

¡COLABORA!

PLAN DE VOLUNTARIADO

*Asociación Navarra
Sin Fronteras*



Tabla de contenido

Introducción al plan.....	3
INFORMACIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD	4
Presentación	4
Marco legal.....	6
OBJETIVOS DEL PLAN	7
PERFIL DEL VOLUNTARIADO.....	8
ACTIVIDADES QUE INCORPORAN VOLUNTARIADO.....	9
Alfabetización al castellano para menores migrantes en Tudela.	10
Atención en calle a personas sin hogar en Tudela.	10
Mentoría social.....	11
GESTIÓN DEL VOLUNTARIADO	12
.....	12
Responsable del voluntariado.....	13
Captación	13
Acogida y orientación.....	14
Formación	15
Acompañamiento	17
Desvinculación	18
EVALUACIÓN Y CONTROL DEL PLAN	19
CRONOLOGÍA	20
Cronología general (2021):	20
Coordinaciones	20
RECURSOS	21
Materiales:.....	21
Económicos.....	21
Equipo humano	21

INTRODUCCIÓN AL PLAN

Desde la asociación se busca promover la solidaridad a nivel global, generando oportunidades de acción que promuevan el cambio social. Para esta labor, el voluntariado es un valioso activo entre el equipo humano de la entidad. Tiene gran relevancia, tanto como agente de cambio, como factor de llamada a la solidaridad activa.

El conjunto de personas que forman el voluntariado se adscribe libremente a la entidad para participar en la realización de tareas de carácter social, en beneficio de la comunidad. Por ello, el voluntariado en una forma de **participación de la ciudadanía**, una herramienta de desarrollo comunitario. El objetivo general de toda acción voluntaria se basa en la búsqueda del desarrollo y mejora de la comunidad, el aumento de la calidad de vida de las personas en una sociedad justa, relacional e inclusiva, siguiendo los principios básicos de solidaridad, pluralismo y convivencia. Así como a proteger y conservar el entorno.

La decisión de una persona de formar parte de un programa de voluntariado debe hacerse de forma **reflexiva** y **responsable**. Esta supone adquirir un **compromiso** por iniciativa propia y **libremente** de prestar algún servicio o ayuda a otros que, en principio, son personas desconocidas. Así mismo, debe realizarse de forma **desinteresada y altruista**, es decir, sin contraprestación económica o material, “sin perjuicio del abono de los gastos reembolsables que el desempeño de la acción voluntaria ocasione” (art. 3.1. Ley 45/2015 del Voluntariado). El voluntariado participa directa y activamente en las responsabilidades comunes, teniendo la participación como principio democrático, al mismo tiempo que genera y promueve una ciudadanía activa.

Destacados profesionales de la neuropsicología han destacado los beneficios que tiene la acción voluntaria para la persona que la realiza, liberando oxitocina y progesterona, hormonas relacionadas con la preocupación, que ayudan a resistir el estrés. Así mismo, realizar acciones prosociales desencadena la liberación de dopamina, hormona relacionada con el deseo y el placer, haciéndonos sentir bien. Esta hormona hace que nuestro corazón palpite con más fuerza.

Datos identificativos de la entidad

Nombre: Asociación Navarra Sin Fronteras

Dirección: C/ Mutilva, 17 bajo. 31006, Pamplona

Tfno.: 948 23 67 76

Página web: <https://www.navarrasinfronteras.es/>

Número de registro:

Provincial: 385

Nacional: 18.321

Calificaciones de Calidad: ISO 9001:2015.

INFORMACIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD

Presentación

La Asociación Navarra Sin Fronteras es una entidad social sin ánimo de lucro, concertada con el Gobierno de Navarra, que comienza su andadura en 1977. En 1983 la entidad fue declarada de Utilidad Pública, lo supone que su actividad es de interés colectivo, focalizada en beneficiar con sus servicios a la ciudadanía navarra.

Nuestra intervención social busca dar respuesta a las necesidades de las personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad. Acompañamos a las personas en sus procesos individuales, dando especial atención a los procesos emocionales y al desarrollo personal mediante la relación de ayuda. El objetivo final de cada proceso es garantizar la calidad de vida e inclusión social de las personas con las que trabajamos, apoyándoles en la adquisición del máximo nivel de autonomía posible.

Los diferentes servicios que prestamos se adaptan a las necesidades, dificultades y recursos de cada persona, así como a las diferentes situaciones y los posibles cambios que se sucedan. La **flexibilidad** en la intervención es un principio fundamental de trabajo en una sociedad en constante cambio.

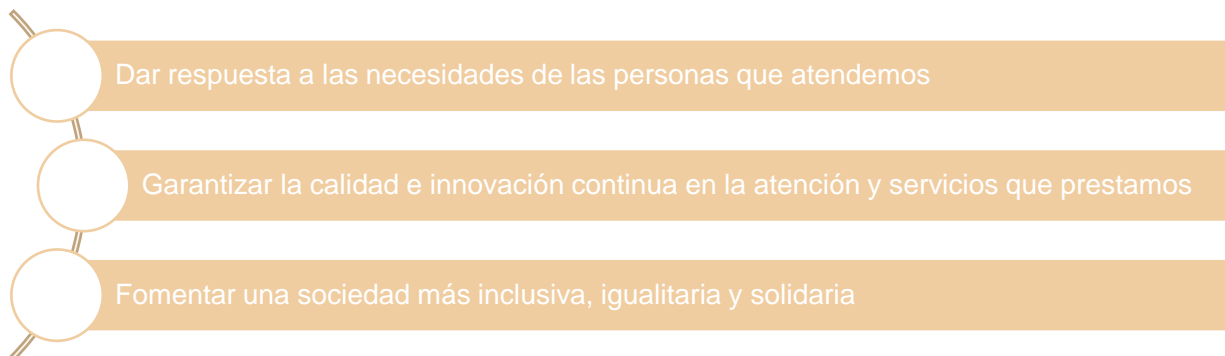
Entendemos a las personas como **sujetos activos de derechos**, partícipes y protagonistas de sus propios procesos de cambio. Esto requiere, no solo garantizar sistemas de **participación real y cocreación**, si no la asunción de responsabilidades por parte de las personas con las que trabajamos, siempre con el acompañamiento profesional, buscando destacar las fortalezas y recursos personales.

Con todo ello, acompañamos a las personas en su proceso de **empoderamiento personal** desde una perspectiva **integral**, trabajando con todas las áreas que engloban el bienestar personal (sanitaria, formativa, laboral, social, familiar, etc.)

Para todo ello, formamos nuestro equipo de trabajo con profesionales de distintas áreas formativas, garantizando una **atención multidisciplinar**. Además del equipo profesional interno, damos un espacio relevante al **trabajo en red y comunitario** con los diferentes servicios que presta la comunidad.

Buscamos una mejora continua en la **calidad, eficacia y eficiencia** de nuestros servicios; así como la **innovación social** constante, adaptándonos a las nuevas realidades sociales. Para ello, contamos con sistemas de autoevaluación y de supervisión externa que desarrollamos de forma continua.

Objetivos generales



Misión: Nuestra misión es la inclusión social de las personas en situación de vulnerabilidad, así como la promoción y protección de las personas usuarias, la formación profesional, inserción laboral y creación de empleo para las personas con discapacidad. Su fin será la inclusión, socialización, autonomía y calidad de vida de todas las personas usuarias.

Visión: Ser una entidad referente en la calidad de la atención social, basándose en la profesionalización y mejora continua.

Valores

Responsabilidad y compromiso profesional: contamos con un equipo profesional multidisciplinar especializado. Nuestro compromiso con la mejora continua pasa por la formación y supervisión de la actividad profesional; buscando la innovación en la acción social.

Conciencia social: desarrollamos nuestra capacidad para percibir, reconocer y comprender los problemas, necesidades y perspectivas que tienen las personas de nuestra comunidad. Ello implica analizar, reflexionar y tomar postura frente a los problemas, teniendo en cuenta que las problemáticas de las personas tienen impacto en el conjunto de la sociedad.

Igualdad e interculturalidad: fomentamos la igualdad de todas las personas, sin ningún tipo de discriminación. Promovemos alternativas de discriminación positiva para garantizar el acceso a oportunidades y derechos de las personas con mayores dificultades.

Empoderamiento: creemos en la capacidad de cambio de las personas, trabajamos desde sus fortalezas y habilidades; estas son vistas como herramientas para superar sus propias dificultades, con el apoyo y acompañamiento profesional.

Integralidad y personalización: realizamos una intervención integral que engloba todas las áreas del desarrollo personal, teniendo en cuenta que cada persona es única e individual.

Marco legal

La intervención que se lleva a cabo tiene como base legislativa la normativa vigente en materia de intervención social, protección a la infancia y adolescencia e inclusión social.

Así mismo, de forma transversal, se tienen en cuenta las normativas referentes a políticas migratorias, igualdad de género y discapacidad. Todas ellas nacen de planes, programas, convenios y comités internacionales, los cuales forman los cimientos legislativos más profundos de la intervención social. Entre la legislación vigente, enumeramos las siguientes:

	ESTATAL	AUTONÓMICA
TRANSVERSAL	<ul style="list-style-type: none"> • Constitución Española de 1978 • Código Civil • Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social • Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres • Ley 45/2015, de 14 de octubre, de voluntariado • Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ley Orgánica 13/1982, de 10 de agosto, de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra • Decreto Foral 69/2008, de 17 de junio por el que se aprueba la Cartera de Servicios Sociales de ámbito general. • Ley foral 14/2015, de 10 de abril, para actuar contra la violencia hacia las mujeres. • Ley Foral 17/2019, de 4 de abril, de igualdad entre mujeres y hombres • Ley Foral 2/1998, de 27 de marzo, del voluntariado de navarra.
MENORES	<ul style="list-style-type: none"> • Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero de Protección Jurídica del Menor. • Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio y la Ley 26/2015, de 28 de julio 	<ul style="list-style-type: none"> • Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre, de Promoción, Atención y Protección a Infancia y Adolescencia. • Decreto Foral 7/2009 de 19 de enero (aprueba el desarrollo parcial de la Ley Foral anteriormente mencionada).
EXCLUSIÓN SOCIAL	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategia Nacional de prevención y lucha contra la pobreza y la exclusión social 2019-2023 	<ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico de Inclusión en Navarra 2018-2021 • Ley Foral 15/2016, de 11 de noviembre, por la que se regulan los derechos a la Inclusión Social y a la Renta Garantizada.

OBJETIVOS DEL PLAN

Objetivo general:

Integrar la actuación de las personas voluntarias en el seno de la entidad, impulsando un voluntariado activo y comprometido en la búsqueda de un mundo sin exclusión y desigualdad, promoviendo espacios y oportunidades de participación que movilicen a la sociedad y actúen como agentes de cambio y transformación social.

Objetivos específicos

- Incorporar al voluntariado en la entidad como elemento estratégico para lograr el cumplimiento de la misión.
- Transmitir de forma efectiva los fines y valores de la entidad para que las personas voluntarias puedan compartirlos e identificarse con ellos.
- Reconocer el papel del voluntariado como elemento transformador
- Orientar en la gestión del voluntariado
- Lograr una inclusión adecuada de las personas voluntarias dentro del equipo humano de NSF, acompañándolas desde el inicio hasta la desvinculación.
- Establecer derechos y deberes, así como el compromiso de la entidad
- Proporcionar al personal remunerado criterios, orientaciones y procedimientos más adecuados (protocolos: captación, acogida y motivación; formación; seguimiento...)
- Desarrollar espacios de encuentro entre los diversos integrantes de la entidad a fin de que todas las actuaciones sean producto de una planificación coordinada
- Definir y consolidar programas de voluntariado, contribuyendo a dar respuesta a las necesidades sociales a través del fomento del voluntariado
- Generar un espacio de formación sobre temas de desarrollo, cooperación, protección, inclusión social, igualdad, interculturalidad, etc. así como aspectos básicos del voluntariado
- Facilitar espacios de participación activa del voluntariado hacia el interior de la organización

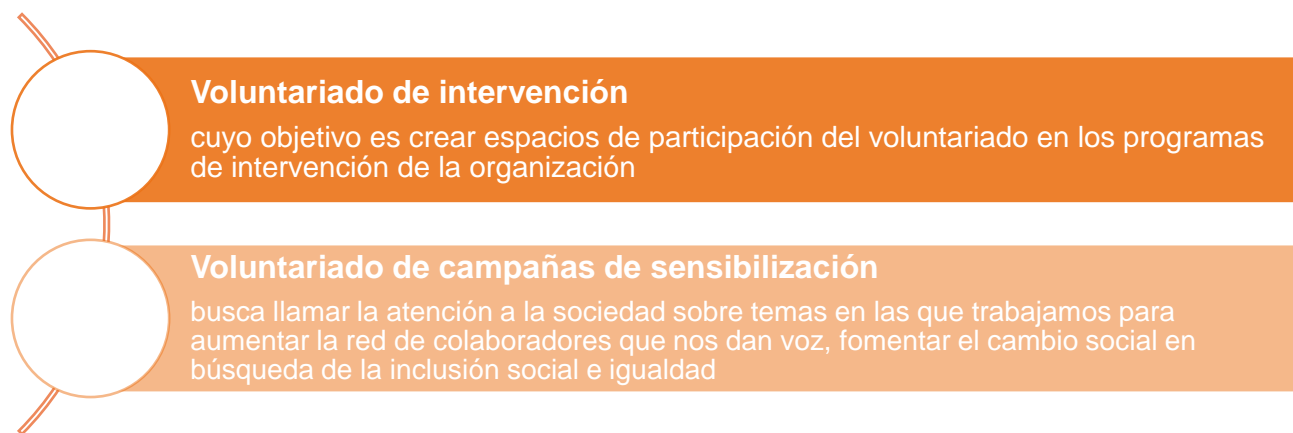
PERFIL DEL VOLUNTARIADO

De estos valores podemos desprender una serie de **capacidades** con las que deben contar las personas voluntarias. En este caso hay que tener especial sensibilidad al tratarse de personas en riesgo o exclusión social, muchas de ellas menores de edad.



ACTIVIDADES QUE INCORPORAN VOLUNTARIADO

El voluntariado que se gestiona desde la entidad se diferencia en dos tipologías generales:



Dentro de ambas tipologías se pueden desarrollar diferentes **proyectos de voluntariado**, en función de las necesidades y oportunidades que vayan surgiendo. Estas se pueden dar en el total de programas que gestiona la entidad, tanto en infancia y adolescencia como en los programas de personas adultas. Del mismo modo, encontramos la posibilidad de desarrollar proyectos en Pamplona y Comarca y en la zona de Tudela.

Las personas voluntarias podrán participar de forma simultánea en proyectos de voluntariado en intervención directa como en las campañas de sensibilización. Así mismo, el voluntariado es un agente de cambio con gran relevancia para la entidad, por ello, se ponen a disposición de estas personas diferentes canales de comunicación a través de los que pueden ofrecer sus propuestas de actividades.

Así mismo, de podrán desarrollar de manera puntual acciones concretas y específicas que incorporen la acción voluntaria, estas podrán realizarse de forma presencial o a través de las tecnologías de la información y la comunicación.

Todas ellas, actividades y proyectos, reunirán los valores y principios recogidos en la Ley Orgánica 45/2015, así como los que representan a la entidad gestora.

Alfabetización al castellano para menores migrantes en Tudela.

La Asociación Navarra Sin Fronteras cuenta con diferentes programas de atención a menores de edad extranjeros en la localidad de Tudela. En vistas a garantizar la inclusión de dichos menores, se requiere dar respuesta a las necesidades específicas de su situación, además de las que presenta cualquier adolescente en situación de riesgo o desprotección. Entre ellas, nos encontramos con la barrera del idioma que, en muchas ocasiones, dificulta el progreso en su desarrollo personal. Además de las dificultades para establecer relaciones sociales que el idioma supone, este es la base imprescindible que necesitan para poder iniciar un itinerario formativo/formativo-laboral. Por ello, es necesaria la colaboración de personas voluntarias que puedan ofrecer clases de alfabetización al castellano o apoyo en las mismas para los menores que residen en Tudela.



Atención en calle a personas sin hogar en Tudela.

Las personas que se encuentran en situación de exclusión social y que no poseen un hogar, constituyen un grupo de alto riesgo y desprotección que desde los servicios públicos, privados y concertados debemos atender. **Ante la situación de crisis sanitaria, económica y social en la que nos encontramos, esta necesidad de protección se ha visto incrementada**, por lo que las acciones llevadas a cabo deben responder al contexto actual. Para ello, desde el Centro Municipal de Atención a Personas Sin Hogar queremos atender, en la medida de lo posible, la situación de esta población en el entorno de Tudela. A tal fin, se está llevando a cabo la acción voluntaria de atención en calle, una actividad necesaria en cualquier estación del año, pero con mayor relevancia y urgencia durante las olas de frío y calor.



El **objetivo general** del servicio consiste en **localizar, acompañar, atender y servir de nexo** entre las personas en situación de sin hogar y el Centro Municipal. Con la intensidad e importancia que cada uno de estos verbos requiere.

Mentoría social



Utilizamos el término “mentoría social” ya que este apellido define más concretamente el objetivo de estos programas, diferenciándolos de aquellos que cuya finalidad es acompañar en procesos formativos o laborales a personas con situaciones de plena inclusión. Además, el término de mentoría social nos resulta más inclusivo, ya que de esta manera damos a entender que no solo está destinada a **infancia y adolescencia**, sino que también pueden beneficiarse del mismo **personas adultas en situaciones vulnerables**.

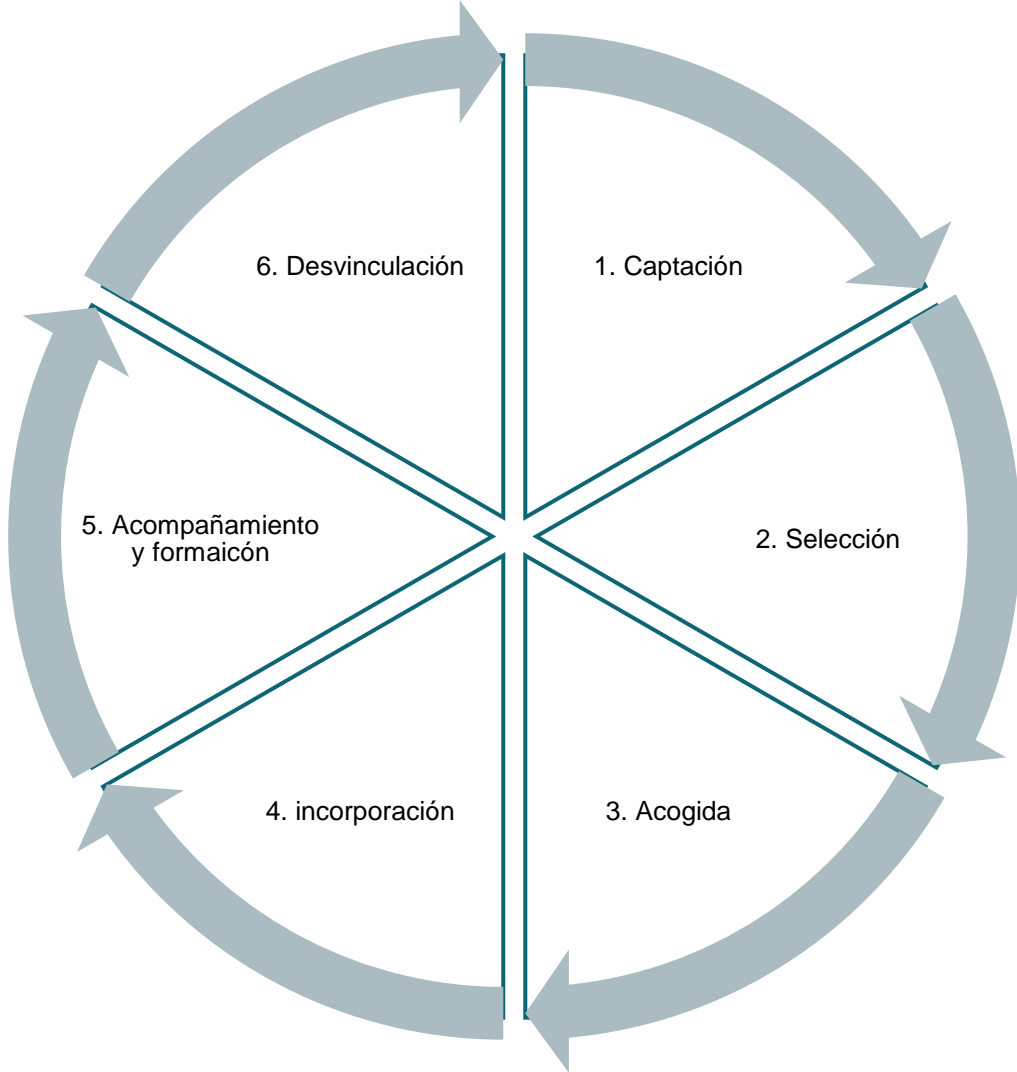
La mentoría social consiste en la creación de nuevas relaciones sociales en las que una persona, de forma voluntaria, acompaña a otra en su proceso de superación de obstáculos. Aunque nos gustaría destacar, que tanto la relación y el crecimiento personal es bidireccional, beneficiándose de dicha relación ambas partes.

A nivel general...

Las funciones generales que pueden realizar en los diferentes proyectos de la entidad son:

- Asistir y participar en las reuniones de coordinación entre profesionales y voluntariado
- Mantenerse informado de la información necesaria que se da en las reuniones entre profesionales (nuevas situaciones, metodologías, estancias, actividades, etc.)
- Informar a los responsables de cualquier dato relevante (ausencias, incidencias, etc.)
- No olvidar que se es un referente, un modelo a seguir
- Apoyar a los responsables de cada servicio.
- Asistir a los encuentros de voluntarios/as que se organicen desde la entidad

GESTIÓN DEL VOLUNTARIADO



Responsable del voluntariado

La persona responsable del voluntariado es la figura encargada de llevar el proceso de gestión de voluntariado (captación, acogida, derivación, integración, plan de formación, seguimiento y desvinculación) y de la evaluación y control del plan general y de los diferentes proyectos y actividades que se planteen.

Así mismo, para la creación y desarrollo de nuevos proyectos y actividades, contará con la participación de las personas voluntarias. Estas tienen a su disposición diferentes canales de participación y comunicación mediante los que poder hacer aportaciones, sugerencias y/o quejas. Todas ellas serán escuchadas y respondidas a la menor brevedad posible por parte de la persona responsable del voluntariado.

Perfil de la persona responsable del voluntariado:

- Forma parte del equipo de trabajo de la entidad y realizará sus funciones en coordinación con el resto de profesionales.
- Esta persona, deberá conocer suficientemente la organización (misión, visión, valores, programas, etc.)
- Tendrá experiencia como persona voluntaria, de tal forma que le permita mantener una visión “no utilitarista” del voluntariado.
- Debe contar con habilidad para orientar a las personas voluntarias y ofrecer una adecuada integración en la organización.
- Debe ser un/a líder democrático, que sepa fomentar el trabajo en equipo, motivando y con disposición para el trabajo en red y presencia comunitaria.

Responsable del voluntariado

Nombre: Maidier Osta

Dirección: C/ Mutilva, 17 bajo. 31006, Pamplona

Tfno.: 633 105 880

Captación

La captación de las personas voluntarias se realiza, principalmente mediante la divulgación de los proyectos voluntariado. La divulgación es una forma de comunicación y de márketing, es decir, favorece la captación de personas voluntarias al mismo tiempo que damos a conocer nuestra entidad y nuestra misión social. Esta acción se puede llevar a cabo desde diferentes herramientas:

- a. Plataformas virtuales de voluntariado: son los medios más utilizados.
- b. Cartelería virtual: la cual se ha difundido por redes sociales.
- c. Contacto persona-persona: sigue siendo una forma de captación en uso y de gran efectividad.
- d. Campañas de sensibilización: paralizadas temporalmente por la situación de pandemia.
- e. Medios de comunicación: prensa y radio, mayoritariamente.

Para llevar a cabo una captación exitosa, es necesario haber realizado previamente una reflexión sobre el tipo de voluntariado que se requiere para cada actividad a desempeñar, definiendo su perfil y competencias. Así mismo, se realiza una valoración sobre dónde se encontrarán a dichas personas y qué medio es el más adecuado para realizar la comunicación.

Una vez que las personas voluntarias muestran interés en formar parte de los diferentes proyectos, la persona responsable del voluntariado se pone en contacto con ellas para establecer un primer encuentro.

De forma continua durante la captación y al finalizar la misma, se realizará una evaluación de la eficacia y eficiencia del método de captación seleccionado.

Acogida y orientación

La acogida a la persona voluntaria se realiza en las oficinas de la entidad, en Pamplona o en Tudela, por parte de la persona responsable del voluntariado. **Se trata de un momento de gran importancia y que debe realizarse con la sensibilidad y calidez que requiere.** Las personas voluntarias son de gran valor como parte del equipo humano de la entidad, y deben ser acogidas con especial atención.



Se realiza mediante una **entrevista personal** que, preferiblemente, se realiza de forma presencial. Asisten a la misma la persona voluntaria y la figura responsable del voluntariado en la entidad. En este espacio se realiza la **presentación de la entidad** (misión, visión y valores), así como los diferentes programas que gestiona y la participación del voluntariado en cada uno de ellos. Se dedica tiempo a **conocer a la persona** voluntaria: gustos, intereses, experiencia, formación, habilidades, aptitudes, disponibilidad, etc. Se les da un trato personal e individualizado, se busca la motivación mediante la **orientación y asignación de funciones** en base a expectativas, conocimiento y habilidades. La finalidad de la orientación consiste en ajustar las características de la persona voluntaria con las necesidades de los diferentes proyectos desarrollados, para garantizar el éxito en la incorporación y participación. En todo momento, se **reconoce y se agradece** su voluntariedad y disposición. Finalizamos con el planteamiento y resolución de dudas de la persona voluntaria y con la **firma de la documentación** necesaria para dar de alta a la persona en el registro de voluntariado:

El acuerdo de voluntariado

El contrato de confidencialidad

La declaración responsable de carecer de antecedentes penales no cancelados

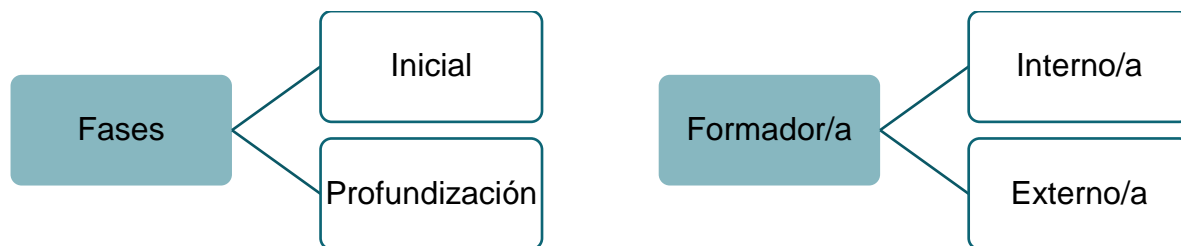
Manual de buenas prácticas

Solicitud de certificado de delitos de naturaleza sexual

Si en el momento de la acogida no se detectan necesidades del servicio en las que pueda participar, se le tendrá en cuenta para el momento en el que estas surgieran, pasando a formar parte de la bolsa de voluntariado.

Formación

El objetivo de la formación del voluntariado es la capacitación de la persona como miembro de la entidad a fin de que **comprenda la realidad social** con cual trabajamos, así como potenciar su **desarrollo personal**, mejorando su eficacia y eficiencia.



Fase inicial:

Consiste en una **formación básica e imprescindible** que contextualiza a la persona en la entidad y en el programa concreto donde se realizará la acción voluntaria. Es impartida, en primer lugar, por la **figura responsable del voluntariado** durante la fase de acogida y orientación. En este primer momento se contextualiza la entidad y se ofrece la formación relacionada con la acción voluntaria. Se puede dividir en tres bloques:

- a. Asociación Navarra sin Fronteras: quienes somos, qué hacemos, nuestra misión, visión y valores, los servicios que prestamos y nuestra metodología, etc.
- b. El voluntariado: qué es, derechos y obligaciones, el compromiso de la entidad, proyectos en los que puede formar parte, qué se espera del voluntariado y qué pueden recibir de la entidad.
- c. Formación técnica básica: primera información sobre el colectivo con el que se trabaja
 - Sistema de protección de menores
 - Inmigración
 - Exclusión social como fenómeno multidimensional
 - Discapacidad
 - Introducción a la inclusión
 - El trato a las personas en situaciones vulnerables (sensibilización)

En segundo lugar, la **persona responsable de la coordinación del programa** elegido para la acción voluntaria, ofrecerá la primera formación, de forma más focalizada, en dicho servicio:

- a. Funcionamiento del programa: normativa de convivencia, metodología de fases, privilegios y retirada de privilegios, talleres y actividades, etc.
- b. Personas beneficiarias que participan en él
- c. Equipo de trabajo: organización, funciones

Fase de profundización:

En etapas posteriores se ofrecerá formación en función de la experiencia y conocimientos previos que tenga la persona voluntaria, así como las necesidades de la entidad y de la persona para garantizar la calidad en la intervención.

Esta formación podrá ser impartida, de forma interna, por:

- Persona responsable de la coordinación del programa
- Persona responsable del voluntariado
- Personal de la entidad con conocimiento y formación sobre la temática a abordar.

En el caso de valorar la necesidad de formadores externos debido a la complejidad del tema a trabajar, se realizarán las coordinaciones necesarias para alcanzar dicha formación y transmitirla a las personas voluntarias.

El objetivo es profundizar en dichos aspectos de tal manera que se garantice la calidad en la participación voluntaria y la persona pueda seguir desarrollándose personalmente y adquirir conocimientos y habilidades referentes a la intervención social:

- a. Profundización en el trato al colectivo con el que interactúa
- b. Metodologías en la intervención
- c. Coordinación interna y externa
- d. Qué espera el usuario de mí, qué puedo aportar al grupo, con qué sensaciones me voy a encontrar, que aporte a mi entorno y sociedad.

Así mismo, podrán realizarse formaciones de primeros auxilios, manipulación de alimentos o semejantes, en función de la necesidad del servicio y los conocimientos previos de las personas voluntarias.

Las personas voluntarias, mediante las diferentes estrategias de participación, podrán proponer aquellos temas sobre los que les gustaría recibir información; la persona responsable del voluntariado deprecionará estas sugerencias y dará respuesta a las mismas.



Acompañamiento

Durante la acción voluntaria, se integran a los y las voluntarias en los equipos de trabajo, dotándoles de funciones propias. Están **acompañados en todo momento por profesionales** del equipo que supervisan su actuación y les ofrecen orientaciones.

- La persona coordinadora del programa en el que se esté llevando a cabo el proyecto de voluntariado mantendrá reuniones periódicas con él o la voluntaria a fin de realizar una reflexión y valoración conjunta de la acción.

Así mismo, estas reuniones serán beneficiosas para fomentar la motivación y participación de las personas voluntarias, atendiendo sus demandas y necesidades y garantizando sus derechos.

- Del mismo modo, el resto del equipo profesional con quienes interactúe el voluntariado podrá realizar orientaciones y observaciones que posteriormente comunicarán a la persona coordinadora.
- Periódicamente, la persona responsable del voluntariado contactará tanto con la persona voluntaria como con el o la profesional que coordine el programa en el que se está llevando a cabo la acción.



Los objetivos del acompañamiento de la acción voluntaria pasan por:

Resolver dudas

Detectar posibles carencias formativas

Prevenir posibles conflictos

Corregir las actitudes no adecuadas

Evaluar nivel de participación y compromiso

Dar apoyo en cuestiones cotidianas

Conocer y reconducir motivaciones

Recibir y dar sugerencias

Ofrecer agradecimiento y reconocimiento por su labor.

A fin de garantizar el acompañamiento, se ha de fomentar en todo momento la **participación del voluntariado**, escuchas sus sugerencias y propuestas, llevándolas a cabo en la medida de lo posible. Así mismo, se ha de reconocer su labor de forma constante, incentivando su nivel motivacional. Para ello, además de las comunicaciones establecidas como parte del acompañamiento, se implantan diferentes métodos de comunicación:

- Quejas y Sugerencias, a disposición de todas las personas profesionales, voluntarias y usuarias de la entidad. Accesible en todo momento y a las que se les da una rápida respuesta.
- **Encuestas de evaluación** semestrales en las que, además de valorar aspectos ya indicados, cuentan con un apartado de observaciones en el que añadir todo aquello que consideren
- **Encuentro semestral** entre personas voluntarias (abril y junio), donde compartir experiencias y aprender de los demás. Se ofrecerán y surgirán debates de los que pueden generar propuestas interesantes.

Desvinculación

La desvinculación es la fase final de la acción voluntaria, la fase de despedida. Esta etapa requiere la misma sensibilidad y dedicación que la fase de acogida, durante el cierre de una actividad surgen diferentes emociones y pensamientos a los que hay que atender y dar respuesta.

En esta fase hay que tener en cuenta los motivos que provocan la desvinculación, esta se puede dar de cuatro formas:

- La persona voluntaria decide finalizar
- La entidad decide finalizar
- Ambas partes llegan al acuerdo de finalizar
- El proyecto o actividad voluntaria llega a su fin.

En cualquiera de los casos, se agradece a la persona su participación e interés, reconociendo sus aptitudes y fortalezas. Se realiza mediante una entrevista personal en la que él o la voluntaria realiza una evaluación propia acompañada por la persona coordinadora del voluntariado. En ella se abordarán temas como: la motivación de su salida, la identificación de aspectos de mejora, dejando espacios abiertos para cualquier otro aspecto de interés del voluntario o voluntaria.

Si no la ha realizado recientemente, se le solicita responder a la encuesta de satisfacción y valoración del voluntariado. Se le ofrece la posibilidad de recoger un **certificado de la experiencia voluntaria** en el que se contemplan las actividades realizadas y el periodo de tiempo de las mismas. Finalmente, se le da de baja del registro de personas voluntarias.

Algunas de las preguntas que se realizan en esta entrevista personal son las siguientes, añadiendo en todas ellas una justificación de respuesta:

- ¿Te has sentido acogido?
- ¿Se han cumplido tus expectativas?
- ¿Has encontrado útiles tus actividades?
- ¿Mantienes la misma visión previa de NSF? ¿en qué ha cambiado?
- ¿Los recursos ofrecidos han sido suficientes? ¿Que han echado en falta?
- ¿Qué aspectos mejorarías?
- ¿Volverías a colaborar con NSF?

EVALUACIÓN Y CONTROL DEL PLAN

Para garantizar el funcionamiento y seguimiento del plan de voluntariado, se realiza una evaluación continua mediante diferentes técnicas de seguimiento. Así mismo, mediante estos mecanismos se busca garantizar la mejora continua de los servicios, identificando y corrigiendo las posibles desviaciones.

Estas estrategias son:

- Encuestas semestrales de satisfacción del voluntariado
- Análisis semestral de la valoración de los voluntarios: la valoración es recibida a través de las encuestas de satisfacción y las evaluaciones subjetivas que realicen en las entrevistas con la persona responsable del programa en el que se esté llevando a cabo la actuación. Se abarcarán temas como:
 - a. Comunicación interna, dentro de su programa y de la organización
 - b. Formación inicial y específica
 - c. Reconocimiento de su aportación
 - d. Medios disponibles para la realización de sus actividades
 - e. Motivación y adecuación a sus expectativas.

Los resultados de este análisis se recogen en un **informe cualitativo-cuantitativo**. Es remitido tanto a la dirección de la organización como a los responsables de los programas para gestionar las acciones de mejora identificadas.

Igualmente, a fin de identificar y corregir desviaciones del plan, se realizan **coordinaciones continuas** entre la persona responsable del voluntariado y las personas responsables de los diferentes programas que cuenten con personal voluntario. En estas coordinaciones, se abordarán todos los aspectos de gestión mencionados en el presente plan y aquellos específicos de cada proyecto. Del mismo modo, se realizan evaluaciones del proceso individual de cada voluntario, recogiendo las posibles quejas y sugerencias que haya realizado.

* Cuentan con la plantilla de “recepción de quejas y sugerencias” para poder realizar las mismas en cualquier momento del proceso, siendo respondidas en la mayor brevedad posible.



Adicionalmente, el plan de formación tiene su valoración específica: se realiza una evaluación tras cada sesión formativa, con especificación de formadores y contenidos abordados.

Para la realización de la memoria anual, se realizará una reflexión de la gestión que se ha realizado del Plan de Voluntariado, así como de cada proyecto en general, especificando las dificultades encontradas y las medidas de mejora planteadas y ejercidas.

CRONOLOGÍA

Cronología general (2021):

	ENERO-FEBRERO	MARZO-JUNIO	JULIO	AGOSTO-NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Elaboración del plan					
Puesta en marcha					
Encuesta de satisfacción					
Primera evaluación					
Encuesta de satisfacción					
Segunda puesta en marcha					
Segunda evaluación					

Coordinaciones

- Persona responsable del programa – Persona voluntaria:
 - Contactos semanales para evaluación continúa
 - Entrevista mensual: valoración de proceso
 - Encuesta de satisfacción: en julio y diciembre
- Persona responsable del voluntariado - Persona responsable del programa
 - Contactos continuos, siempre que sea necesario
 - Entrevista semestral: julio y diciembre, tras encuestas de satisfacción
- Persona responsable del voluntariado - Persona voluntaria:
 - Contactos continuos cada vez que sea necesario
 - Entrevista semestral: julio y diciembre, tras entrevista con responsable del programa.

RECURSOS

Materiales:

- Instalaciones de la entidad
- Equipos informáticos
- Telefonía móvil
- Plantillas de evaluación de formaciones
- Plantilla de encuesta de satisfacción

Económicos

- Aquellas compensaciones económicas que se generan de la puesta en marcha de la acción voluntaria
- Posibles formaciones externas que conlleven importe económico

Equipo humano

- Persona responsable del voluntariado
- Personas responsables de los diferentes programas
- Equipo profesional técnico
- Equipo profesional de intervención directa
- Personas voluntarias
- Personas beneficiarias de la acción voluntaria