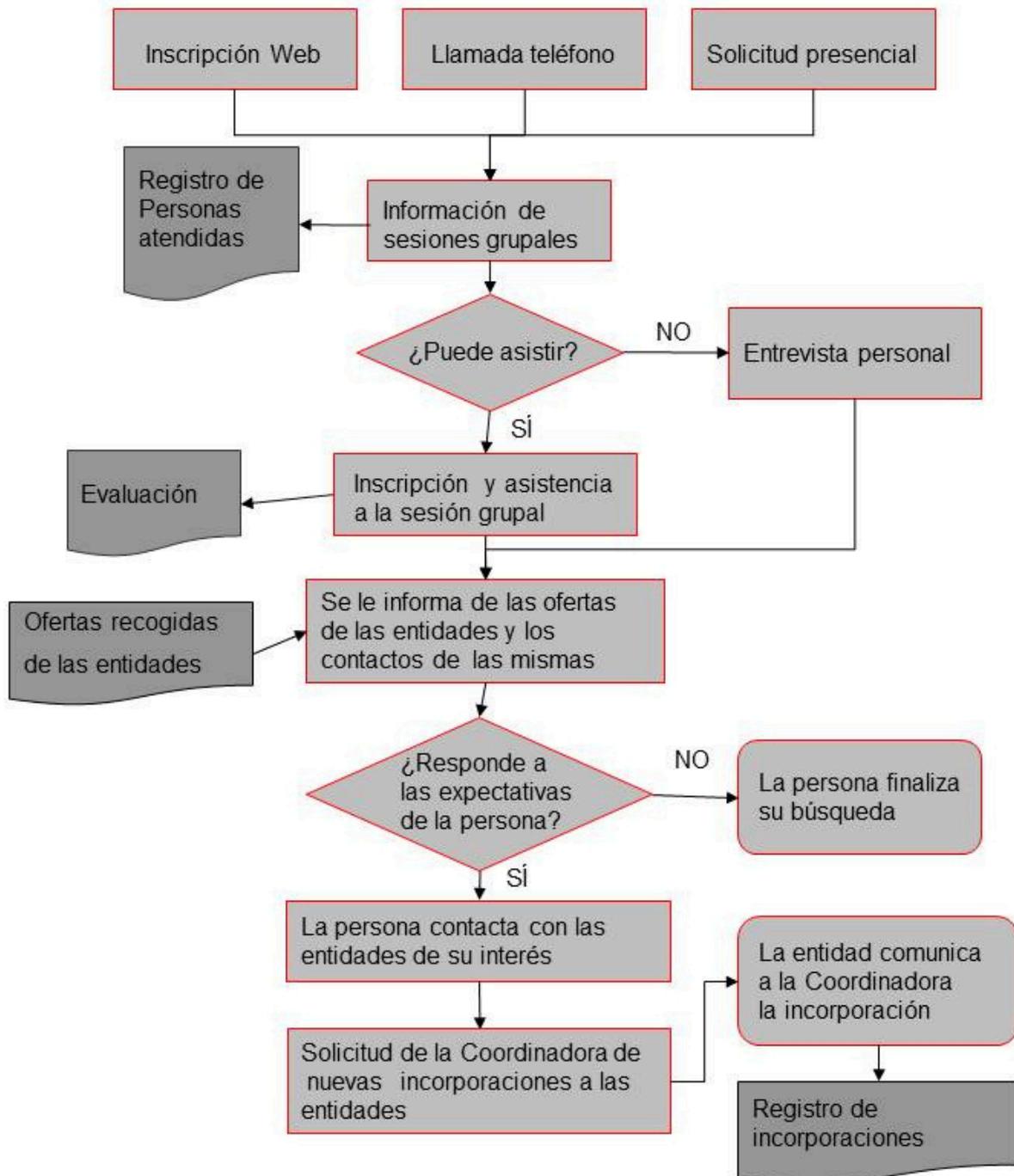
7. FORMATOS

7.1 Documentos de entrada: Ofertas de las entidades, Formulario de Inscripción, Comunicación de incorporación de las entidades.

7.2 Documentos de salida: Registro personas atendidas, Evaluación de las sesiones grupales, Registro de incorporación de voluntarios/as.

8. INDICADORES

INDICADOR	CRITERIO DE EFICACIA
Número de personas que demandan información registradas	Más de 200 anuales
Número de entidades que envían ofertas	20 anuales
Número de ofertas	40 ofertas anuales
Sesiones grupales celebradas	10 anuales
Número de participantes en sesiones	15 por sesión (media)
Evaluación cuantitativa y cualitativa	Valoración de, al menos, 4 sobre 5
Número de incorporación a entidades comunicadas	15 anuales



1. OBJETO:

Describir el proceso para el desarrollo del servicio de asesoramiento.

2. RESPONSABLE

Responsable de programas.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento se aplica a las demandas de asesoramiento a personas, entidades y organizaciones.

4. DEFINICIONES

- Asesoría: servicio por el que se ofrece información sobre un aspecto concreto demandado.
- Modelos documentales: documentos que pueden servir de guía/modelo para su adaptación y creación de nuevos documentos vinculados con las demandas recibidas.

5. RESPONSABILIDADES

ACTIVIDADES	RESPONSABLE
Recogida demanda de las personas, entidades u organizaciones	Equipo técnico
Análisis y desarrollo de respuesta	Equipo técnico
Programación y desarrollo de acciones	Equipo técnico y demandantes
Propuestas desarrollo otros programas	Equipo técnico
Evaluación del proceso	Equipo técnico y Junta Directiva



6. REFERENCIAS

6.1 Relación con otros procesos:

Este proceso puede vincularse con otros programas o procesos que se demanden.

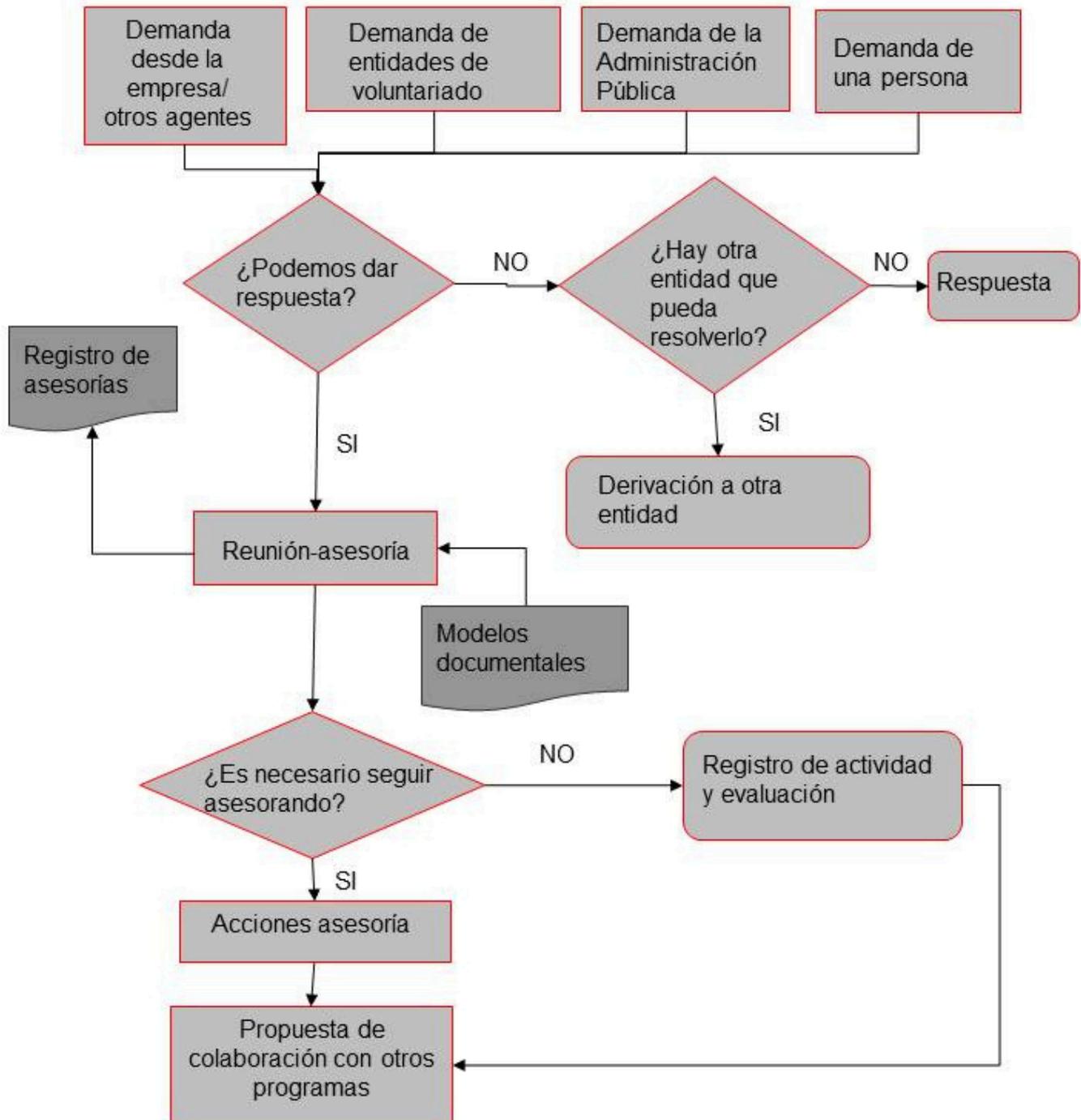
7. FORMATOS

7.1 Documentos de entrada: modelos de documentos vinculados a la asesoría.

7.2 Documentos de salida: registro de actividad.

8. INDICADORES

INDICADOR	CRITERIO DE EFICACIA
Porcentaje de demandas atendidas	100%
Número de asesorías realizadas	10 anuales
Número de asesorías que requieren varias sesiones	5 anuales
Número de actividades programadas y desarrolladas a partir de asesorías	2/3 anuales





1. OBJETO:

Describir el proceso de elaboración, desarrollo y evaluación de la Oferta Formativa para voluntariado de la Coordinadora Aragonesa de Voluntariado.

2. RESPONSABLE

Responsable de formación.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento se aplica a todas las acciones formativas que se impulsen desde la Coordinadora Aragonesa de Voluntariado y/o aquellas en las que participe como formadores y/o ponentes.

4. DEFINICIONES

- Propuestas de formación: documento que recoge las necesidades de formación de los voluntarios/as y de las entidades. Estas propuestas pueden recogerse por las vías habilitadas a tal efecto.
- Mesas de trabajo: grupo de entidades, instituciones y agentes sociales que se reúnen para trabajar un tema determinado. La Coordinadora Aragonesa de Voluntariado articula estas mesas como herramienta de trabajo en red sobre voluntariado en distintos territorios.
- Plan de Formación: programa de cursos y talleres que oferta la Coordinadora Aragonesa de Voluntariado. Puede ser global o parcial, limitando fechas, lugares, etc.

5. RESPONSABILIDADES

ACTIVIDADES

RESPONSABLE

Diseñar un método de recogida de necesidades y elaborar un documento común

Responsable de formación

Definir la oferta

Responsable de formación, órganos como mesa de trabajo o grupo de formación.

Desarrollar los talleres

Responsable de formación con los profesores seleccionados.

Evaluar el programa formativo

Responsable de formación, grupo de trabajo de formación, equipo técnico y Junta Directiva.



6. REFERENCIAS

- Oferta Formativa de la Coordinadora Aragonesa de Voluntariado

6.1 Relación con otros procesos:

Este proceso está relacionado con el Trabajo en red territorial y con la Orientación a personas interesadas en voluntariado.

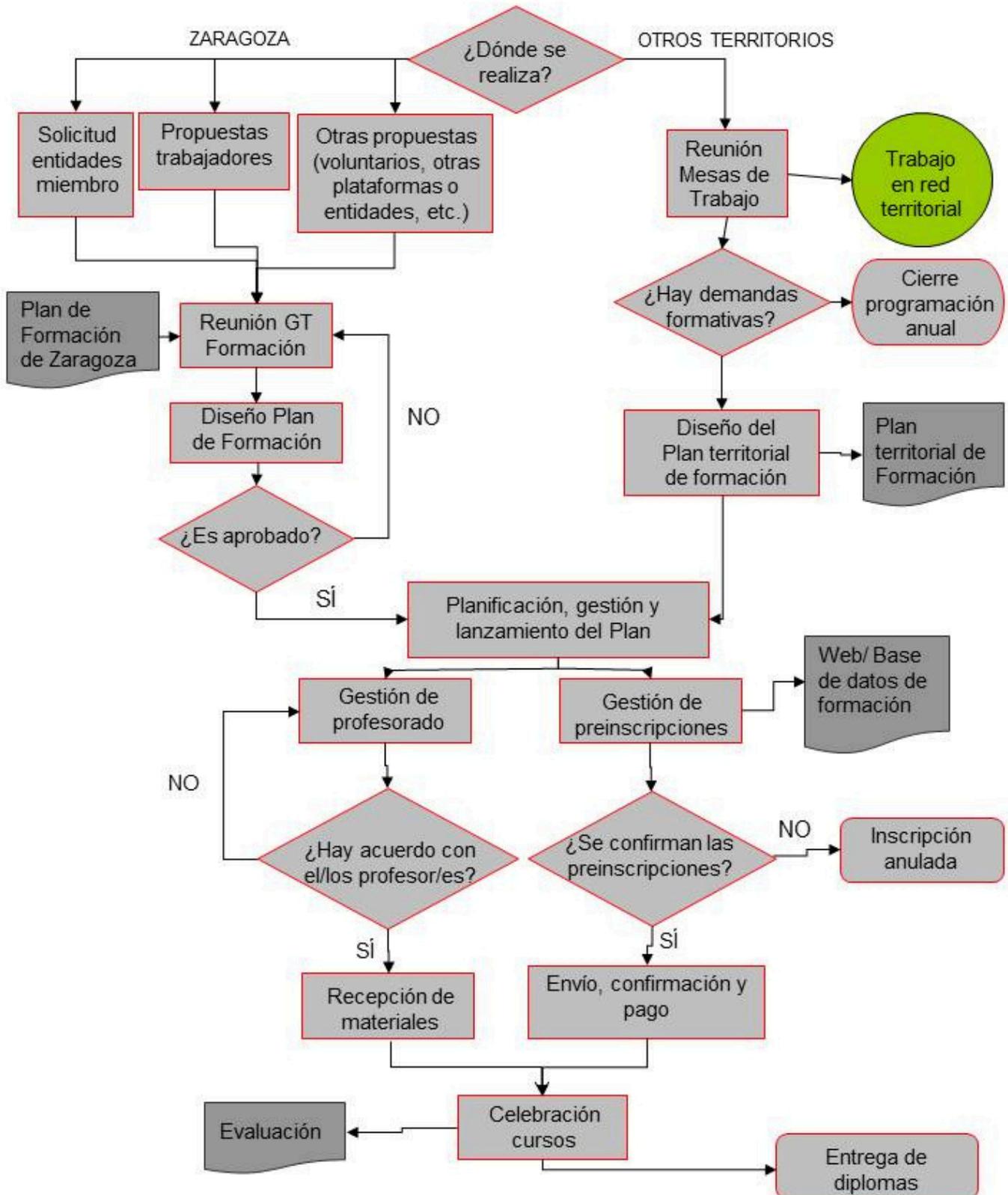
7. FORMATOS

7.1 Documentos de entrada: propuestas de formación (distintos modelos de formulario)

7.2 Documentos de salida: registro de demandas, oferta de formación y evaluación.

8. INDICADORES

INDICADOR	CRITERIO DE EFICACIA
Número de personas que participan en la oferta formativa	200 participantes
Número de entidades que envían propuestas	15 anuales
Número de propuestas	20 anuales
Talleres celebrados	15 anuales
Evaluación cualitativa	Al menos 4 sobre 5 puntos



1. OBJETO:

Describir el proceso de información tanto a las entidades –socios/comunicación interna- como a los voluntarios, instituciones, y otros agentes –(público de interés/comunicación externa).

2. RESPONSABLE

Responsable de comunicación.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento aplica a todas las acciones informativas en las que la Coordinadora Aragonesa de Voluntariado emita un mensaje a cualquiera de los agentes destinatarios.

4. DEFINICIONES

- Blog: espacio informativo de la Coordinadora Aragonesa de Voluntariado, dentro de su web www.aragonvoluntario.net.
- Boletín: Información enviada con periodicidad semanal a los suscritos con noticias de actualidad sobre voluntariado e informaciones que se consideren relevantes.
- Nota de prensa: herramienta informativa destinada a los medios de comunicación con información que se considere necesario publicar.
- Redes Sociales: perfiles de la Coordinadora Aragonesa de Voluntariado en Facebook y Twitter y cualquier otro que se considere.

5. RESPONSABILIDADES

ACTIVIDADES	RESPONSABLE
Recoger información	Equipo técnico
Decidir relevancia	Responsable de comunicación/ Equipo técnico/ Junta Directiva
Elaborar la información y enviarla	Responsable de comunicación
Evaluar el impacto	Responsable de comunicación/ Junta Directiva



6. REFERENCIAS

6.1 Relación con otros procesos:

Este proceso está relacionado con todos los demás procesos porque todos implican la comunicación tanto interna con las entidades como externa con otros agentes.

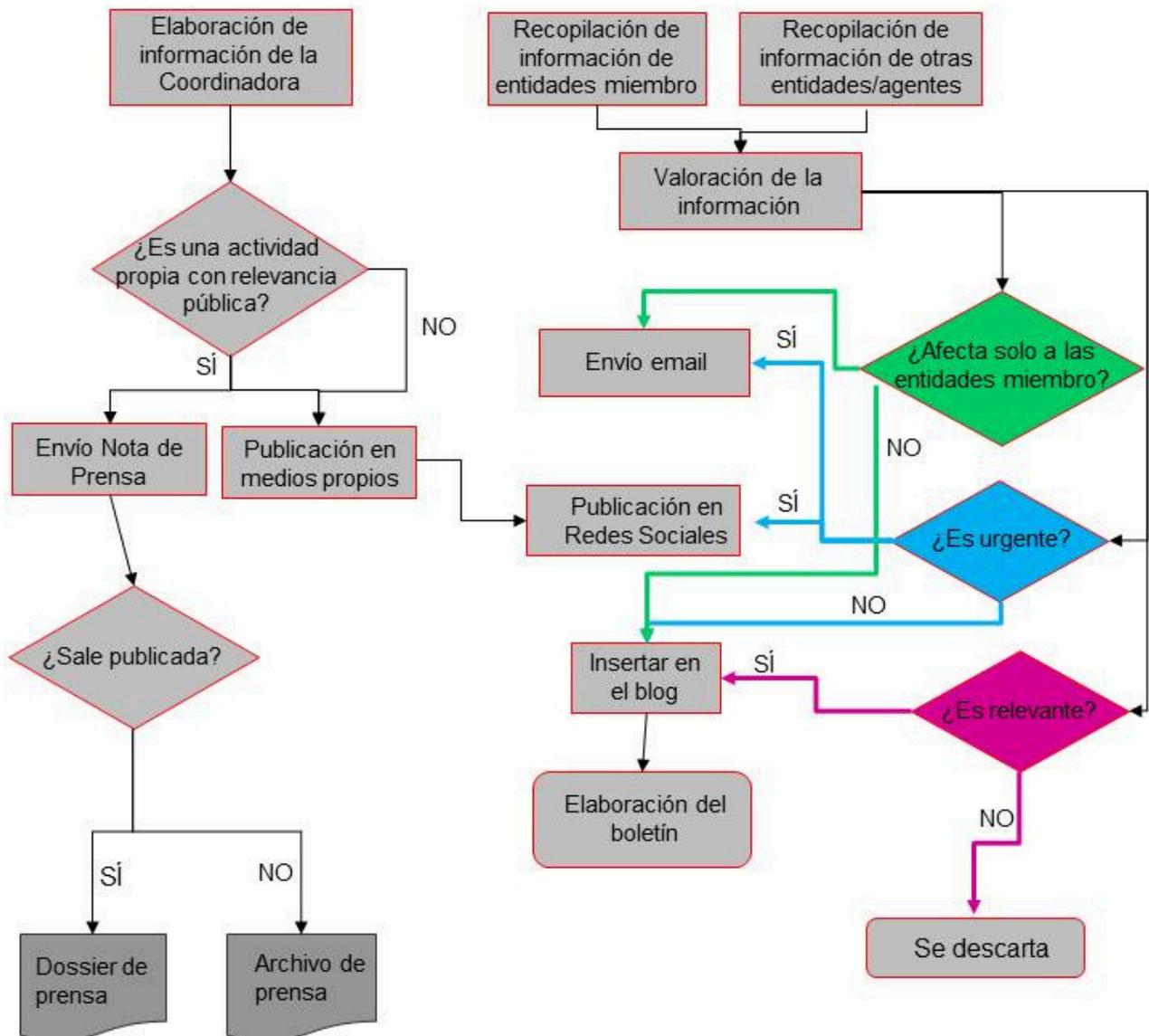
7. FORMATOS

7.1 Documentos de entrada: notas de prensa, informaciones de entidades.

7.2 Documentos de salida: Notas de prensa, informaciones elaboradas.

8. INDICADORES

INDICADOR	CRITERIO DE EFICACIA
Número de boletines enviados	40 anuales
Número de noticias recogidas	4 noticias/boletín
Número de notas de prensa elaboradas	4 anuales
Apariciones en medio de comunicación	12 anuales
Nº Actualizaciones en el blog	4 actualizaciones/ semana



1. OBJETO:

Describir el proceso de coordinación y planificación de actividades a nivel territorial de la Comunidad Autónoma de Aragón con entidades de voluntariado y agentes locales.

2. RESPONSABLE

Responsable de Coordinación Territorial.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento se aplica a todas las propuestas realizadas por la Coordinadora Aragonesa de Voluntariado o de entidades territoriales para elaborar planes de trabajo conjuntos.

4. DEFINICIONES

- Mesa de trabajo territorial: estructura de trabajo estable para la programación de actividades en el territorio
- Plan de trabajo comarcal: documento que recoge las acciones consensuadas y programadas conjuntamente en torno a objetivos comunes para la consecución de actividades locales o comarcales.
- Trabajo en red: coordinación o trabajo colaborativo entre entidades que aglutinan los mismos objetivos.

5. RESPONSABILIDADES

ACTIVIDADES	RESPONSABLE
Recogida o propuesta de acciones de coordinación territorial	Equipo técnico y Junta Directiva
Valoración de propuestas y toma de decisiones	Equipo técnico y Junta Directiva
Convocatoria de mesas de trabajo	Equipo técnico
Elaboración Planes de Trabajo territoriales y reparto de tareas	Responsable territorial/ Equipo técnico
Ejecución de las actividades	Responsable territorial/ Equipo técnico
Evaluación del impacto en el territorio	Responsable territorial/Junta Directiva

6. REFERENCIAS

6.1 Relación con otros procesos:

Este proceso está relacionado con los procesos de Formación de Voluntarios, Colaboración con otros agentes y Gestión de subvenciones

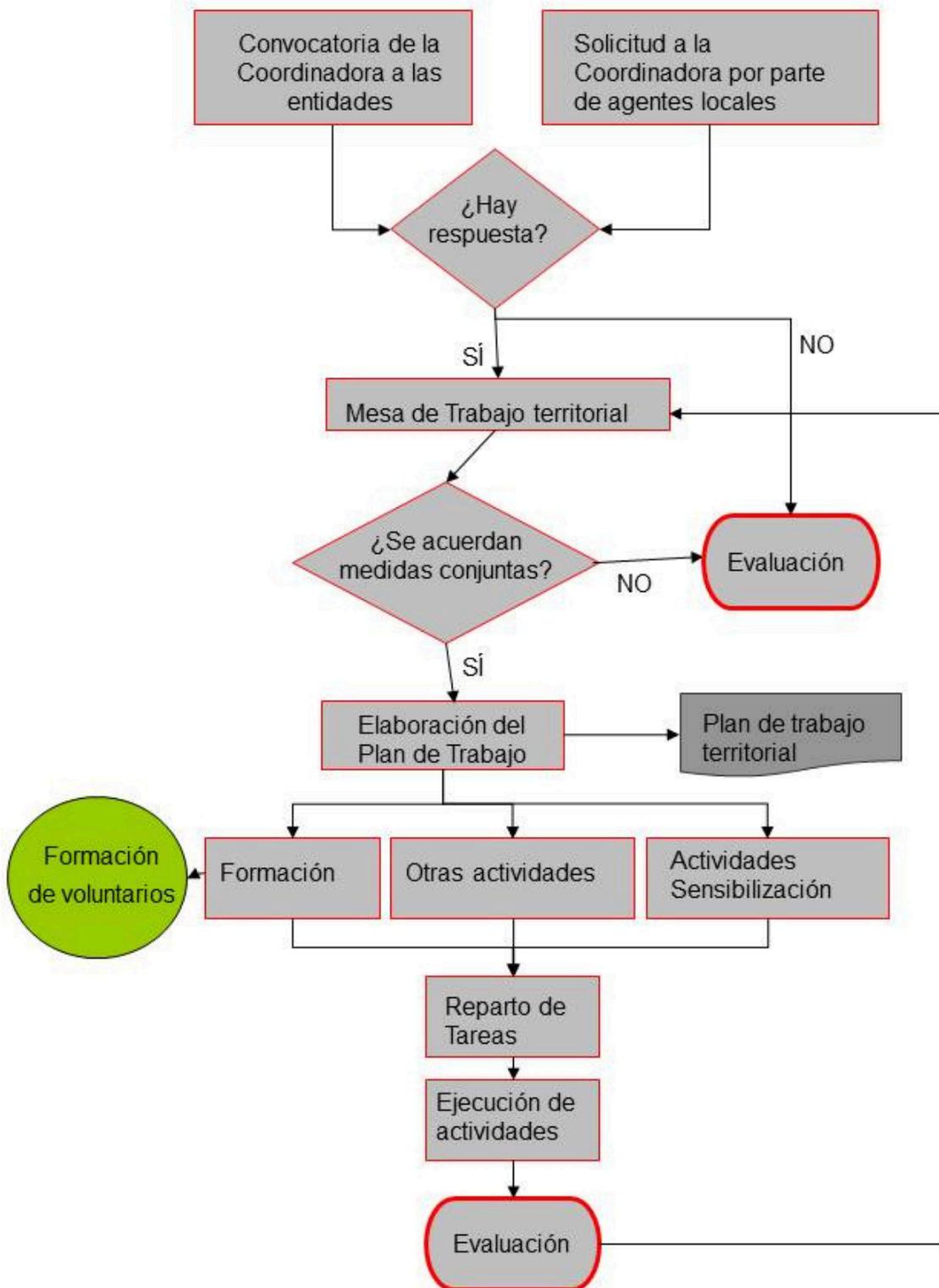
7. FORMATOS

7.1 Documentos de entrada: convocatoria (orden del día de mesa de trabajo).

7.2 Documentos de salida: actas de las mesas de trabajo y Planes de Trabajo Territoriales.

8. INDICADORES

INDICADOR	CRITERIO DE EFICACIA
Número de comarcas o territorios en los que se desarrollan acciones	12 territorios
Número de comarcas o territorios con mesas de trabajo estable	8 mesas de trabajo estables
Número de actas realizadas en mesas de trabajo	2 actas anuales/ territorio
Número de entidades participantes en las mesas de trabajo	5 entidades por mesa de trabajo (media)
Número de actividades programadas en los territorios con mesa de trabajo	2 actividades anuales/ territorio



1. OBJETO:

Describir el proceso de colaboración y planificación de actividades de formación y sensibilización de voluntariado en centros educativos.

2. RESPONSABLE

Responsable de programas.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento se aplica a las actividades de la Coordinadora Aragonesa de Voluntariado, ligadas a la práctica del voluntariado en el ámbito educativo.

4. DEFINICIONES

- Centro educativo: establecimiento dedicado a la enseñanza
- Aprendizaje y Servicio (ApS): es una práctica educativa en la que el alumnado aprende mientras actúa sobre necesidades reales con la finalidad de mejorar su entorno.
- Trabajo en red: coordinación o trabajo colaborativo entre organizaciones que aglutinan los mismos objetivos.
- Catálogo de entidades de ApS: documento que recoge los proyectos de las entidades miembro de la Coordinadora Aragonesa de Voluntariado que incorporan o desean incorporar programas de Aprendizaje y Servicio Solidario.

5. RESPONSABILIDADES

ACTIVIDADES	RESPONSABLE
Recoger o proponer demanda al centro educativo	Equipo técnico
Análisis de respuesta	Equipo técnico y Responsable de programas
Realizar actividades de sensibilización	Equipo técnico y voluntarios/as y entidades de voluntariado
Coordinar Proyecto Voluntariado Joven	Equipo técnico
Impulsar y Coordinar Proyecto de ApS	Equipo técnico con centro educativo y entidad de voluntariado
Evaluación del impacto	Responsable de programas/ Junta Directiva

6. REFERENCIAS

6.1 Relación con otros procesos:

Este proceso está relacionado con los procesos de Orientación a personas interesadas en voluntariado, Formación de Voluntarios y Trabajo en red territorial.

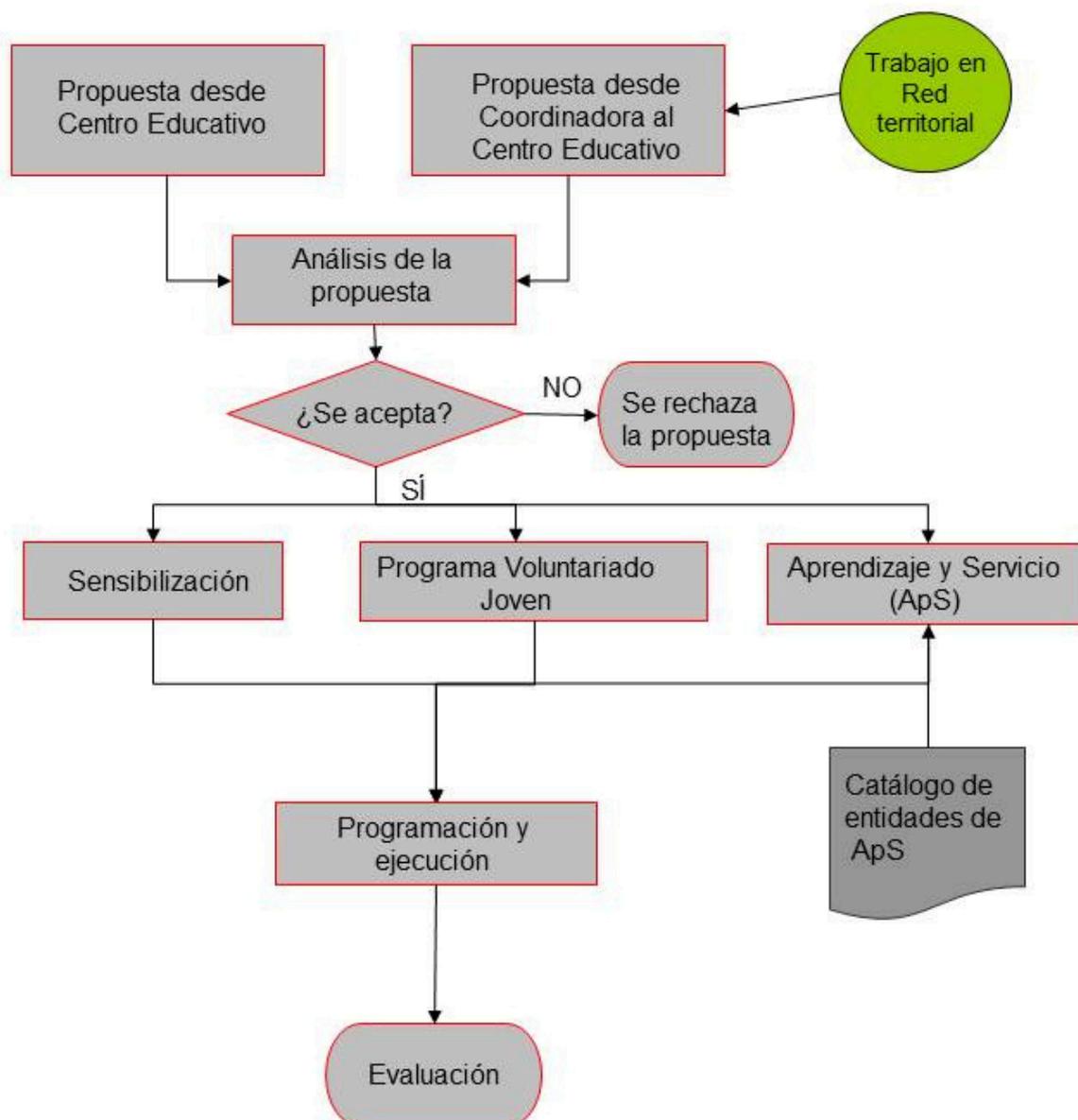
7. FORMATOS

7.1 Documentos de entrada: solicitud o demanda de actividades y firma de acuerdo de Proyecto de ApS.

7.2 Documentos de salida: proyecto ApS y acuerdos. Catálogo de ApS.

8. INDICADORES

INDICADOR	CRITERIO DE EFICACIA
Porcentaje de acciones de sensibilización ejecutados respecto al total desarrollado en el proceso	80%
Porcentaje de Proyectos de Voluntariado Joven ejecutados respecto al total desarrollado en el proceso	10%
Porcentaje de ApS ejecutados respecto al total desarrollado en el proceso	10%
Número de proyectos o actividades consolidadas en el tiempo (más de un año)	5 acciones





1. OBJETO:

Describir el proceso para el desarrollo de colaboraciones con empresas vinculadas al voluntariado corporativo.

2. RESPONSABLE

Responsable de programas.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento se aplica a las demandas recogidas desde diferentes empresas, entidades u organizaciones vinculadas a programas de voluntariado corporativo.

4. DEFINICIONES

- Voluntariado corporativo: conjunto de actividades promovidas por la empresa con la finalidad de que los trabajadores o personas vinculadas a la misma participen en programas de voluntariado de entidades sin ánimo de lucro.
- Catálogo de voluntariado corporativo: documento que recoge los proyectos de las entidades miembro de la Coordinadora Aragonesa de Voluntariado que incorporan o desean incorporar programas de voluntariado corporativo.

5. RESPONSABILIDADES

ACTIVIDADES	RESPONSABLE
Recogida demanda de empresas, entidades u organizaciones	Equipo técnico
Análisis de demanda	Equipo técnico
Programación y desarrollo de acciones	Equipo técnico y responsables de empresa/entidad
Evaluación del impacto	Equipo técnico
Evaluación del proceso	Equipo técnico/ Junta Directiva



6. REFERENCIAS

LEY 6/2018, de 28 de junio, del Voluntariado de Aragón

6.1 Relación con otros procesos:

Este proceso está relacionado con el proceso de Formación de voluntarios y Orientación a personas que se interesan por el voluntariado

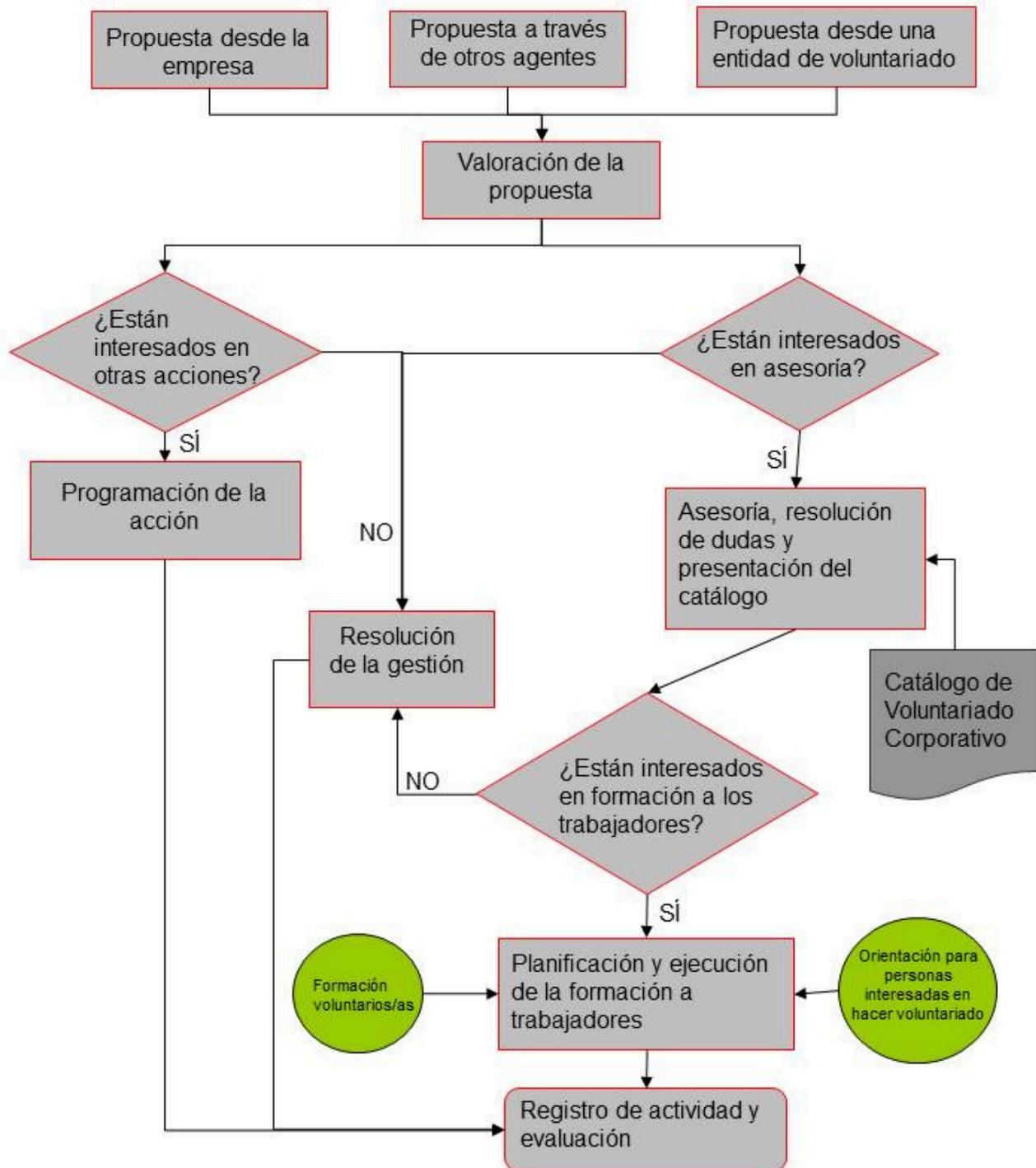
7. FORMATOS

7.1 Documentos de entrada: catálogo de voluntariado corporativo y modelos de documentos vinculados al voluntariado corporativo.

7.2 Documentos de salida: registro de actividad.

8. INDICADORES

INDICADOR	CRITERIO DE EFICACIA
Número de demandas recibidas	10 anuales
Número de asesorías realizadas	7 anuales
Número de acciones programadas y desarrolladas	5 anuales
Número de programas de voluntariado corporativo desarrollados con el apoyo de la Coordinadora	5 anuales





1. OBJETO:

Describir el proceso para el desarrollo de colaboraciones con las diferentes Administraciones Públicas.

2. RESPONSABLE

Responsable de programas.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento se aplica a las propuestas recogidas desde diferentes Administraciones Públicas, otros agentes vinculados y/o la Coordinadora Aragonesa de Voluntariado y a su posterior desarrollo en el marco institucional.

4. DEFINICIONES

- Propuesta: proyecto o idea que se presenta a una persona o entidad para que lo acepte y dé su conformidad para realizarlo.
- Proyecto conjunto: planificación, elaborada por varios agentes, consistente en un conjunto de actividades que se encuentran interrelacionadas y coordinadas, con el fin de alcanzar resultados específicos.
- Incidencia política: proceso llevado a cabo por un individuo o un grupo, que normalmente tiene como objetivo influir sobre las políticas públicas.

5. RESPONSABILIDADES

ACTIVIDADES	RESPONSABLE
Recogida y elaboración de propuestas	Equipo técnico/ Junta Directiva
Análisis de las propuestas y toma de decisiones	Equipo técnico/ Junta Directiva
Elaboración de proyectos conjuntos	Equipo técnico y representantes de la AA.PP.
Programación y desarrollo de acciones	Equipo técnico y representantes de la AA.PP.
Evaluación del impacto	Equipo técnico/ Junta Directiva
Evaluación del proceso	Equipo técnico/ Junta Directiva



6. REFERENCIAS

- LEY 6/2018, de 28 de junio, del Voluntariado de Aragón.
- Otras normativas que afecten al proceso: convenios de colaboración, contratos, etc.

6.1 Relación con otros procesos:

Este proceso está relacionado con Trabajo en red territorial.

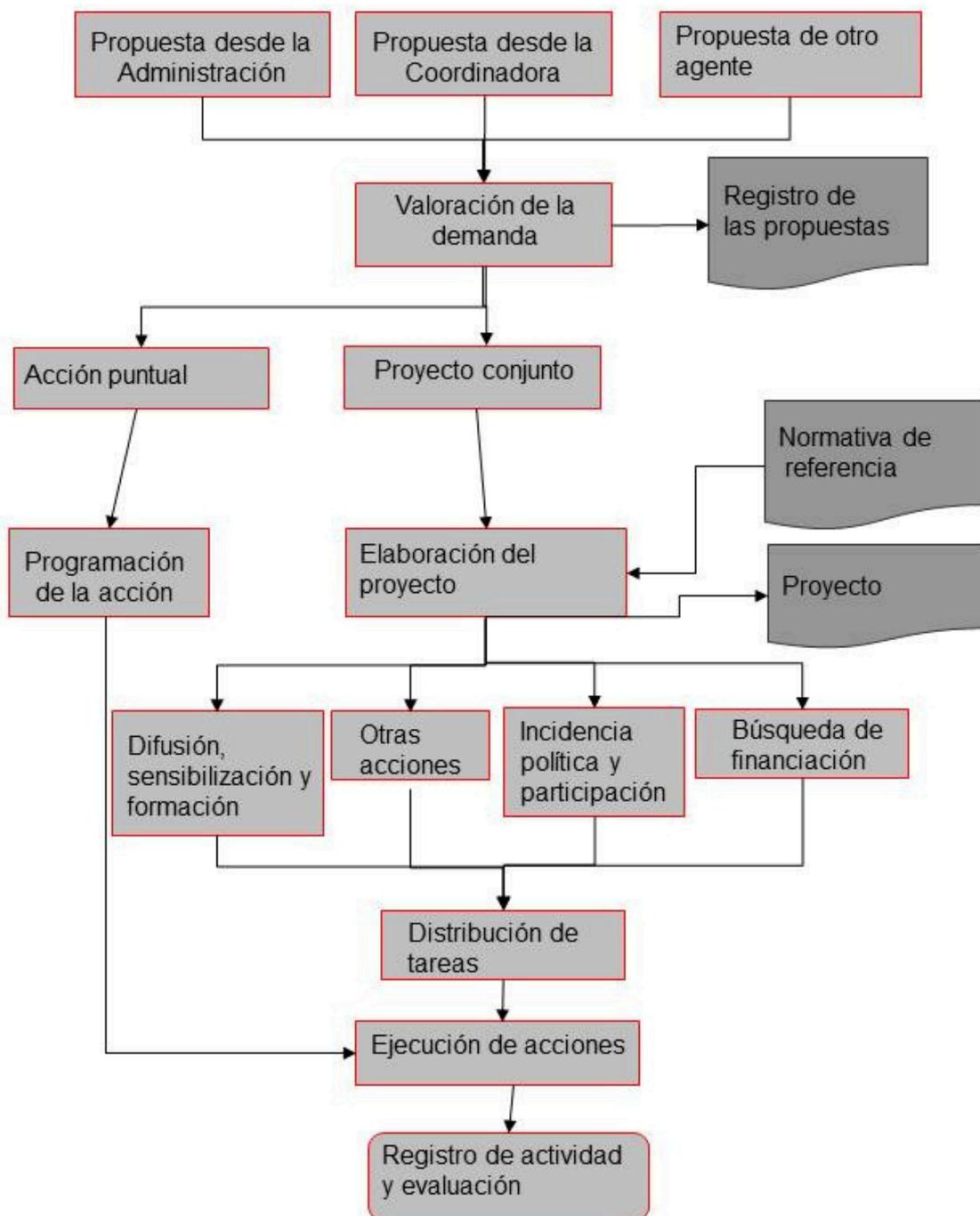
7. FORMATOS

7.1 Documentos de entrada: propuestas.

7.2 Documentos de salida: proyectos conjuntos.

8. INDICADORES

INDICADOR	CRITERIO DE EFICACIA
Número de propuestas	5 anuales
Número de proyectos conjuntos	2 anuales
Número de acciones puntuales	2 anuales





1. OBJETO:

Describir el proceso para la colaboración con otras entidades que no forman parte de la Coordinadora Aragonesa de Voluntariado y que no se incluyen en otras categorías establecidas en estos procesos.

2. RESPONSABLE

Responsable de programas.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento se aplica a las propuestas de colaboración recogidas desde diferentes entidades desde y para la Coordinadora Aragonesa de Voluntariado.

4. DEFINICIONES

- Carta de Servicios: documento de referencia en el que se definen las actividades de la Coordinadora Aragonesa de Voluntariado en diferentes ámbitos.
- Informe de admisión: documento tipificado para valorar la admisión de una entidad de la Coordinadora Aragonesa de Voluntariado.

5. RESPONSABILIDADES

ACTIVIDADES	RESPONSABLE
Recogida y valoración de propuestas	Equipo técnico/ Junta Directiva
Análisis de las propuestas y toma de decisiones	Equipo técnico/ Junta Directiva
Programación y desarrollo de acciones	Equipo técnico y representantes de las entidades
Admisión de la entidad	Equipo técnico/ Equipo de Acogida/ Asamblea
Decisión de participación en otras entidades	Junta Directiva/ Asamblea
Evaluación del impacto	Equipo técnico/ Junta Directiva
Evaluación del proceso	Equipo técnico/ Junta Directiva



6. REFERENCIAS

6.1 Relación con otros procesos:

Este proceso está relacionado con Formación de Voluntariado, Trabajo en red territorial y Asesorías.

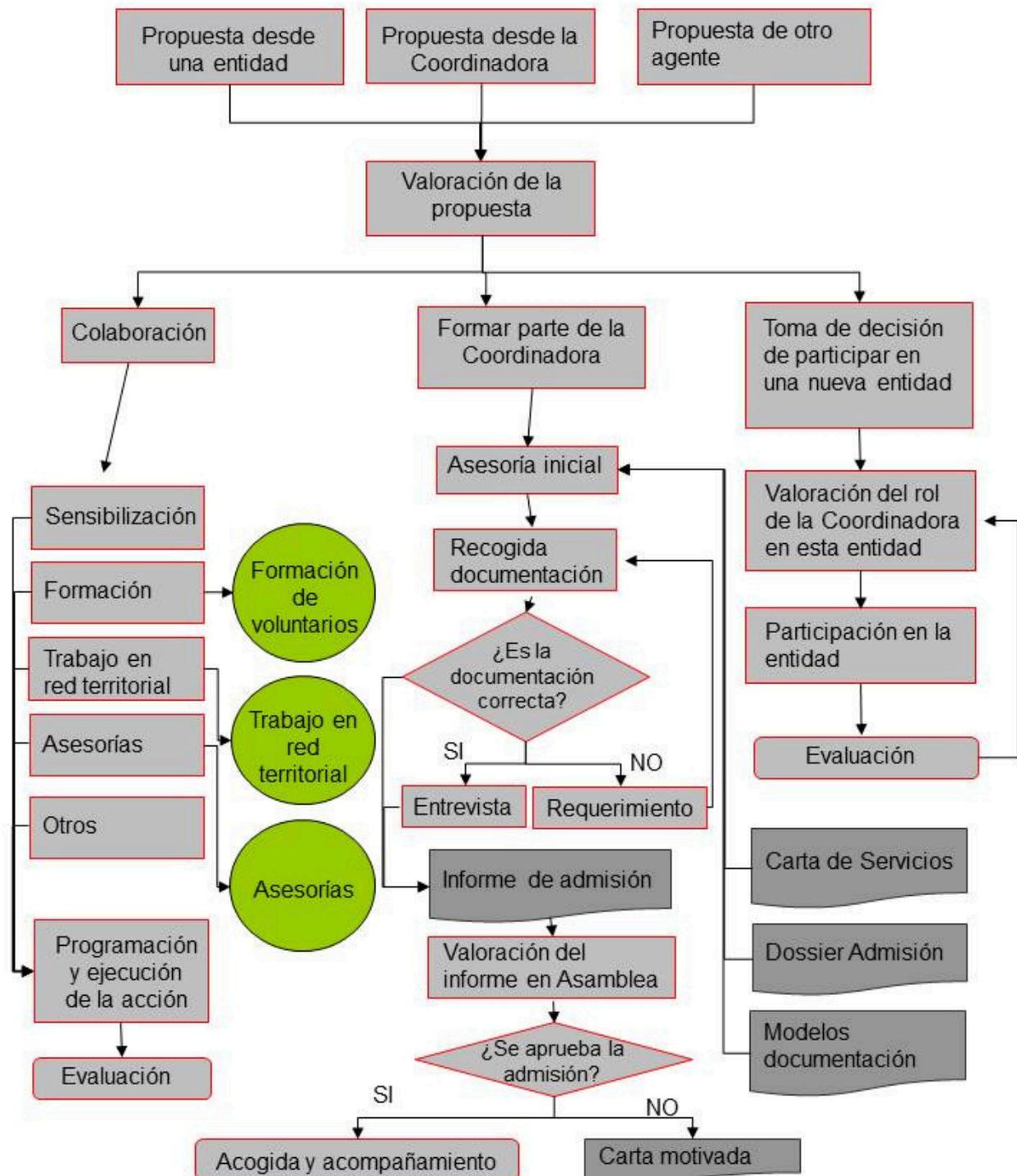
7. FORMATOS

7.1 Documentos de entrada: propuestas, documentos de admisión para entidades que quieren formar parte de la Coordinadora y proceso de admisión en otras entidades.

7.2 Documentos de salida: dossier de acogida, modelos documentales, informe de admisión de nuevas entidades, documentos de solicitud para ser miembro de otra entidad.

8. INDICADORES

INDICADOR	CRITERIO DE EFICACIA
Número de actividades en colaboración con otras entidades que no están incluidas en otros procesos	2 anuales
Número de entidades en las que se participa	3 entidades
Número de entidades que solicitan admisión en la Coordinadora anualmente	4 entidades cada año





1. OBJETO:

Presentar solicitud a todas las ayudas económicas y materiales que puedan colaborar en conseguir financiación y recursos para desarrollar los proyectos de la entidad con la mejor calidad y condiciones posibles.

2. RESPONSABLE

Responsable de programas.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento aplica a todos los proyectos que se emprendan desde la Coordinadora Aragonesa de Voluntariado.

4. DEFINICIONES

- Proyecto: es el conjunto de actividades interrelacionadas y coordinadas para alcanzar unos objetivos generales, con unos medios específicos en el plazo previsto.
- Memoria: es el informe que se realiza para desarrollar el proyecto, incluyendo: Un resumen del proyecto, los objetivos que se pretenden cumplir, la planificación, los medios con los que se cuenta, los responsables de su desarrollo.
- Organismos colaboradores: son los organismos tanto públicos como privados, que ayudan en el desempeño de la labor de la Coordinadora, con medios económicos o materiales.

5. RESPONSABILIDADES

ACTIVIDADES	RESPONSABLE
Aprobar la realización y petición de las ayudas del proyecto así como los objetivos y recursos que se van a utilizar	Junta Directiva
Realizar el estudio del proyecto	Equipo técnico
Realizar el proyecto así como el seguimiento y evaluación	Equipo técnico
Realizar la evaluación final de los objetivos planteados, y cierre del proyecto	Equipo técnico/ Junta Directiva



6. REFERENCIAS

- Procesos para los que se solicita financiación.
- Ley de subvenciones.
- Órdenes de subvención.
- Convocatorias de subvención.
- Convenios.

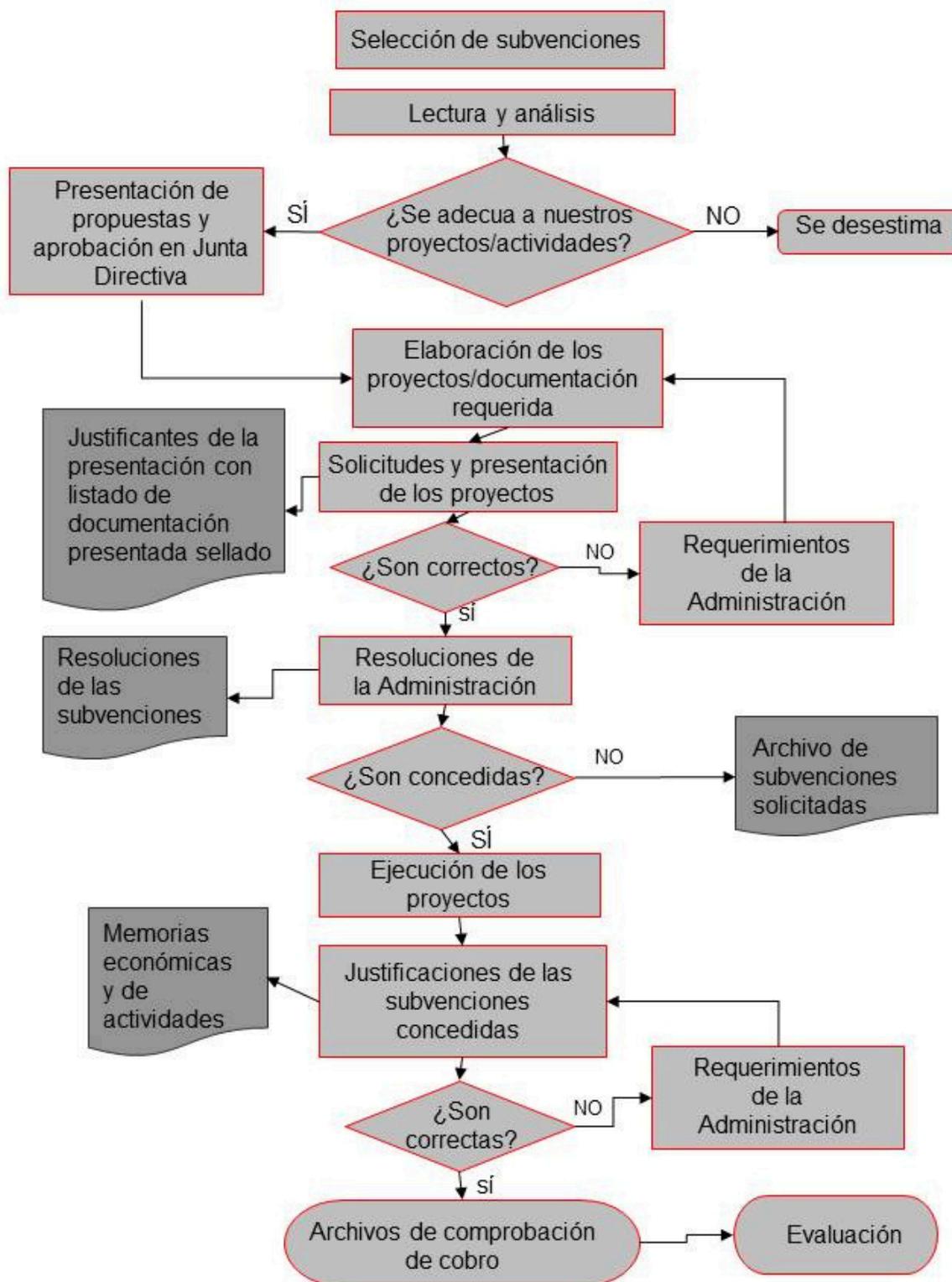
7. FORMATOS

7.1 Documentos de entrada: convocatoria de subvención. Cada entidad proveedora suele tener sus formatos.

7.2 Documentos de salida: registro excel anual de subvenciones.

8. INDICADORES

INDICADOR	CRITERIO DE EFICACIA
Número solicitudes presentadas y nº solicitudes aprobadas	75% aprobadas
Porcentaje de fondos conseguidos con respecto a los ingresos de subvenciones presupuestados	75% fondos solicitados
Número y tipo de entidades que proporcionan los fondos	5 entidades. 3 financiadores diferentes
Número y tipo de proyectos realizados con cargo a esos fondos	6 proyectos que contemplen, al menos, 3 de las áreas de trabajo.
Número de proyectos justificados correctamente	100% de los gastos justificados correctamente





Coordinadora Aragonesa de
Voluntariado

Avda. Cesáreo Alierta, 4
Pasaje Miraflores Local 3
50008 Zaragoza

C/ Yagüe de Salas, 16
Centro Social Ciudad de Teruel
44001 Teruel



976 214 938



683 672 298



coordinadora@aragonvoluntario.net

Síguenos en



www.aragonvoluntario.net