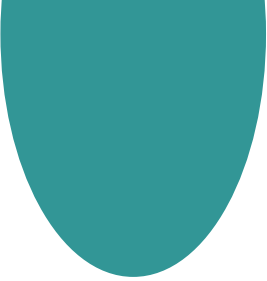




SERVICIO VOLUNTARIADO “Vale”

ASOCIACIÓN VALE



PROYECTO “Servicio de voluntariado”

INTRODUCCIÓN

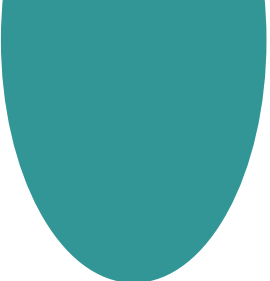
En una organización del tercer sector es fundamental contar con un grupo importante y formado de voluntarios. La presencia de este voluntariado favorece el desarrollo de actividades, la mejora de los servicios y la implicación de la sociedad en el desarrollo de los fines de la Asociación.

Por ello la asociación “Vale”, pretende con este proyecto, garantizar una buena acogida y seguimiento del voluntariado, para que se sienta parte del proyecto, para que su tiempo de colaboración sea lo más extenso posible y para que cuando finalice su tiempo se despidan con una buena sensación y con las puertas abiertas para que en un futuro pueda volver a colaborar si así lo desea.

Nos encontramos con dos líneas claves de actuación:

- * La **captación** de nuevos voluntarios, teniendo en cuenta las necesidades de la asociación, dirigirnos a los núcleos donde se encuentra el perfil de la población que nos interesa (**asociaciones varias**, mujeres, jóvenes, de la tercera edad, que desarrollen alguna actividad concreta, algún deporte, arte..., **universidad**, gente con una formación específica...) (Anexo I)

- * Por otro, la **acogida, seguimiento y despedida** de las personas que se acercan a la asociación, siguiendo el protocolo establecido. (Anexo II)



JUSTIFICACION

A lo largo de los años, han sido muchas las personas que han pasado por Vale, tanto de forma esporádica como de forma continua, hasta hace unos años, las personas encargadas de recibir al voluntariado, eran las directoras de los centros, es decir las mismas personas que gestionaban el resto de recursos humanos de la entidad.

Hoy en día la asociación ha crecido considerablemente y con ello la necesidad de delegar, es por ello que el servicio de ocio Sulayr es el responsable de gestionar el voluntariado en la entidad. Se ve la necesidad de crear este documento digitalizado, para facilitar y clarificar el procedimiento de captación, acogida y despedida de las personas voluntarias, para que el resto de trabajadores puedan conocerlo o llevarlo a cabo si fuera necesario.

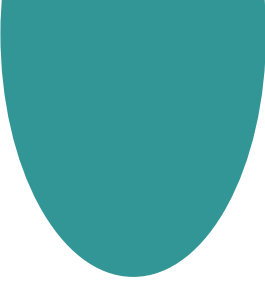
DESTINATARIOS

- * Nuevas personas voluntarias en “Vale”.
- * Personas que ya son voluntarias en “Vale”.

OBJETIVO GENERAL

Crear un servicio de voluntariado permanente que coordine y dé respuesta a las peticiones de los voluntarios.

Aumentar el número de voluntarios.



OBJETIVOS ESPECÍFICOS

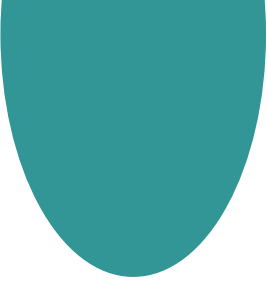
Adaptar las actividades de los voluntarios a sus gustos, conocimientos y capacidades (base de datos de voluntarios por tareas)

- * Optimizar los procesos de acogida, incorporación y seguimiento mediante un programa de voluntariado y un Plan de Acogida actualizados
 - * Favorecer el intercambio de experiencias entre los voluntarios y los profesionales de VALE
 - * Apoyar a los voluntarios en sus necesidades formativas y de transporte
 - * Mantener informados a los voluntarios sobre la entidad (misión, visión y valores) y sus actividades
 - * Mantener informados a los voluntarios sobre los beneficios que obtienen por colaborar con la entidad
 - * Incrementar la permanencia de los voluntarios en la Asociación
 - * Incrementar la participación de los voluntarios en el diseño y la planificación de actividades
 - * Motivar a los voluntarios a través de reconocimiento público de su labor
 - * Aumentar la visibilidad de VALE mediante la realización de la campaña en redes sociales
 - * Aumentar la implicación del voluntariado en las actividades desarrolladas por VALE
 - * Poseer folletos informativos y materiales audiovisuales para utilizar periódicamente en la captación de voluntariado.
- 

TEMPORALIZACIÓN

Destacamos las acciones más influyentes del año, teniendo en cuenta que vamos a aplicar el protocolo de acogida de voluntariado cada vez que se acerque una nueva persona a la entidad.

MES	ACCIÓN
ENERO	Reconocimiento a la labor de las voluntarias en la fiesta de reyes.
FEBRERO	Cuestionario de evaluación online para que las voluntarias puedan expresar como se sienten y propongan mejoras para la gestión del servicio.
MARZO	
ABRIL	Organizar actividad para compartir con las familias.
MAYO	Participación en la actividad de senderismo compartido
JUNIO	Reconocimiento voluntarias en el desafío Vale.
JULIO	
AGOSTO	
SEPTIEMBRE	Recogida de las necesidades de voluntariado en la entidad.
OCTUBRE	Campaña de captación (visita universidades y asociaciones del valle de Lecrín...)
NOVIEMBRE	
DICIEMBRE	Felicitación de navidad, más reconocimiento en las redes sociales. Invitación.



EVALUACIÓN

Vamos a comprobar el éxito de la gestión de este proyecto en base a los criterios marcados de indicadores.

- Actualización del Programa de voluntariado
 - Actualización de la base de datos de voluntarios incluyendo apartados sobre su formación, habilidades y preferencias en la colaboración
 - Actualización del Plan de acogida de nuevos voluntarios
 - Nombramiento de un responsable de la gestión de voluntarios
 - 1 reunión al año con el voluntariado
 - Nº de voluntarios que participan en la reunión anual
 - Invitación al voluntariado a la asamblea general o a la presentación anual de la memoria
 - Nº de voluntarios que participan en la asamblea
 - Nº de voluntarios que participan en las actividades formativas
 - Nº de propuestas de mejora anuales realizadas por los voluntarios
 - Nº mailings de la memoria anual, folletos, noticias y publicaciones (guía de sexualidad, autodeterminación...) a todos los voluntarios
 - Apoyo al voluntariado, ofreciendo cuando sea necesario el servicio de transporte
 - Nº de tarjetas de VALE (acceso a beneficios sociales) distribuidas entre los voluntarios
 - 1 mailing anual sobre las ofertas de ocio y los servicios más baratos con proveedores (dentista, seguros de salud, gasolina...)
 - 1 folleto "Ser voluntario VALE la pena"
 - 1 video de captación de socios y voluntariado
 - 1 campaña de captación de socios y voluntarios a través de redes sociales (envió video por WhatsApp, Facebook)
 - Creación en la web de un apartado concreto de voluntariado (mucho más información)
 - Incremento anual del 2% del número de voluntarios
 - 2 mailings al año a las familias sobre este tema
 - 1 acuerdo con la Universidad para lograr más voluntarios
 - Al menos 1 acción formativa dirigida a estudiantes universitarios para captar voluntarios
- 

- Al menos 2 acuerdos con asociaciones de profesionales o entidades para que den difusión a la campaña entre sus miembros jubilados
- N° de reconocimientos públicos realizados sobre la labor del voluntariado (actos institucionales, web, blog, Facebook)
- Al menos 6 comunicaciones al año con voluntarios
- N° de actuaciones donde los voluntarios han participado en la planificación y organización de acciones y no solo en su desarrollo
- Tasa anual de abandono de voluntariado
- N° de cartas de agradecimiento o certificados emitidos reconociendo su labor como voluntarios.

ANEXOS

Anexo I

PROCESO DE CAPTACIÓN DE VOLUNTARIADO

Análisis de la realidad interna:

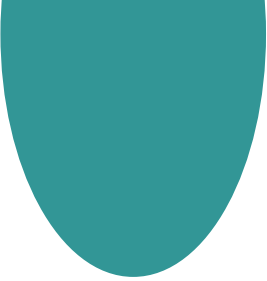
- Analizar los objetivos de la asociación, los programas que se están desarrollando, a quien va dirigido...
- Conocer materiales y económicos
- Valorar qué puede aportar la entidad a la persona voluntaria (formación, desarrollo personal...)

Análisis de la realidad externa:

- Movimientos asociativos del entorno
- Medios de comunicación disponibles

Definición de necesidades:

- Perfil del voluntariado que necesitamos
- Definición clara de tareas a realizar
- Número de personas voluntarias necesarias
- Estructura necesaria para desarrollar la captación

- 
- Lugar donde encontrar los grupos de personas con perfil que nos interesa

Desarrollo de la captación:

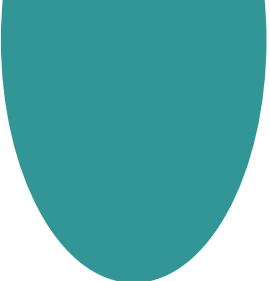
- Personalizar la necesidad (hace el mensaje más poderoso)
- Ilustrar cómo pueden ayudar
- Aliviar ansiedades (por desconocimiento del colectivo)
- Informar sobre cómo acceder al programa
- Convencer y motivar

Medios:

- Boca a boca
- Radio, tv y prensa
- Folletos y carteles
- Boletines informativos
- Internet...

Evaluación:

- Número de personas interesadas
 - Personas que se incorporan a la asociación
 - Grado en que los voluntarios reúnen requisitos
 - Periodo de permanencia de los voluntarios
 - Grado en que el análisis de la realidad fue adecuado
 - Desarrollo general de la captación
 - Apoyo de la organización
 - Grado en el que método utilizado fue adecuado
 - Comportamiento del equipo que participó en la campaña
- 



Anexo II

PROTOCOLO DE ACOGIDA DEL VOLUNTARIO

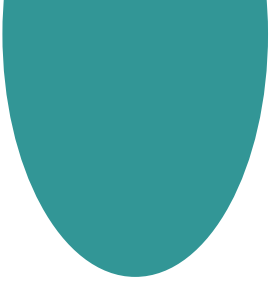
En el trabajo con la persona voluntaria va a ser importante que la entidad esté preparada para ofrecer una buena acogida, una orientación inicial y un acompañamiento durante todo el periodo de colaboración, pues de ello va a depender en gran medida tanto la continuidad como la satisfacción de las personas voluntarias. Asimismo es importante que la entidad reconozca a la persona voluntaria su colaboración y que, llegado el momento, efectúe un correcto proceso de desvinculación.

Lo primero que vamos a realizar es una entrevista semi-estructurada donde la persona voluntaria nos cuente:

- Que le ha hecho acercarse a la asociación.
- Cuáles son sus intereses y que espera de su participación en la entidad.

Desde el centro se le transmitirá la línea de trabajo de la Asociación, la visión, misión y filosofía.

El siguiente paso es un recorrido por las instalaciones de la entidad.



En este momento se le muestra a la voluntaria qué hacemos, como nos organizamos, y los distintos centros con los que contamos, se les presenta aleatoriamente a algunos de nuestros clientes. La persona desde este momento va a conocer en que entorno se va a mover, con qué perfil de personas va a trabajar...

Si la persona está decidida y motivada, pasamos a la recogida de datos. **(Anexo II)**

Una vez que las dos partes han acordado el horario de colaboración en función al tiempo e intereses de la persona, y a las necesidades de voluntariado de la entidad, se le entrega los siguientes documentos:

Documento de incorporación y compromiso de la persona voluntaria **(Anexo III)** y derechos y deberes del voluntariado **(Anexo IV)**

La **confidencialidad** y la seriedad a la hora de entrar en nuestra entidad serán aspectos muy relevantes que les comunicaremos a los voluntarios en este momento.

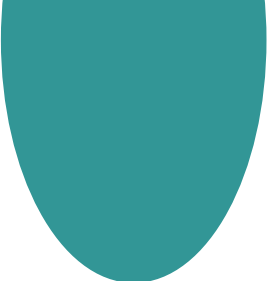
Informaremos de la **oferta de formación** a la misma vez que se informa a los monitores, pues la oferta es la misma para todos.

Sabrán en este momento el **seguro** que le cubre.

La parte más importante del protocolo, es el **seguimiento** que vamos a seguir, va a ser continuo desde que la voluntaria empieza su labor, hasta que finaliza, donde los monitores implicados, van a ser los responsables de resolver dudas concretas, asignación de tareas u objetivos, y van a valorar a lo largo del tiempo si la persona voluntaria es adecuada para las tareas asignadas o si hay que hacer una reestructuración del horario.

Primera toma de contacto. La impresión del primer día, si se ha sentido cómoda, si ha encontrado afinidad con el monitor con el que colabora, si se siente a gusto con los





clientes... Esto se realiza con una reunión informal entre la voluntaria y la responsable del voluntariado.

Si es negativa la respuesta, se le resuelven dudas y se le anima a que se dé tiempo de adaptación.

Segunda fase. A los tres meses, reunión por separado, de la responsable del voluntariado, con los monitores implicados, y de la persona voluntaria con la responsable. Una tercera reunión donde se expondrán las conclusiones de ambas reuniones, con el objetivo de velar para que la persona esté a gusto.

Tercera fase. En Junio, para todos los voluntarios. Pase de encuesta de satisfacción (**Anexo V**) Presentación de la organización de verano tanto en Centro de día como en Residencia.

Dentro del protocolo de acogida, se llevan a cabo dos veces al año, un acto de reconocimiento a la labor del voluntariado en ese año, donde se muestra gratitud desde la entidad y se le reconoce su papel.

La despedida.

Antes de que la persona se desvincule, la etapa de despedida permitirá a la entidad:

- Agradecer y reconocer a la persona voluntaria su colaboración.
- Conocer la valoración que la persona voluntaria hace de su experiencia en la entidad.
- Facilitar una posible futura reincorporación.

La responsable del voluntariado:

1. Da de baja a la persona voluntaria.
2. Informa a todos los implicados de la finalización de colaboración de la persona voluntaria.

A tener en cuenta:

- Protección de Datos
Privacidad . Imagen, voz.
- Responsabilidad en cuanto a cumplir horarios y en la ejecución de las tareas.
- Confidencialidad,
- Respetar espacios privados

- Respetar horarios del centro

QUE APORTAMOS DESDE LA ASOCIACIÓN

- Aporta experiencias que contribuyen al crecimiento personal
- Reconocimiento a su labor a nivel interno e externo
- Favorece el sentimiento de pertenencia a un grupo que promueve la transformación social
- Respalamos la acción voluntaria con un apoyo profesional.
- Seguro de responsabilidad civil
- Compensación de gastos
- Carnet de voluntariado

E

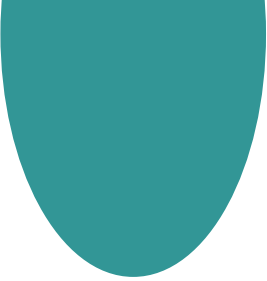
Anexo III

ENTREVISTA NUEVO VOLUNTARIO

DATOS DE IDENTIFICACION	
Nombre y Apellidos:	
Fecha Nacimiento:	
D.N.I.:	
Domicilio:	
Localidad:	
C.P.:	
Provincia:	
Teléfono:	
Móvil:	
Email:	
Otros datos:	

Formación académica:	
Experiencia como voluntario en otras entidades:	

Fecha de incorporación:	Fecha de cese:
Disponibilidad:	
Horario de la actividad a realizar:	
¿Qué pretendes conseguir?	
-Aprender y colaborar en las distintas necesidades del centro.	
Observaciones	
CONOCIA EL CENTRO -	
QUE LE UNE AL MUNDO DE LA DISCAPACIDAD	
PORQUE HA DECIDIDO HACER SU VOLUNTARIADO EN NUESTRO CENTRO EN NUESTRO CENTRO	
QUE OBJETIVO PRETENDE CON SU VOLUNTARIADO	

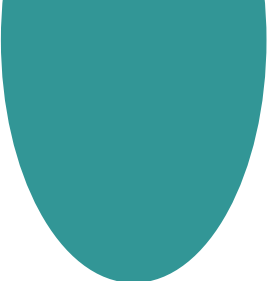


ANEXO IV

Derechos de las personas voluntarias en “Vale”

Recibir, tanto con carácter inicial como permanente, la información, formación, orientación, apoyo y, en su caso, medios materiales necesarios para el ejercicio de las funciones que se les asignen.

- Ser tratados sin discriminación, respetando su libertad, dignidad, intimidad y creencias.
 - Participar activamente en la organización en que se inserten, colaborando en la elaboración, diseño, ejecución y evaluación de los programas, de acuerdo con sus estatutos o normas de aplicación.
- 

- 
- Ser asegurados contra los riesgos de accidente y enfermedad derivados directamente del ejercicio de la actividad voluntaria, con las características y por los capitales asegurados que se establezcan reglamentariamente.
 - Ser reembolsados por los gastos realizados en el desempeño de sus actividades.
 - Disponer de una acreditación identificativa de su condición de voluntario.
 - Realizar su actividad en las debidas condiciones de seguridad e higiene en función de la naturaleza y características de aquélla.
 - Obtener el respeto y reconocimiento por el valor social de su contribución.

Deberes de las personas voluntarias en “Vale”

Cumplir los compromisos adquiridos con las organizaciones en las que se integren, respetando los fines y la normativa de las mismas.

- Guardar, cuando proceda, confidencialidad de la información recibida y conocida en el desarrollo de su actividad voluntaria.
- Rechazar cualquier contraprestación material que pudieran recibir bien del beneficiario o de otras personas relacionadas con su acción.
- Respetar los derechos de los beneficiarios de su actividad voluntaria.
- Actuar de forma diligente y solidaria.
- Participar en las tareas formativas previstas por la organización de modo concreto para las actividades y funciones confiadas, así como las que con carácter permanente se precisen para mantener la calidad de los servicios que presten.
- Seguir las instrucciones adecuadas a los fines que se impartan en el desarrollo de las actividades encomendadas.
- Utilizar debidamente la acreditación y distintivos de la organización.

ANEXO V

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN GENERAL Y ESPECÍFICA

Valorar según puntuación (donde el 1 es malo y el 5 excelente), los siguientes ítems:

Respecto a la integración en el centro

	1	2	3	4	5
Acogida y primera impresión					
Transmisión de misión, visión y valores					
Conocimiento de la organización de la entidad					
Disponibilidad de recursos humanos					
Disponibilidad de recursos materiales					

Conocimiento de los clientes					
Relación con los profesionales					

Respecto a la labor desempeñada

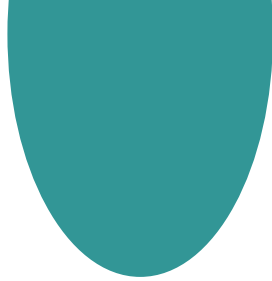
1 2 3 4 5

Estas satisfecho con tu trabajo					
Responde a las expectativas que tenias					
Participas en la programación, ejecución y evaluación del programa en el que colaboras.					
Te sientes cómodo/a durante la actividad.					
Sientes empatía con los clientes y monitores con los que trabajas directamente					

CUESTIONARIO SEGUIMIENTO PARA POSIBLES MEJORAS

GRADO DE PARTICIPACIÓN EN LAS ACTIVIDADES					
	1	2	3	4	5
PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDADES PROGRAMADAS					
CUMPLIMIENTO DE TAREAS ASIGNADAS					
PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDADES EXTRAS					

ACTITUDES HACIA EL TRABAJO					
	1	2	3	4	5
INTERES					
DISPONIBILIDAD					
ESFUERZO					
ENTUSIASMO					
INICIATIVA					



RESPONSABILIDAD					
COOPERACIÓN CON COMPAÑEROS					
FLEXIBILIDAD					

ACTITUDES PROFESIONALES					
	1	2	3	4	5
CAPACIDAD DE ESCUCHA					
CAPACIDAD PARA COMUNICAR					
CAPACIDAD PARA PONER EN PRACTICA SUS CONOCIMIENTOS					
CAPACIDAD PARA LA TOMA DE DECISIONES					



