

2019-  
2020

# PLAN DE VOLUNTARIADO ADCARA



# Índice

1. Introducción.
2. Fundamentación.
3. Voluntariado en Adcara.
  - 3.1 Perfil de nuestros voluntarios.
  - 3.2 Derechos y deberes de las personas voluntarias.
4. Misión y objetivos del Plan de Voluntariado.
5. Itinerario de la persona voluntaria en Adcara.
  - 5.1 Acogida de las personas voluntarias en Adcara.
  - 5.2 Proceso de formación.
  - 5.3 Desvinculación de la persona voluntaria.
6. Gestión y seguimiento de actividades.
  - 6.1 Funciones generales del Comité de dirección sobre los voluntarios.
  - 6.2 Funciones de los coordinadores de las diferentes áreas en su caso como coordinador del voluntariado.
7. Evaluación del Plan de Voluntariado.

## 1. Introducción

**ADCARA**, antes Asociación de Desarrollo Comunitario en Áreas de Aragón, actualmente constituida e inscrita en el Registro de Fundaciones (Orden de 19/12/2008) como Fundación ADCARA; es una entidad sin ánimo de lucro que desde su creación en 1995, trabaja en todo territorio aragonés con el fin de mejorar la atención y los servicios prestados a la Comunidad. Colabora con Instituciones Públicas y Privadas en el desarrollo e implantación de proyectos de acción social y contribuyendo a mejorar la calidad de vida de su población.

Nuestro equipo de profesionales tiene carácter interdisciplinar y está formado por trabajadores sociales, sociólogos, psicólogos y educadores que comparten los valores de la Fundación y que desarrollan estrategias que tienen por objeto implementar y promover cambios de actitudes en las personas.

De acuerdo con los objetivos señalados en nuestros estatutos, trabajamos en varios campos de intervención social de forma sistémica: inmigración, comarcas, prevención, ocio y tiempo libre, y **es en el trabajo con la infancia y la adolescencia y sus familias, donde ADCARA, ha conseguido una especialización** que la diferencia y le hace **pionera e innovadora** en el trabajo diario, aportando nuevas soluciones y proyectos a las problemáticas que aparecen en nuestra sociedad dinámica y cambiante.

## 2. Fundamentación

A lo largo del camino que F. ADCARA ha realizado y continúa realizando, han sido variadas y diversas las acciones que han sido llevadas a cabo por parte de las trabajadoras y trabajadores, para mejorar su quehacer diario. Es por ello que se ha **detectado la necesidad de incorporar al voluntariado** como parte de su visión organizacional, integrando el compromiso social por medio de sus programas de atención familiar, pero también por medio del fomento de cauces de participación individual y colectiva y lo ha incorporado como parte de sus líneas estratégicas, para conseguir un equipo humano competente y comprometido con la misión de la fundación.

A través de la **certificación del Compromiso de Excelencia Europeo EFQM+200**, hemos desarrollado los procedimientos necesarios para conseguir documentar y establecer las líneas estratégicas que permitan disponer a la entidad de un plan de voluntariado propio.

Este plan se caracteriza por:

- Ser un documento que determina las líneas de actuación con el voluntariado de la entidad.
- Ha de entenderse como una guía de referencia y apoyo.
- Es un documento que es flexible y susceptible de ser ampliado

omodificado.

- Ha contado en su realización con la participación del personal laboral y del voluntariado.
- Ser conocido y compartido por el conjunto de las personas de la organización.

Todas las acciones que se realizan dentro de este plan tienen necesariamente que estar en consonancia con los valores que desde nuestra entidad defendemos:

- **Solidaridad:** búsqueda y consecución de objetivos comunes. Trabajo en equipo y socialización del conocimiento.
- **Participación:** un derecho y una obligación para mejorar colectivamente. Reuniones generales. Reuniones por programas.
- **Compromiso:** implicación activa en el desarrollo de la organización. Desarrollo del conocimiento, creatividad, innovación
- **Responsabilidad:** capacidad de responder positivamente a las obligaciones contraídas en el desarrollo de nuestros proyectos. Cumplimiento de normas de objetivos, de plazos.
- **Sinceridad:** con nuestros clientes. No silenciamos situaciones de injusticia social.
- **Voluntad de superación:** partiendo de una actitud de autocrítica. Trabajo por el desarrollo individual y colectivo. Proponiendo nuevas líneas de trabajo de actuación, aportando nuevas ideas a través del conocimiento de la realidad.
- **Corresponsabilidad:** Colaboración e intermediación con las diferentes administraciones públicas.

### 3. Voluntariado en Adcara

#### 3.1 Perfil de nuestros voluntarios:

- Se caracterizan por disponer de una titulación en el ámbito social como trabajo social, educación social, psicología, pedagogía... o cualquier otra relacionada con el ámbito de la familia y el menor.
- Personas que tienen amplia experiencia profesional en el trabajo con menores y quieren ampliar su conocimiento en otras áreas o formas de intervenir. Que poseen el equilibrio emocional, madurez psicológica para trabajar en un ámbito tan complicado.
- Personas muy motivadas a colaborar en los fines y objetivos de la entidad.
- Están capacitadas para desempeñar funciones técnicas complejas y con riguroso cumplimiento de las condiciones de confidencialidad y discreción.
- Habilidades: de relación y trabajo en equipo.
- Disponibilidad de tiempo requerida en el proyecto de intervención.

### 3.2 Derechos y deberes de las personas voluntarias

Derechos del voluntario recogidos en la legislación vigente:

- 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 asignadas.
- Ser tratados sin discriminación, respetando su libertad, dignidad, intimidad y creencias.
- Participar activamente en la organización, 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.
- Realizar su actividad en las debidas condiciones de seguridad e higiene en función de la naturaleza y características de la misma.
- Obtener el respeto y reconocimiento por el valor social de la contribución.

Deberes recogidos en la legislación vigente:

- Cumplir los compromisos adquiridos con la organización, respetando los fines y la normativa propia de la misma.
- Guardar confidencialidad de la información recibida y conocida en el desarrollo de la actividad voluntaria.
- Rechazar cualquier contraprestación material que se pudiera recibir bien del beneficiario o de otras personas relacionadas con la acción.
- Respetar los derechos de los beneficiarios de la 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 prestados.
- Seguir las pautas establecidas para el desarrollo de las actividades encomendadas.
- Respetar y cuidar los recursos materiales de la organización.

### 4. Misión y objetivos del Plan de Voluntariado

La misión que se establece en el Plan de voluntariado de la entidad es potenciar en los voluntarios las habilidades y las actitudes necesarias para el desarrollo y la promoción de las personas en el ámbito social en todo el territorio

de Aragón, colaborando con instituciones y particulares en el desarrollo de programas sociales, mediando, facilitando y capacitando al objeto de mejorar la calidad de vida de las personas.

El objetivo general de este plan de trabajo es regular y consolidar la presencia estable y duradera de las personas voluntarias para apoyar a los técnicos en la atención de las personas, grupos y comunidades que presenten dificultades en el área social, como discapacitados, tercera edad, juventud, inmigrantes, mujeres, y otros colectivos con riesgo de exclusión, prioritariamente menores de edad en situación de riesgo, desamparo, absentismo escolar, conflicto social, infractores, y otras medidas de protección a la infancia y adolescencia que presenten dificultades de integración familiar, social y laboral.

Los objetivos específicos establecidos para este plan de voluntariado son:

- Regular los procesos de incorporación del voluntariado en la entidad.
- Implementar procesos de gestión del voluntariado.
- Definir la función del voluntariado, así como sus deberes y derechos
- Regular la captación del voluntariado.
- Asegurar una completa formación del voluntario, para que desempeñe su labor correctamente.
- Lograr una integración exitosa de los voluntarios en el equipo humano.
- Mejorar la comunicación interna, para fomentar el conocimiento mutuo de todos los grupos de trabajo de la Fundación.
- Fomentar la participación activa de los voluntarios en la vida de la entidad, implementando nuevas vías de participación y potenciando los espacios de debate.

## **5. Itinerario de la persona voluntaria en Adcara**

### **5.1 Acogida de las personas voluntarias en Adcara**

El proceso de acogida previo a la formalización y el alta de una persona en el registro de voluntariado de Fundación Adara es el siguiente:

1. Solicitud: una persona se pone en contacto con la entidad y comunica su voluntad de colaborar con nosotros
2. Entrevista personal:
  - Se atiende y escucha las inquietudes, motivaciones y expectativas de cada persona.
  - Se hace una presentación de Adcara, de los servicios que presta y los principios por los que se rige la Fundación. Se le explican los programas en los que en ese momento hay posibilidad de realizar acciones de voluntariado.
  - Se recogen los datos básicos y de contacto del voluntario en una ficha inicial y se plantea una segunda cita.

3. Segunda entrevista con quien decida colaborar con Adcara: se comunica las posibilidades actuales de formar parte del voluntariado de la entidad en base a sus características y necesidades a cubrir.
  - Se acuerdan las actividades y tareas a realizar, la duración, recursos necesarios, etc.
  - Se cumplimenta y firma la documentación inicial: acuerdos y compromisos, ficha de protección de datos
  - Solicitud del Certificado negativo de Delitos Sexuales.
  - Contratación de seguro de accidentes y responsabilidad civil.
4. Presentación al resto de voluntarios y profesionales de Adcara y comienzo de la actividad.

## 5.2 Proceso de formación.

La formación del voluntariado es fundamental para la correcta realización de las actividades a las que se comprometa así como para mantener sumotivación y poder tener una participación activa en la entidad. Adcara considera importante aprovechar la experiencia de todas y cada una de las personas que forman la asociación para crecer y aprender conjuntamente.

La Fundación Adcara dispone de un **Plan de Formación continuada** en el que se establece formación para los profesionales y el personal voluntario de la entidad. Además, cuando sea necesario se ofrecerá una formación específica sobre las tareas que la persona voluntaria tenga establecidas, bien organizada directamente por Adcara, bien facilitando su participación en cursos on-line, jornadas, charlas organizadas por otras organizaciones.

## 5.3 Desvinculación de la persona voluntaria.

El proceso de desvinculación ante la finalización de la acción voluntaria es la última etapa del itinerario del voluntariado, pero no por ello debemos mostrar menor interés, ya que es importante que la persona voluntaria también se sienta acompañada en este momento.

Debemos abordarla con la visión y el convencimiento de que es un momento que aporta y que hace que se pueda ir mejorando todo el itinerario del voluntariado.

Son varios los motivos que pueden llevar a que la persona voluntaria se desvincule de Adcara:

- La renuncia de la persona voluntaria.
- Incumplimiento, por parte de la persona voluntaria, de los compromisos adquiridos en el acuerdo inicial.
- Pérdida, por parte de la persona voluntaria, de las aptitudes necesarias para el desempeño de la actividad elegida.

- Imposibilidad de dar ocupación efectiva a la persona voluntaria o de continuar con el desarrollo del proyecto o actividad a la que está adscrito.
- Declaración de incapacidad de la persona voluntaria.

Cualesquiera sean los motivos manifestados, para gestionar bien la desvinculación estableceremos una entrevista de salida en la que podamos identificar los motivos que llevan a la persona voluntaria a cesar en su actividad, por el contrario, los motivos que llevan a Adcara a prescindir de la participación de la persona voluntaria. Además se recogerán otras observaciones del funcionamiento de la asociación que puedan dar pie a una mejora de nuestra gestión y acompañamiento del voluntariado. Valoraremos, además, otras formas de colaboración con esa persona, ya sea de forma más puntual o viendo la posibilidad de una incorporación posterior. Será el momento para agradecer su colaboración e implicación en las tareas elegidas dentro de la entidad.

## 6. Gestión y seguimiento de actividades

### 6.1 Funciones generales del Comité de dirección sobre los voluntarios:

- Recibir las peticiones de nuevos voluntarios.
- Regular y establecer los mecanismos necesarios para la búsqueda de personas interesadas en ser voluntarios en la entidad.
- Comunicarse con los diversos coordinadores de departamentos y programas para averiguar qué se requiere hacer y cuánto tiempo de los voluntarios se necesita para llevarlo a cabo.
- Designar un coordinador responsable del área de voluntariado.
- Todas aquellas que tengan que ver con los ejes estratégicos de la entidad.

### 6.2 Funciones de los coordinadores de las diferentes áreas en su caso como coordinador del voluntariado:

- Entrevistar y examinar a voluntarios potenciales.
- Encargarse de la orientación y la formación de los voluntarios.
- Expresar las opiniones e ideas de los voluntarios a otros miembros del personal y facilitar la colaboración entre voluntarios y miembros del personal asalariado.
- Dinamizar el voluntariado, acompañarlo, apoyarlo.
- Garantizar que todos los voluntarios/as tengan cubiertos sus derechos como marca la ley en colaboración con el área de administración.
- Certificación en calidad de diversos procesos del voluntariado. Mejorar la calidad y transparencia en la gestión



programas voluntariado.

- Gestión por procesos basados en el itinerario de voluntariado como marco de referencia común y compartida.
- Asesoramiento sobre gestión de programas de voluntariado.

## 7. Evaluación del Plan de Voluntariado.

Cada año el plan de voluntariado debe de ser evaluado de las siguientes formas:

- Evaluación del diagnóstico: revisión de necesidades en cuanto a las personas, sus puestos, organización de la entidad. Se actualizan las demandas del personal, identificando las expectativas, recursos disponibles. Esta evaluación es llevada a cabo por el comité de calidad y responsable del programa de voluntariado.
- Evaluación de la planificación en la que se mide y analizan los contenidos ofrecidos y recibidos, las estrategias y metodologías llevadas a cabo. Las acciones llevadas a cabo por el personal voluntario.
- Medición de las carencias de la entidad ante la falta de personal técnico voluntario para el cumplimiento de las acciones planificadas.
- Evaluación final en el que se analizan los resultados previstos y no previstos de cada acción llevada a cabo, En este nivel profundizamos en las impresiones finales de los asistentes a las acciones, qué opinión tienen de la intervención realizada, qué interés ha suscitado el tema, la participación, la conformidad con el profesorado, las condiciones organizativas y el grado de aprendizaje obtenido

En la evaluación general del Plan de Voluntariado se tienen en cuenta entre otros los siguientes indicadores de rendimiento:

- Número de horas de voluntariado que ha tenido la entidad a lo largo del último año. Tendencia respecto a años anteriores.
- Número de participantes de las acciones.
- Grado de satisfacción de la del personal voluntario y de los técnicos de la entidad (a través de los procesos de sistema de calidad establecidos en las encuestas de clima laboral).
- Grado de satisfacción de la formación recibida.
- Quejas y sugerencias (procedimiento regulado en el sistema de calidad, que permite garantizar una efectiva respuesta a la opinión de los trabajadores).

## Proceso de Calidad EFQM +200

Indicador	Criterio de eficacia
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de voluntarios sobre los que se ha hecho la elaboración del desempeño cada dos años</li> </ul>	100%
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instrumentos elaborados para el estudio de necesidades de voluntarios.</li> </ul>	≥ 1
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instrumentos elaborados para el proceso de implantación del plan de voluntariado.</li> </ul>	≥ 2
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grado de satisfacción de los voluntarios en su estancia en la entidad.</li> </ul>	80%

### Alcance y descripción del proceso:

La iniciativa de llevar a cabo la evaluación de la implantación del plan de voluntariado de la entidad parte directamente del comité de dirección, atendiendo a criterios propios de todos los sistemas de calidad, a la actualización de los profesionales y a la mejora continua.

Los responsables del comité de dirección llevan a cabo el seguimiento de la implementación del Plan de Voluntariado y hacen la valoración de la medición del desempeño de las posibles vacantes.

A través de las reuniones de los comités de dirección se recogen y analizan las ofertas y demandas de voluntarios que se asignan a los programas correspondientes

Cada coordinador de área a través de reunión o cumplimiento de cuestionario, expone sus necesidades respecto del número de voluntarios, características de los mismos y funciones específicas a desarrollar.

El Informe de resultados sirve como documento inicial de trabajo para el desarrollo del Plan de Voluntariado.

<b>Grupo de Interés</b>	<b>Necesidades</b>	<b>Expectativas</b>
Voluntarios, sociedad civil. Trabajadores Familias y menores Administraciones Públicas.	Tener o que tengan la cualificación necesaria para el desempeño de su puesto de trabajo. Desarrollo profesional Que el plan de voluntariado responda a las expectativas de los trabajadores	Profesionalidad Capacidad de respuesta y comunicación
<b>Proveedores</b>	<b>Entradas</b>	
Entidades de voluntariado Personas físicas Responsable de RRHH. Responsable proceso de medición del desempeño profesional y voluntario.	Fichas de Puesto devoluntario. Cuestionarios de evaluación y medición del desempeño. Documentación existente. Bibliografía y Ofertas formativas. Cuestionario de satisfacción de voluntarios de la formación recibida	
<b>Cientes</b>	<b>Salidas y registros desalidas</b>	
Profesionales, Responsable de proceso de Planificación.	Plan de Voluntariado Informe de resultados del desempeño. Contratos devoluntarios. Encuestas de trabajadores y voluntarios. Tabla de resultados. Resultados de la evaluación plan voluntariado.	

