



PLAN DE VOLUNTARIADO

Marzo de 2013

ÍNDICE

	Pàg.
I. INTRODUCCIÓN	3
II. EL VOLUNTARIADO, MISIÓN Y VALORES DEL GREC	4
III. DEFINICIÓN DEL VOLUNTARIADO	6
3.1. concepto voluntariado	6
3.2. perfiles	6
3.3. captación	7
3.4. selección	8
IV. INCORPORACIÓN Y PROCESO DE ACOGIDA	10
V. DESARROLLO	11
5.1. Organización	11
5.2. Formación	11
5.3. Comunicación	12
5.4. Seguimiento	12
5.5. Fidelización	13
VI. RECONOCIMIENTO	14
VII. DESVINCULACIÓN	15
VIII. EJECUCIÓN DEL PLAN	17

I. INTRODUCCIÓN

El Grupo de Educadores de Calle y Trabajo con Menores (GREC, de ahora en adelante) es una entidad sin ánimo de lucro, constituida en 1987, que tiene como misión mejorar la calidad de vida de las personas en riesgo de exclusión social mediante la intervención socioeducativa.

El GREC tiene la forma jurídica de asociación, en la que tienen cabida los socios, los trabajadores y los voluntarios de la entidad.

Desde los inicios de la Asociación, el GREC siempre ha contado con la presencia de personas voluntarias que han participado y colaborado en las diferentes iniciativas que la entidad ha promovido a lo largo de los años.

Es dentro del marco del plan estratégico de la entidad para los años 2010-2013, en la línea de mejora de la organización y la gestión del GREC, es desde donde se define el objetivo de elaborar un proyecto de voluntariado claro, ordenado y con un funcionamiento fluido en cuanto a las demandas, acogida y seguimiento de los voluntarios.

II. EL VOLUNTARIADO, VALORES Y MISIÓN DEL GREC

Los valores que promueve el GREC, y que incluyen a las personas voluntarias como parte de la entidad son:

Justicia social, creemos en la igualdad real de oportunidades para construir proyectos personales soberanos y dignos.

Respeto por la dignidad de las personas.

Transparencia y honestidad en nuestras actuaciones.

Autoexigencia y compromiso en la mejora de nuestra labor socioeducativa mediante la reflexión y evaluación de nuestra práctica y formación.

Prevalencia de los derechos del menor por encima de otros derechos.

Para llevar adelante la misión de mejorar la calidad de vida de las personas en riesgo de exclusión social mediante la intervención socioeducativa, los socios de la entidad eligen la Junta Directiva, que es el órgano de gobierno de la asociación formado por personas voluntarias. Esta llama a los directores, como responsables de llevar adelante las diferentes acciones y programas de la entidad; programas en los que tienen cabida los profesionales y el personal voluntario.

Actualmente el GREC, además de la gestión de la asociación, lleva adelante los siguientes programas:

- Programa de Trabajo socioeducativo en medio abierto con educadores de calle.
- Hogar funcional para menores de 13 a 17 años en situación de dificultad social y derivados por el Servicio de Menores y Familia.
- Programa de Emancipación: de apoyo, seguimiento y mediación para jóvenes de ambos sexos provenientes de la red de protección de menores.
- Servicio de Orientación y acompañamiento para la inserción sociolaboral de la población penitenciaria.
- Programa de educadores familiares, ...
- Talleres PISE de lucha olímpica y de catering.
- Programa de rehabilitación psicosocial e inserción de reclusos con enfermedades mentales crónicas.
- Programa socioeducativo en la Unidad de Madres de Mallorca.
- CiberCaixa, Quedamos después de clase.
- Programa "A contragolpe", el educador social en los clubes deportivos.
- Incorpora y Reincorpora, en convenio con la Obra Social la Caixa.

Como ya se ha comentado anteriormente, y en función de las necesidades y

características de cada uno de ellos, todos los programas, a pesar de tener personal contratado, están abiertos a la participación de personas voluntarias, con las que también se cuenta para apoyar en las tareas de gestión de la asociación.

III. DEFINICIÓN DEL VOLUNTARIADO

3.1. Concepto de voluntariado

Una persona voluntaria es la que, sensibilizada por la situación de otras personas, de forma altruista y solidaria, decide por propia elección participar, con otros, en diferentes proyectos dentro de una organización, dedicando parte de su tiempo en beneficio de una acción enmarcada dentro de un proyecto concreto.

Así, de lo anterior podemos extraer las siguientes características que definen a la persona voluntaria:

- Se compromete libremente, no siendo coaccionada por otro factor que no sea su decisión y compromiso social.
- Colabora de manera altruista, no espera retribución o recompensa. La persona voluntaria parte de sus valores y de sus motivaciones personales, y obtiene satisfacción de estas.
- Colabora con otros. Su actividad y eficacia depende de actuar organizadamente, de forma sistemática y sinérgica, y esto es posible participando desde una asociación, no se trata de una práctica personal o individual.
- Participa mediante una práctica concreta, el voluntariado es acción.
- Su función es la de ayudar a los demás con fines sociales y los destinatarios de su acción son personas, grupos, colectivos y la sociedad en general. Por tanto, su acción se debe enmarcar dentro del respeto al otro ya la diversidad.

3.2. Perfiles

En el GREC, no hay unos perfiles de voluntarios estrictamente definidos, ya que las tareas en las que pueden colaborar son muy variadas. También las necesidades son cambiantes, en función de las programaciones de los diferentes educadores y programas, así como de la Asociación.

Como asociación, se procurará facilitar espacios para que las personas interesadas puedan llevar a cabo acciones de voluntariado. Todas las personas que se ofrezcan a la entidad serán atendidas, realizando los contactos necesarios para conocer sus intereses, capacidades, disponibilidad y motivación.

El lugar que se ofrezca al potencial voluntario estará en función de las características anteriores, así como de las necesidades de la entidad.

En el caso de que la oferta que haga el GREC al voluntario no responda a sus intereses, se intentará darle orientación y/o facilitar contactos con otras entidades donde puedan llevar a cabo su voluntariado.

Para facilitar y optimizar el proceso de recepción y conocimiento inicial de las personas que se ofrezcan, éste se centralizará en una sola persona (en adelante responsable del voluntariado).

Además, es importante que este responsable tenga información actualizada de las necesidades de participación de voluntarios en los diferentes programas de la entidad, así como de la asociación, para poder dar una respuesta ágil a la persona que se ofrece.

Para facilitararlo, se designará un profesional de cada uno de los programas - que puede ser o no el coordinador- que recoja periódicamente las necesidades de participación de voluntarios en su programa y las transmita al responsable del voluntariado.

Inicialmente, con la puesta en marcha de este plan, los equipos de los diferentes programas de la entidad, realizarán una primera reflexión para definir cuáles son las necesidades actuales de voluntariado en cada uno de los programas, y los perfiles de voluntarios necesarios para cubrirlas.

Las áreas o ámbitos del GREC en los que pueden participar los voluntarios son:

- Intervención directa en los programas socioeducativos. Complementando la intervención de los educadores.
- Participación en la Asociación. Siendo miembro de la Junta directiva, o participando con las acciones que se impulsen desde la asociación.
- Administración-gestión. Apoyando las tareas de esta área.
- Mantenimiento de las infraestructuras.

3.3. Captación

A pesar de que la participación de las personas voluntarias sea valiosa para la entidad, no se considera necesario llevar a cabo acciones de captación de voluntariado de forma generalizada, ya que con estas se daría lugar a un número de voluntarios superior al que la entidad puede gestionar, generando situaciones de insatisfacción e incapacidad para dar respuesta a sus expectativas.

En el caso de que se necesite hacer captación de voluntarios para alguna acción específica, se utilizarán las diferentes plataformas de voluntarios ya existentes. En la página web de la entidad se difundirá y se facilitará la participación del voluntariado en la entidad.

Las vías de entrada de los voluntarios pueden ser diversas, pueden entrar en contacto directamente con la entidad o bien a través de alguno de los profesionales. En todos los casos, el seguimiento del proceso de acogida y de incorporación al puesto de voluntariado estará centralizado en el responsable del voluntariado, independientemente de que se valore que acciones concretas de la acogida puedan realizar las personas a las que directamente se ha ofrecido el voluntario.

3.4. Selección.

Cuando un voluntario se ofrece a la entidad, el responsable del voluntariado hará un primer contacto telefónico o vía e-mail agradeciendo su interés y explicando genéricamente tanto las posibilidades que hay como el proceso que se seguirá para concretar su participación.

Se mantendrán los contactos necesarios, que pueden ser tanto por las vías anteriores como personalmente, para definir sus intereses, disponibilidad y capacidades, ofreciéndole finalmente los puestos de voluntariado disponibles que encajen con su perfil (ficha de acogida).

Durante estos primeros contactos se abordará:

- Presentar la entidad.
- Describir la función del voluntariado en la entidad (programas, funciones, ...)
- Conocer motivaciones de la persona, expectativas, programas en los que tiene interés, ...
- Conocer cuál puede ser su dedicación.
- Conocer sus aptitudes, experiencia, ...

En el caso de que el responsable del voluntariado valore capacidades en el voluntario que no encajen en los lugares disponibles, las difundirá entre los profesionales de cada programa encargados de transmitir las necesidades de voluntariado, por si se abre la posibilidad de una nueva participación.

Con uno u otro caso, cuando coincida el perfil del voluntario con el lugar o tarea en el que se necesita su participación, el responsable del voluntariado le pondrá en contacto, bien con el coordinador del programa o bien con el educador con el que trabajará el voluntario, que será quien decida finalmente respecto a la adecuación de la persona al puesto. Se deja abierta

la posibilidad de que sea uno u otro profesional, ya que la estructura y funcionamiento de cada uno de los programas es diversa.

El coordinador o el educador que lo haya recibido, informará al responsable de voluntariado de la incorporación o no del voluntario. Si se incorpora se ha de entregar al responsable del voluntariado la ficha de voluntario en activo, la clausula de protección de datos y la ficha de acogida rellenas y firmadas y el seguimiento del voluntario pasa a manos del programa. Si no, el responsable del voluntariado reanuda el proceso en otro lugar.

En el caso de que no se encuentre un lugar adecuado para el voluntario se le podrán ofrecer dos opciones (no son incompatibles):

- Orientarlo hacia otras entidades donde su perfil pueda ser más adecuado.
- Mantener su oferta en la entidad un tiempo más por si surgen nuevas necesidades que pueda cubrir. Si ésta es la opción acordada, se debe mantener un contacto periódico con el voluntario, para mantenerlo informado de las posibilidades de colaboración y mantener activa su oferta.

Cuando un voluntario se ofrece directamente a un profesional, este puede optar por ponerlo en contacto con el responsable del voluntariado e iniciar el proceso anterior o bien, si precisa del voluntario para apoyar a alguna de las actividades que lleva a cabo, puede incorporarse directamente a éstas.

En este último caso, el profesional se encargará de informar al responsable del voluntariado y el coordinador del programa (en caso de que el responsable de voluntariado del programa no sea el coordinador también será necesario informarle) de su incorporación y de hacer las gestiones necesarias para dar de alta el voluntario en la entidad (entregar al responsable del voluntariado la ficha de voluntario en activo, la clausula de protección de datos y la ficha de acogida rellenas y firmadas).

De la misma manera, también informará de su baja y lo pondrá en contacto con el responsable del voluntariado si está abierto a participar en otras actividades de la entidad.

IV. INCORPORACIÓN Y PROCESO DE ACOGIDA

Una vez se decide la incorporación del voluntario, se entregará a administración la ficha de acogida, la ficha de alta del voluntario y la hoja firmada de cláusula de protección de datos. Desde administración se le dará de alta en la base de datos de voluntarios.

El proceso de acogida queda en manos del programa en el que participa el voluntario, una vez el responsable del voluntariado la ha puesto en contacto con la persona encargada de su recepción y seguimiento.

En un primer momento, se trabajarán con el voluntario los contenidos generales descritos en "manual de acogida" donde se recogerá la información necesaria para presentar la entidad y los diferentes programas, los derechos y deberes y otras cuestiones prácticas de funcionamiento de la entidad que como voluntario necesite conocer para llevar a cabo su tarea. Esta presentación la realizará, preferentemente, el responsable del voluntariado de la entidad, aunque puede realizarse desde el programa si se considera más adecuado en algún caso.

Posteriormente, se dará la información y/o formación básica que cada programa decida que es necesaria para el voluntario que se incorpora en su programa. Esta información también quedará recogida por escrito. Cada programa definirá quién es el encargado de hacerlo (el coordinador, el encargado de voluntariado del programa, el profesional de referencia,...)

El programa asignará a cada voluntario un profesional de referencia, que lo introducirá y dará apoyo en las tareas que debe realizar. Este profesional será el mismo que se encargará del seguimiento y valoración del voluntario.

El responsable del voluntariado de la entidad quedará como referencia por el voluntario en el caso de que tenga alguna dificultad o duda que no pueda resolver con el profesional que se le asigne.

V. DESARROLLO

5.1. Organización.

Por el hecho de ser una asociación, el GREC está abierto a la participación de todas las personas interesadas en hacerlo como socios. De esta opción se informará a los voluntarios, ofreciéndoles la posibilidad de participar de esta manera en la asociación.

Además, se les mantendrá informados de aquellas iniciativas que impulse o de las que participe el GREC y de las que puedan tomar parte. De ello se encargará el responsable del voluntariado de la entidad.

Por otra parte, aunque no se plantea de forma sistemática ni periódica, queda abierta la posibilidad de organizar reuniones de grupos de voluntarios con unos perfiles comunes y que, con un objetivo común, puedan implicarse más dentro de las iniciativas de la entidad.

5.2. Formación

Como ya se ha recogido en el apartado del proceso de acogida, cada uno de los programas definirá por escrito cuál es la información y / o formación inicial necesaria a la hora de la incorporación del voluntario en el programa, y definirá cuál es la persona o figura encargada de darla.

Una vez incorporados al programa, los voluntarios deben tener acceso a la formación, pero la diversidad de necesidades formativas según los ámbitos de intervención, hacen que no sea eficiente diseñar formaciones específicas para el personal voluntario.

Así, se facilitará a los voluntarios el acceso a los recursos formativos existentes:

- En la formación continua de los programas, siempre que se encuentre adecuado.
- En los cursos de formación externa que organice el GREC.
- En la bibliografía y documentación disponible, tanto de los programas como de la biblioteca de la entidad.
- ...

5.3. comunicación.

Es conveniente mantener una comunicación regular con el voluntario por parte de la entidad, ya que esta ayuda a mantener el compromiso y la continuidad del voluntario.

Además de la comunicación directa con el profesional de referencia y el responsable del voluntariado de la entidad que se recogen en otros apartados de este plan, el voluntario debe ser informado de las cuestiones generales de la entidad que puedan ser de interés.

Así, se tendrá en cuenta a los voluntarios, cuando la entidad envíe información a los socios o haga difusión de alguna iniciativa, noticia o novedad.

Sin excluir otros medios, el correo electrónico se valora como uno de los medios más adecuados. Por tanto, se articularán los medios necesarios para facilitar esta vía de comunicación, valorando la mejor manera de hacer llegar la información a los voluntarios que no dispongan de correo electrónico.

Además de la información relativa a la entidad y de las iniciativas que lleve a cabo el GREC, el canal de comunicación que se establezca con los voluntarios también servirá para hacerles llegar ofertas de formación (aptad. 5.2.) O demandas de colaboración como voluntarios en programas distintos a los que estén interviniendo.

5.4. Seguimiento

Es necesario que se haga un seguimiento del voluntario en la entidad para poder darle un retorno de su participación, así como para poder valorar su incorporación a nuevas acciones o programas.

El responsable de valorar la labor del voluntario, así como de hacerle un retorno de su participación es el profesional de referencia del programa en el que ha colaborado.

El profesional de referencia y el responsable del voluntariado mantendrán contacto para ir informando del seguimiento del voluntario, la periodicidad dependerá de la presencia que tenga el voluntario en el programa. Para este seguimiento se dispondrá de un registro que llenará el profesional,

donde se recogerán los diferentes aspectos a valorar y que permitirán una devolución objetiva al voluntario.

El responsable del voluntariado de la entidad procurará un contacto periódico con el voluntario (al inicio de su incorporación, con los envíos de información, ...) a fin de mantener un vínculo con la entidad y facilitar también que las propuestas, sugerencias, o quejas del voluntario queden recogidas y atendidas.

Una vez al año, o bien al final de la participación del voluntario en una acción o programa, se le pedirá que rellene un cuestionario de satisfacción, abierto a las propuestas y sugerencias que desee hacer.

5.5. Fidelización

Las acciones previstas en otros apartados de este plan, tanto de comunicación como de seguimiento y reconocimiento, favorecen directamente la fidelización de los voluntarios, y se consideran suficientes para prevenir una excesiva rotación.

Así y todo, desde el GREC se organizará anualmente algún tipo de tanto para mejorar el sentimiento de pertenencia de los voluntarios a la entidad como para dar a conocer qué iniciativas se están impulsando con su apoyo.

VI. RECONOCIMIENTO

El reconocimiento de la labor de los voluntarios debe ser un aspecto que se incorpore y se tenga presente en los diferentes elementos de comunicación y de difusión del GREC.

Así, como mínimo, se realizarán las acciones necesarias para que los voluntarios estén presentes en la web de la entidad (por ejemplo especificando su participación en noticias de las actividades a las que apoyan, con entrevistas a los voluntarios con más trayectoria, con un apartado específico para voluntarios,...) y también quedará recogida su participación en las memorias de los diferentes programas y en la general de la entidad.

La acción anual prevista en el apartado anterior, también irá dirigida al reconocimiento de su participación en la entidad.

Independientemente de lo anterior, se acreditará su participación con un certificado siempre que el voluntario lo solicite.

VII . FINALIZACIÓN DE LA COLABORACIÓN

Cuando un voluntario finaliza su colaboración con la entidad, cualquiera que sea el motivo, se realizarán las siguientes acciones:

- El regreso o valoración de su colaboración. Para realizar el retorno de su valoración la persona más adecuada es el educador de referencia con el que ha estado trabajando.
- Además podría ser conveniente que el responsable del voluntariado también esté presente en el momento, o después de la valoración- según se valore más adecuado en cada caso-, a fin de dejar la puerta abierta a nuevas colaboraciones.
- En el momento de finalizar su participación, se pedirá al voluntario que rellene un cuestionario de valoración de su colaboración con el GREC, donde pueda expresar además de su valoración, las propuestas y sugerencias que considere (es el mismo cuestionario que se comenta en el punto de seguimiento de este plan).
- De la misma manera, se le preguntará si desea continuar en contacto con la entidad, recibiendo la información que se envía a los voluntarios en activo. En el caso de que esté interesado, será el responsable del voluntariado el encargado de mantener ese contacto.

En este proceso de cierre con el voluntario, se deberán tener en cuenta varias cuestiones:

- Especialmente cuando la finalización de la colaboración del voluntario no está previamente programada, el educador de referencia del programa es el que debe tener presente que se debe activar este proceso de cierre, y que debe informar al responsable del voluntariado puntualmente. Si el cierre con el voluntario debe hacerse de forma ágil en el momento de su desvinculación, no tiene mucho sentido hacer las acciones previstas cuando ya hace un tiempo que no interviene.
- El proceso de cierre no debe ser una carga para el voluntario, educador de referencia y responsable del voluntariado deben unificar el momento de retorno y cierre, en el caso de que se valore que ambos deben tener presencia.
- El proceso de cierre con el voluntario, se deberá adaptar/aplicar teniendo en cuenta las características de cada uno de los procesos que los voluntarios han hecho en la entidad. Así, por ejemplo, la presencia del responsable del voluntariado en el cierre irá en función de la presencia que haya tenido con el voluntario durante su incorporación y seguimiento. También el medio de relación

(presencial, vía e-mail, telefónico...) que se haya utilizado durante el proceso, indicará la forma más adecuada de comunicación durante el cierre.

- Cualquiera que sea la presencia del responsable de voluntariado en el proceso de cierre, éste será el responsable de que se lleven a cabo todas las acciones previstas, aunque se pueda acordar que algunas de ellas las realice el educador de referencia o el coordinador del programa.

VIII . EJECUCIÓN DEL PLAN

Una vez aprobado este Plan, se definirán anualmente los objetivos específicos y acciones concretas necesarias para ir implementando los diferentes contenidos recogidos.