

PLAN DEL VOLUNTARIADO

2024-2027



V I D E S

**Voluntariado Internacional para el
Desarrollo, la Educación y la Solidaridad**

ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN DE VIDES.....	2
2. ¿QUÉ SOMOS?	3
3. ¿QUÉ HACEMOS?.....	4
4. ¿QUÉ QUEREMOS?	5
5. CLAVES DE NUESTRA ORGANIZACIÓN.....	6
6. PERFIL DEL RESPONSABLE DE VOLUNTARIADO	14
7. DEFINICIÓN DE PUESTOS	20
8. SENSIBILIZACIÓN Y CAPTACIÓN DEL VOLUNTARIADO: CICLO DE LA EXPERIENCIA DEL VOLUNTARIADO	26
9. CRITERIOS PARA LA SELECCIÓN DEL VOLUNTARIADO Y ALINEACIÓN DE EXPECTATIVAS ENTRE ENTIDAD Y VOLUNTARIADO.	30
10. PROCESO DE ACOGIDA DE LA PERSONA VOLUNTARIA.....	41
11. CAPACITACIÓN DE LA PERSONA VOLUNTARIA	42
12. COMPROMISO Y PARTICIPACIÓN DE LA PERSONA VOLUNTARIA	45
13. FASE DE SATISFACCIÓN	50
14. CESE DE LA PERSONA VOLUNTARIA.....	53

1. PRESENTACIÓN DE VIDES

La asociación **Voluntariado Internacional para el Desarrollo, la Educación y la Solidaridad-VIDES** es una ONGD, que se constituye como tal en noviembre de 2004.

VIDES se crea dentro del Instituto de las Hijas de María Auxiliadora (FMA- salesianas).

Sus estatutos fueron visados por el Ministerio del Interior el 8 de marzo de 2005 e inscrita en el Registro Nacional de Asociaciones con el número nacional 584589.

El 19 de septiembre de 2005 quedó inscrita en el Registro de Organizaciones no gubernamentales de la AECID.

En Roma, el 31 de octubre de 2005, la asamblea de VIDES Internacional (Volontariato Internazionale Donna Educazione Sviluppo) aprueba la entrada de VIDES, pasando VIDES a formar parte de la red VIDES Internacional.

Con fecha 19 de mayo de 2010 VIDES fue declarada asociación de Utilidad Pública por el Ministerio del Interior.

Sobre el nombre VIDES:

V Voluntariado, organizado como asociación.

I Internacional, nuestra actuación tanto en el campo del voluntariado como en el de la cooperación se abre internacionalmente.

D Desarrollo, promovemos el desarrollo entendiéndolo como cambio social.

E Educación, como característica específica de la ONG.

S Solidaridad, como valor que nos empuja a la acción con los más necesitados.

La sede central de VIDES ONGD se encuentra en Zaragoza y las delegaciones regionales en Barcelona y Valencia.

2. ¿QUÉ SOMOS?

VIDES es una asociación que tiene como objetivo impulsar actuaciones encaminadas al desarrollo de colectivos excluidos o en riesgo de exclusión, pertenecientes a países o comunidades considerados empobrecidos.

Sus principales ámbitos de actuación son el bienestar y desarrollo social, la capacitación, el fomento de oportunidades equitativas y el desarrollo sostenible.

Los fines de VIDES son:

1. Fomentar el respeto de los Derechos Humanos, sin distinción de sexo, lengua, etnia, cultura, condición social, confesión religiosa u orientación sexual.
2. Promover el Desarrollo Integral Humano, en todos los países y preferentemente en los países en vías de desarrollo.
3. Actuar contra las causas estructurales de la pobreza el subdesarrollo, propiciando el Desarrollo Sostenible, económico, social y cultural de los pueblos, desde un enfoque prioritariamente educativo y dirigido especialmente a niños/as, jóvenes y mujeres.
4. Sensibilizar a la sociedad en valores de solidaridad, justicia, paz, igualdad y respecto del medio ambiente.
5. Colaborar con organizaciones estatales e internacionales, que trabajen por el desarrollo y compartan el ideario y fines de la asociación.
6. Promover acciones que impliquen análisis crítico y denuncia de las realidades que atentan contra la vida y la dignidad de las personas.
7. Favorecer el intercambio cultural y la convivencia entre personas de distintos países y culturas, especialmente de la juventud.

3. ¿QUÉ HACEMOS?

VIDES tienes tres líneas de actuación:

- **Cooperación Internacional:** proyectos con los que cubre las necesidades de los grupos más desfavorecidos como son las mujeres, la infancia y comunidades indígenas. Además tenemos programas de becas/ apadrinamientos en varios países empobrecidos.
- **Voluntariado:** VIDES forma y promueve el voluntariado como opción de vida y de servicio a los grupos más desfavorecidos, proporcionando una formación acorde con las necesidades de sus voluntarias y voluntarios y ofreciendo campos de trabajo internacionales, reforzando además su actividad en el campo de los proyectos de cooperación.
- **Educación para el Desarrollo / Sensibilización:** campañas en las que se da a conocer la realidad del sur mediante la divulgación de sus actividades en el campo de la cooperación y las experiencias de las personas voluntarias en países empobrecidos para fomentar la solidaridad como forma de vida, la concienciación social y la denuncia de las principales causas que generan la injusticia, la pobreza y la desigualdad social.

4. ¿QUÉ QUEREMOS?

MISIÓN

Fomentar el voluntariado internacional para el desarrollo, la educación y la solidaridad, promoviendo y colaborando en programas de cooperación internacional para el desarrollo, buscando una promoción humana integral en todos los pueblos y zonas más necesitadas de nuestro mundo en orden a un mayor grado de independencia cultural, económica y social, en un marco de justicia y solidaridad, sensibilizando a la ciudadanía y a los Gobiernos ante los problemas de desarrollo y desigualdad y proponiendo desde la Educación para el Desarrollo alternativas que favorezcan la construcción de un mundo mejor para todas las personas.

VISIÓN

Para poder llevar a cabo esta misión nos proponemos aunar, en una organización participativa, el voluntariado con la profesionalidad. El voluntariado, como mecanismo de crecimiento personal, y la profesionalidad, como condición necesaria para cooperar internacionalmente con la educación preventiva y con el desarrollo en general.

VALORES

- Voluntariado como actitud de vida: personas que viven el compromiso social priorizando la gratitud como opción de vida. El voluntariado es un servicio a las personas más pobres, atentos y atentas a la realidad de interculturalidad y a la igualdad de género.
- Familiaridad: queremos fundamentar nuestra actuación construyendo relaciones personales e institucionales basadas en la escucha, la comunicación y la acogida cálida a las personas. Queremos que todos y todas nos sintamos reconocidos y reconocidas en lo que somos y posibilitar el ambiente de familia que educa.
- Trabajo en equipo: tenemos la convicción de que es imprescindible trabajar en corresponsabilidad y en equipo. Este convencimiento requiere: asumir diferentes roles y responsabilidades; valorar, potenciar las posibilidades y dar protagonismo a las voluntarias y a los voluntarios; la responsabilidad del personal contratado y voluntarias y voluntarios.
- Transparencia ideológica y de gestión: pretendemos que nuestras actuaciones sean coherentes. Optamos por la austeridad personal e institucional con la finalidad de acortar las distancias entre Norte y Sur. Programamos, evaluamos e informamos con transparencia de la gestión que realizamos y de nuestras actuaciones y proyectos.

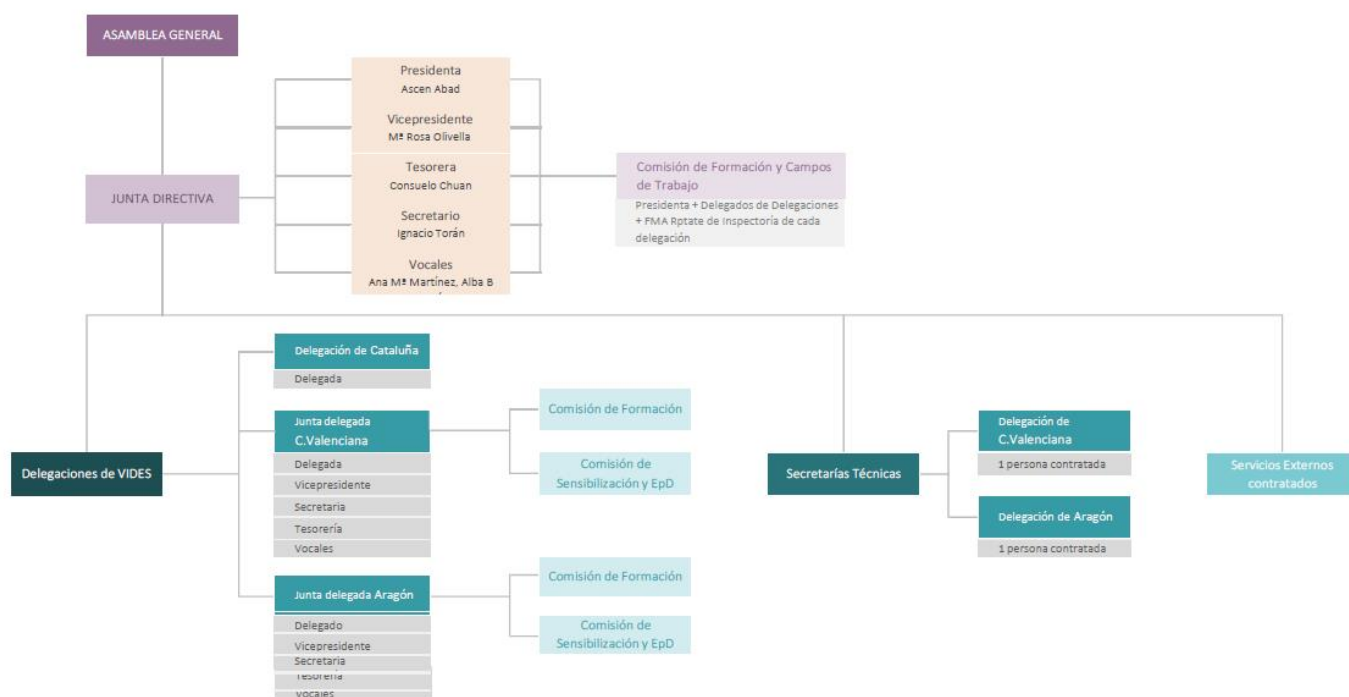
- Visión cristiana del mundo: miramos al mundo con espíritu crítico, positivo y comprometido, desde el respeto y la acogida a todas las personas. Ponemos nuestra esperanza en la transformación evangélica de las situaciones y personas.

5. CLAVES DE NUESTRA ORGANIZACIÓN

Organigrama

Organigrama

v.2024



Estatutos y filosofía de la Entidad

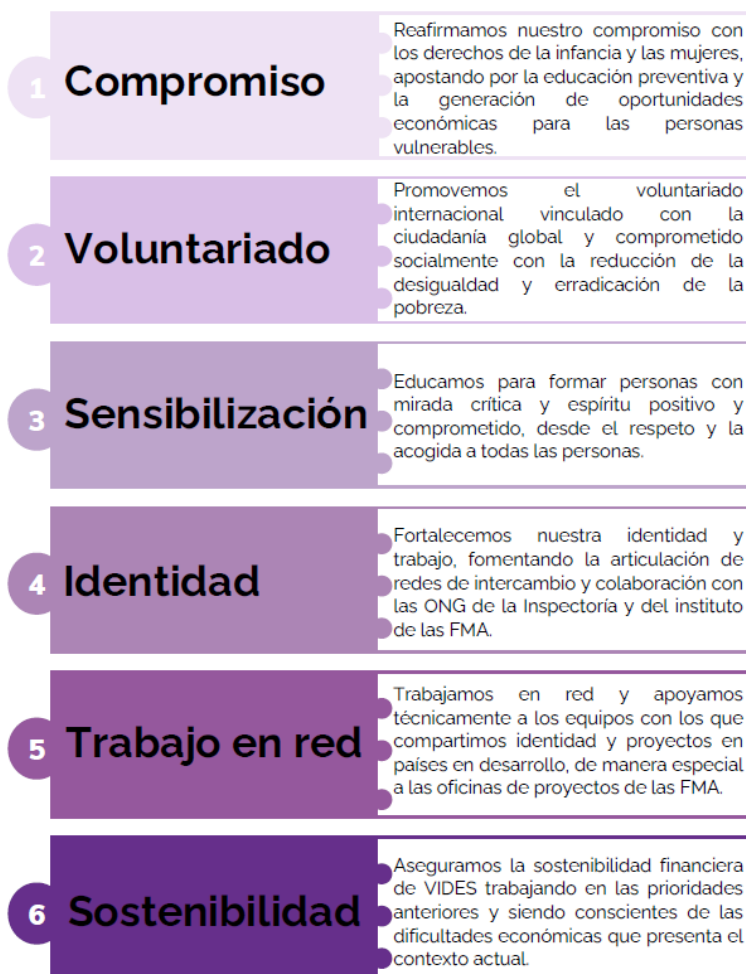
VIDES promoverá y realizará las siguientes actividades tendentes al mejor desarrollo de los mismos:

- Programas de formación y sensibilización, dirigidos tanto a las personas voluntarias de la asociación como al resto de la sociedad.
- Organización de campos de trabajo en España y en otros países, que favorezcan la interculturalidad, el voluntariado y la cooperación al desarrollo.
- Elaboración, ejecución y seguimiento de programas y Proyectos de Cooperación para el Desarrollo en:
 - Educación.
 - Promoción de la mujer y lucha contra las desigualdades de género.
 - Protección de la infancia y animación en el tiempo libre.

- Sanidad y medicina preventiva.
- Fomento de los medios de vida sostenibles de las poblaciones más desfavorecidas, desde la base de un desarrollo respetuoso con el medio ambiente.
- Defensa de los Derechos Humanos.
 - Programas de apadrinamientos de niñas y niños de países empobrecidos.
 - Trabajo en red con otras ONG y/o entidades sin ánimo de lucro: en campañas de incidencia sociopolítica y sensibilización, educación para el desarrollo, formación y potenciación del voluntariado, apoyo a programas y proyectos de desarrollo.
 - La realización de cualquier otra actividad que pueda contribuir a la consecución de los fines de la asociación.

Plan estratégico 2024 – 2027: Plan de Acción 2024 - 2027

Líneas estratégicas



COMPROMISO

OBJETIVO OPERATIVO

- Empoderamiento de la infancia y las mujeres, en todos los países
- Incidir en la mejora del acceso a servicios básicos (educación, salud, agua y saneamiento) para los colectivos más vulnerables.
- Empoderar a la juventud, especialmente a las mujeres jóvenes, a través de una formación profesional de calidad y puesta en marcha de iniciativas económicas sostenibles
- Hambre cero con una agricultura sostenible.
- Reducir las desigualdades, especialmente las de género.

ACCIONES

- Programas de apadrinamientos: mantener el apoyo a la infancia a través de esta vía en México, República Dominicana, Togo, Costa de Marfil, Guinea Ecuatorial Y Mozambique.
- Socias locales consolidadas:
 - Salesianas República Democrática del Congo: educación, formación profesional, salud, acogida de niñas, adolescentes y jóvenes mujeres, agricultura y oportunidades de empleo.
 - Salesianas de Centroamérica (El Salvador, Guatemala y Honduras): seguir trabajando con Funelavi en atención de comunidades rurales y prevención de la violencia.
- Afianzando socias locales:
 - Salesianas de India: CDEW (Karnataka, Kerala, Telangana y Andhra Pradesh) y ASSIST (Tamil Nadu): educación, formación profesional, salud, agricultura y oportunidades de empleo para colectivos vulnerables.
 - Salesianas de Guinea Ecuatorial: agricultura y formación profesional.
- Ampliando socias locales:
 - Salesianas de Burkina Faso: educación, formación profesional y agricultura.
 - Salesianas de Chad: educación, formación profesional y agricultura.

VOLUNTARIADO

OBJETIVO OPERATIVO

- Contamos con un voluntariado formado con conocimiento sobre las causas de las injusticias.
- Nuestro voluntariado se compromete con acciones solidarias de VIDES tras sus experiencias de voluntariado internacional.

ACCIONES

- Revisión del plan de formación y adecuarlo/actualizarlo a las realidades y necesidades.
- Realización de un plan formativo de voluntariado en VIDES, que recoja un itinerario que permita continuar con la formación y sensibilización de la persona, tras la experiencia internacional.
- Evaluación de las experiencias en terreno.
- Promocionar el Voluntariado Internacional en las presencias educativas y sociales de las Salesianas, en las asociaciones juveniles y en la Familia Salesiana.
- Promocionar que las personas que realizan un voluntariado sean formadores/as en otros años.
- Compartir experiencias de voluntariado local e internacional en la web.
- Mejora de los canales de comunicación con el voluntariado de VIDES.

SENSIBILIZACIÓN

OBJETIVO OPERATIVO

- Establecer alianzas estratégicas con las presencias socioeducativas de las FMA para implementar una estrategia de EpD/campañas.
- Reforzar en los jóvenes la urgencia social con el compromiso del voluntariado.

ACCIONES

- Fomento de una comunicación que genere sujetos activos en la promoción de los derechos humanos y profesionalidad en la cooperación al desarrollo.
- Revisión del plan de formación al voluntariado desde una mirada transformadora.
- Participar en los espacios de reflexión de Educación para el Desarrollo y Pastoral Juvenil.
- Realización de una propuesta de EpD a nivel inspectorial de la mano de Madreselva y VidesSur.
- Apoyo a los equipos de pastoral de las presencias educativas de las Salesianas en España.
- Búsqueda de financiación para realización de proyectos de EpD.

IDENTIDAD

OBJETIVO OPERATIVO

- Profundizar en el conocimiento de las otras ONGDs y las plataformas sociales de la Inspectoría.
- Mantenemos nuestra presencia en las redes internacionales de VIDES y FMA Network.
- Reforzar la colaboración con las presencias educativas de las FMA en España, y con las ONG Madreselva y VidesSur.
- Avanzamos en la reflexión conjunta sobre las propuestas de EpD de las ONGDs y las presencias educativas y sociales.

ACCIONES

- Difusión de los proyectos de VIDES entre los grupos de la Familia Salesiana y los otros ambientes de Pastoral Juvenil.
- Identificación en cada Entidad y/o Centro de una persona responsable de la comunicación.
- Mejora de la relación entre la persona responsable de la comunicación de VIDES y responsables de otras plataformas sociales.
- Formulación conjunta de Proyectos de Cooperación al desarrollo
- Intercambio de experiencias de Voluntariado, criterios y documentación formativa.
- Diseño conjunto de alguna campaña de recaudación de fondos
- Asistimos a las asambleas y reuniones de la red internacional de VIDES y FMA Network.
- Presentamos proyectos en consorcio dentro de las redes internacionales de VIDES y FMA Network.
- Promocionamos el Voluntariado Internacional dentro de los/as trabajadores/as de las presencias educativas y sociales de las salesianas en España.

OBJETIVO ESTRATÉGICO

TRABAJO EN RED

OBJETIVO OPERATIVO

- Apoyar a nuestras socias locales a gestionar y financiar proyectos desde el terreno.
- Fortalecer recursos humanos en terreno.

ACCIONES

- Acompañar a nuestras socias locales en el diagnóstico e identificación de proyectos.
- Realizar formaciones, a nuestras socias locales, para mejorar las capacidades en gestión de proyectos, así como apoyarte en la formación de oficinas de proyectos.
- Apoyo de voluntariado internacional para el fortalecimiento de capacidades de nuestras socias locales.

OBJETIVO ESTRATÉGICO

SOSTENIBILIDAD

OBJETIVO OPERATIVO

- Optimizar los recursos materiales de los que dispone la ONG.
- Buscar nuevas fuentes de financiación.
- Continuar con los criterios de austeridad que regulan nuestras decisiones generales y actuaciones concretas.

ACCIONES

- Aumentar el número de donantes de nuestra ONG: colaboradores, socios,
- Control extremo de los balances anuales.
- Difusión de los proyectos de Vides entre los grupos de Familia Salesiana y los otros ambientes de Pastoral Juvenil.
- Analizar los espacios de comunicación de la inspección e incorporar elementos de visibilidad de VIDES.
- Mejorar la presencia de vides en La comunidad educativa de las FMA.
- Avanzar en el trabajo conjunto entre las tres ONG de la Inspección poniendo a disposición recursos compartidos.

Código de Conducta de VIDES

Nuestra entidad se basa en el cumplimiento del Código de Conducta de la Inspectoría María Auxiliadora – Salesianas de España, entidad a la que pertenece VIDES, y a Las líneas orientadoras de la misión educativa (LOME) de las Hijas de María Auxiliadora a nivel mundial. En ambos documentos la acción voluntaria es definida por su carácter gratuito y desinteresado que surge del ejercicio de la ciudadanía y de la solidaridad con la población desfavorecida y de la cultura de la participación. Así se entiende:

el voluntariado, estrategia para educar a la cultura de la gratuidad y solidaridad, a la justicia y a la paz, ofreciendo la propia aportación para la transformación de la sociedad y la realización de una ciudadanía solidaria;

Todos los asociados, asociadas, voluntarios, voluntarias, colaboradores y colaboradoras, así como el personal contratado por VIDES, tendrán también en cuenta en todas sus acciones como en los materiales que realicen para sensibilización:

- La carta de Identidad de VIDES Internacional, red de la que formamos parte.
- El documento de cooperación al desarrollo de las Hijas de María Auxiliadora

6. PERFIL DEL RESPONSABLE DE VOLUNTARIADO

Para VIDES la cercanía y el acompañamiento de la persona voluntaria es fundamental. Por ello, y por las características propias de VIDES, la figura del responsable de voluntariado es compartida.

Por un lado la responsable última del voluntariado es la persona que ostenta la presidencia de VIDES a nivel nacional, coordinando el área de voluntariado a nivel local e internacional de las diferentes delegaciones de VIDES, sobre todo para reforzar el área de voluntariado internacional donde las personas voluntarias de las diferentes delegaciones comparten momentos de formación y actuación.

En cuanto al seguimiento personalizado de la voluntaria o el voluntario lo realiza la persona delegada (representante legal de cada delegación) apoyada por la representante de las salesianas (FMA) en cada delegación, siendo ambas personas el punto de referencia para las voluntarias y los voluntarios de una determinada zona.

Todas estas personas se reúnen de forma regular en la comisión nacional de formación y campos de trabajo, donde intercambian información proveniente de cada delegación de forma que la responsable final del voluntariado (la presidenta) pueda hacer un seguimiento lo más fiel posible de la realidad del voluntariado en cada delegación, unido a las visitas puntuales a las diferentes delegaciones.

Actitudes de las personas responsables del voluntariado

- Actitud positiva, de dinamización y promoción del voluntariado.
- Habilidad para dinamizar grupos y llevarlos a la toma de decisiones consensuada.
- Potencial de escucha activa y cohesión de equipos.
- Destreza para la organización e innovación.
- Eficacia en la comunicación y motivación.
- Talento para la empatía y habilidades sociales.

Aptitudes de las personas responsables del voluntariado

- Nociones del significado del voluntariado.
- Nociones de la entidad y de sus procesos clave.
- Nociones en técnicas de relaciones humanas y relación de ayuda al voluntariado.
- Haber realizado y realizar labores de voluntariado.
- Eficacia en la organización y poder de decisión dentro de la organización.
- Formación permanente.

Funciones de las personas responsables del voluntariado

- Acogida y respuesta personalizada a las preguntas de las voluntarias y voluntarios que piden hacer voluntariado.

- Propuestas para desarrollar un servicio en el propio país o en el extranjero.
- Acompañamiento durante el servicio.
- Valoración de las capacidades de cada uno.
- Ayuda para una reinserción después de prestar el servicio.

➤ **FICHA DEL PERFIL DEL RESPONSABLE DEL VOLUNTARIADO A NIVEL NACIONAL (persona que ostenta la presidencia)**

Definición del puesto: coordina el área de voluntariado a nivel nacional e internacional siendo el nexo de unión entre el Instituto Internacional María Auxiliadora, las voluntarias y los voluntarios, la propia asociación y las comunidades salesianas (FMA) de acogida.

Funciones del puesto:

a) En relación al Instituto Internacional María Auxiliadora:

- Es el punto de referencia para VIDES Internacional.
- Es la que garantiza que la asociación actúa según el proyecto educativo de Don Bosco.
- Es el puente que conecta la asociación con la Inspectoría.
- Promueve entre las personas el servicio de voluntariado en colaboración con la representante de la Inspectoría (en las escuelas, en las plataformas socioeducativas...).
- Es un signo de solidaridad.
- Informa sobre iniciativas y posibilidades de servicio voluntariado.

b) En relación con las personas voluntarias

- Es responsable del envío de las personas voluntarias y de las que provienen de otros países para un servicio de voluntariado.
- Sigue el proceso formativo de las delegaciones para garantizar que sea un verdadero proceso de crecimiento.
- Busca las mejores formas para poder seguir los antes, durante y después del tiempo de su servicio.

c) En relación con la Asociación

- Representa al Instituto Internacional María Auxiliadora.
- Es vínculo entre la delegación (VIDES España) y VIDES Internacional.

d) En relación con las comunidades de acogida (FMA)

- Establece el contacto con la Inspectoría o con la persona encargada de todo lo relativo a las personas voluntarias en servicio a la misión o lugar de acogida.
- Establece el contacto con las comunidades de acogida de voluntarios y voluntarias (directora, encargada del seguimiento...) o con la persona responsable de la misión donde se va a realizar el campo de trabajo.
- Informa a la delegada internacional de las comunidades que van a acoger personas voluntarias especificando: las características del lugar, el proyecto que realiza la comunidad, qué actividad será confiada a las personas voluntarias y que competencias se requieren, las condiciones requeridas (respecto a la edad,

al sexo, a la religión...)

- Consulta y solicita información sobre lugares donde necesitan voluntarios y voluntarias para hacer experiencias de voluntariado internacional.
- Ayuda a las comunidades a realizar una evaluación, en clave educativa, del servicio desarrollado por las personas voluntarias.

➤ **FICHA DEL PERFIL DEL RESPONSABLE DE VOLUNTARIADO A NIVEL DELEGACIÓN (delegados y delegadas, con el apoyo de la representante de las salesianas en la delegación).**

Definición del puesto: serán las personas responsables de contactar con las personas voluntarias y realizar el acompañamiento, coordinación y motivación durante todo el período de voluntariado.

Funciones del puesto de la delegada o delegado:

- Fomentar la existencia de grupos de voluntarios y voluntarias.
- Velar para que las voluntarias y los voluntarios de su Delegación consten en el libro correspondiente.
- Ofrecer propuestas de formación a los voluntarios y voluntarias de su delegación.
- Coordinar la preparación de los campos de trabajo y formación.
- Concretar el papel de la persona voluntaria en la delegación.
- Establecimiento de las funciones y actividades a realizar por la persona voluntaria en el grupo.
- Entrevistar a las personas interesadas en el voluntariado en la entidad.
- Acogida, diseño, seguimiento y evaluación de la persona voluntaria
- Crear y coordinar el equipo de voluntarios y voluntarias.
- Incentivar la participación de las personas voluntarias, mediante el trabajo en equipo.
- Potenciar como técnica el grupo de trabajo encaminado a la autonomía y el crecimiento personal.
- Favorecer la comunicación como herramienta imprescindible en todo el proceso de seguimiento de la persona voluntaria.
- Mantener el contacto y la colaboración con las plataformas de voluntariado y coordinadoras de ONGD de su ámbito regional.
- Promover acciones encaminadas a alcanzar los fines de la asociación.
- Ser el enlace entre VIDES y las comunidades educativas de las salesianas (FMA) con las que realiza una acción.

Funciones del puesto de la representante de las salesianas en la delegación:

- Implicarse en la marcha de la Delegación, animar y dinamizar la Asociación dando calidad con la presencia, el estilo de relación y la encarnación del Sistema Preventivo.
- Favorecer e implicarse en la formación, garantizando el conocimiento y la vivencia del carisma salesiano.

- Ser puente entre la delegación y la comunidad salesiana, dado que la sede está en los locales de esta.
- Apoyar el trabajo de las distintas comisiones en el tiempo de su dedicación a la Asociación. A ser posible estará implicada en la comisión de formación.
- Velar porque la formación se lleve a término según el plan establecido.
- Apoyar al delegado o delegada en las funciones relacionadas con el área del voluntariado.

➤ **FICHA DEL PERFIL DEL RESPONSABLE DEL VOLUNTARIADO A NIVEL NACIONAL (persona que ostenta la presidencia)**

Definición del puesto: coordina el área de voluntariado a nivel nacional e internacional siendo el nexo de unión entre el Instituto Internacional María Auxiliadora, las voluntarias y los voluntarios, la propia asociación y las comunidades salesianas (FMA) de acogida.

Funciones del puesto:

e) En relación al Instituto Internacional María Auxiliadora:

- Es el punto de referencia para VIDES Internacional.
- Es la que garantiza que la asociación actúa según el proyecto educativo de Don Bosco.
- Es el puente que conecta la asociación con la Inspectoría.
- Promueve entre las personas el servicio de voluntariado en colaboración con la representante de la Inspectoría (en las escuelas, en las plataformas socioeducativas...).
- Es un signo de solidaridad.
- Informa sobre iniciativas y posibilidades de servicio voluntariado.

f) En relación con las personas voluntarias

- Es responsable del envío de las personas voluntarias y de las que provienen de otros países para un servicio de voluntariado.
- Sigue el proceso formativo de las delegaciones para garantizar que sea un verdadero proceso de crecimiento.
- Busca las mejores formas para poder seguir los antes, durante y después del tiempo de su servicio.

g) En relación con la Asociación

- Representa al Instituto Internacional María Auxiliadora.
- Es vínculo entre la delegación (VIDES España) y VIDES Internacional.

h) En relación con las comunidades de acogida (FMA)

- Establece el contacto con la Inspectoría o con la persona encargada de todo lo relativo a las personas voluntarias en servicio a la misión o lugar de acogida.
- Establece el contacto con las comunidades de acogida de voluntarios y voluntarias (directora, encargada del seguimiento...) o con la persona responsable de la misión donde se va a realizar el campo de trabajo.
- Informa a la delegada internacional de las comunidades que van a acoger personas voluntarias especificando: las características del lugar, el proyecto que realiza la comunidad, qué actividad será confiada a las personas voluntarias y que competencias se requieren, las condiciones requeridas (respecto a la edad, al sexo, a la religión...)
- Consulta y solicita información sobre lugares donde necesitan voluntarios y voluntarias para hacer experiencias de voluntariado internacional.
- Ayuda a las comunidades a realizar una evaluación, en clave educativa, del servicio desarrollado por las personas voluntarias.

➤ **FICHA DEL PERFIL DEL RESPONSABLE DE VOLUNTARIADO A NIVEL DELEGACIÓN (delegados y delegadas, con el apoyo de la representante de las salesianas en la delegación).**

Definición del puesto: serán las personas responsables de contactar con las personas voluntarias y realizar el acompañamiento, coordinación y motivación durante todo el período de voluntariado.

Funciones del puesto de la delegada o delegado:

- Fomentar la existencia de grupos de voluntarios y voluntarias.
- Velar para que las voluntarias y los voluntarios de su Delegación consten en el libro correspondiente.
- Ofrecer propuestas de formación a los voluntarios y voluntarias de su delegación.
- Coordinar la preparación de los campos de trabajo y formación.
- Concretar el papel de la persona voluntaria en la delegación.
- Establecimiento de las funciones y actividades a realizar por la persona voluntaria en el grupo.
- Entrevistar a las personas interesadas en el voluntariado en la entidad.
- Acogida, diseño, seguimiento y evaluación de la persona voluntaria
- Crear y coordinar el equipo de voluntarios y voluntarias.
- Incentivar la participación de las personas voluntarias, mediante el trabajo en equipo.
- Potenciar como técnica el grupo de trabajo encaminado a la autonomía y el crecimiento personal.
- Favorecer la comunicación como herramienta imprescindible en todo el proceso de seguimiento de la persona voluntaria.
- Mantener el contacto y la colaboración con las plataformas de voluntariado y coordinadoras de ONGD de su ámbito regional.
- Promover acciones encaminadas a alcanzar los fines de la asociación.
- Ser el enlace entre VIDES y las comunidades educativas de las salesianas (FMA) con las que realiza una acción.

Funciones del puesto de la representante de las salesianas en la delegación:

- Implicarse en la marcha de la Delegación, animar y dinamizar la Asociación dando calidad con la presencia, el estilo de relación y la encarnación del Sistema Preventivo.
- Favorecer e implicarse en la formación, garantizando el conocimiento y la vivencia del carisma salesiano.
- Ser puente entre la delegación y la comunidad salesiana, dado que la sede está en los locales de esta.
- Apoyar el trabajo de las distintas comisiones en el tiempo de su dedicación a la Asociación. A ser posible estará implicada en la comisión de formación.
- Velar porque la formación se lleve a término según el plan establecido.

- Apoyar al delegado o delegada en las funciones relacionadas con el área del voluntariado.

7. DEFINICIÓN DE PUESTOS

Las personas voluntarias en VIDES pueden participar en la vida asociativa a través de su pertenencia a la junta directiva y las juntas delegadas de cada delegación (en ambos casos además de personas voluntarias deben de ser personas asociadas) y a través de las diferentes comisiones existentes en su delegación, a través de su participación en actividades de sensibilización y educación para el desarrollo que se realicen en su delegación, a través de su participación en el curso de formación de voluntariado internacional que imparte VIDES tanto como formador, como apoyo logístico como participante, participando en los campos de trabajo internacionales que ofrece VIDES y colaborando en tareas administrativas.

➤ **Funciones generales del voluntariado en nuestra entidad:**

- Tareas administrativas y de oficina: encargarse de la contabilidad de cada delegación, realización de material de difusión y colaboración en entrega de proyectos en los diferentes organismos.
- Organización y participación en eventos propios relacionados con el curso de formación de voluntariado internacional (como personas formadoras, personas dinamizadoras o colaborando en la logística de los encuentros), con actividades de sensibilización y educación para el desarrollo (talleres solidarios, charlas relacionadas con el voluntariado y con las actividades de cooperación que realiza VIDES, stand solidarios...) y con actividades de apoyo escolar (si se realizan en la delegación correspondiente).
- Participando en los campos de trabajo internacionales de VIDES, para lo que previamente deberá de haber realizado el curso de formación de voluntariado internacional de VIDES (en su totalidad si es la primera vez que va a participar en un campo de trabajo VIDES o sólo la parte específica, si ya ha participado y realizado el curso en años anteriores).
- Participación en reuniones organizadas por VIDES o por las comisiones de trabajo.
- Colaborar en la captación de personas asociadas, personas colaboradoras, personas vinculadas a los programas de apadrinamientos y donantes.
- Colaboración en eventos organizados con otras redes en nombre de VIDES. Asistencia a actos en representación de VIDES.

➤ **Funciones del voluntariado en la junta directiva:**

Corresponde a la Junta Directiva, las más amplias facultades para regir, administrar y representar a la asociación y en particular:

- Elaborar el Reglamento de Régimen Interior de la Asociación para su aprobación por parte de la Asamblea general.
- Elaborar una propuesta de presupuesto para su aprobación por parte de la Asamblea General y asegurar la rendición de cuentas anuales a la misma.
- Organizar y coordinar los distintos recursos de la Asociación para lograr el mejor desarrollo posible de las actividades de la Asociación.
- Velar por el cumplimiento de los acuerdos de la Asamblea General y para que las actividades de la Asociación sirvan a la realización de los fines estatutarios.
- Aprobar el cambio de domicilio social, si así lo considera necesario con sujeción a las disposiciones legales.
- Administrar los bienes de la Asociación, así como la adquisición, enajenación, o gravamen de todo tipo de bienes, muebles e inmuebles de la misma.
- Aprobar la creación de Delegaciones.
- Aprobar el nombramiento de los Representantes legales propuestos por la persona que ostenta la presidencia.
- Aprobar la admisión de nuevas personas asociadas.
- La responsabilidad de la formación es de la Junta Directiva. A ella le corresponde implicar en el proceso formativo a otras personas y/o delegar en comisiones la formación por delegaciones.
- **Presidencia:** convocar las Asambleas Generales; presidir las Asambleas Generales y dirigir los debates; velar por el cumplimiento de los acuerdos; ejercer la representación legal de la Asociación, pudiendo delegar funciones de representación en uno o varios miembros de la Junta Directiva, u otra persona asociada, de acuerdo con la Junta Directiva; convocar y presidir la Junta Directiva; cumplir y hacer cumplir los acuerdos de la Junta Directiva asumiendo cuantas funciones delegue en él por razones de operatividad; Responsable del voluntariado a nivel nacional; guiar y dinamizar la comisión de formación y campos de trabajo a nivel nacional.
- **Tesorería:** suministrar a la junta las informaciones necesarias para la buena administración de los bienes de la asociación, así como para la elaboración del presupuesto y las cuentas anuales; asumir las funciones de control económico que la Junta delegue en él o ella por razones de operatividad; coordinarse con los servicios externos contratados para el área contable.
- **Secretaría:** custodiar y registrar debidamente la documentación de la Asociación; redactar y firmar las actas de las reuniones de la Asamblea General y de la Junta Directiva, así como extender certificados sobre los acuerdos adoptados; mantener un registro actualizado de personas asociadas; garantizar la buena comunicación entre la Junta Directiva y las personas asociadas en vistas a su participación en las asambleas.
- **Coordinadora Inspectorial de Pastoral:** representar a las FMA (salesianas) en la Junta Directiva e informar de su marcha al equipo de Pastoral de la Inspectoría; apoyar, canalizar y promover el proyecto de VIDES en las plataformas educativas

de las FMA (salesianas).

➤ **Funciones del voluntariado en las juntas delegadas:**

Las Juntas delegadas velan porque se cumplan en las delegaciones las directrices marcadas por la Junta Directiva:

- **Persona delegada:** responsable del voluntariado en la delegación (funciones apartado 6 del presente plan); guiar y dinamizar la comisión de formación y la comisión de sensibilización y educación para el desarrollo en la delegación; realizar el seguimiento del ciclo de los proyectos y programas en los países asignados a su delegación; supervisar la contabilidad de la Delegación y presentar el estado de cuentas al tesorero o a la tesorera, en su caso, de la Asociación; solicitar la apertura de cuentas corrientes en su Delegación, en las que deberá tener firma autorizada; presentar a instituciones públicas o privadas los proyectos de educación para el desarrollo que la Junta Directiva haya aprobado o asignado; garantizar la inscripción de la Asociación en los registros necesarios para poder desarrollar sus actividades; trasladar a los socios y a las socias de la Delegación las resoluciones adoptadas por la Junta directiva.
- **Tesorería:** velar por el uso correcto de los fondos de la Delegación; buscar fórmulas de financiación de la Delegación de acuerdo con la Junta Directiva; preparar el presupuesto anual de la Delegación y realizar el balance; llevar la contabilidad según el plan contable establecido por la Junta Directiva según normas legales; gestionar los fondos de la Delegación según el presupuesto anual y teniendo en cuenta el plan estratégico de VIDES; presentar trimestralmente las cuentas a la persona encargada de la tesorería de la Asociación para consolidar la contabilidad; coordinarse con la persona voluntaria de la delegación que colabora en el área de contabilidad; coordinarse con los servicios externos contratados para el área contable.
- **Secretaría:** custodiar los libros, documentos y sellos de la Asociación propios de su Delegación; tener al corriente el libro de registro del voluntariado de la Delegación comunicando altas y bajas al secretario o a la secretaria de la Asociación; realizar las labores propias de secretaría: redactar actas siempre que sea necesario, redactar el orden del día de las reuniones de la Delegación; memoria anual; realizar informes y llevar la correspondencia de la delegación.
- **Representante de las salesianas en la delegación:** apoyar al delegado o delegada en las funciones relacionadas con el área del voluntariado; el resto de funciones indicadas en el apartado 6 del presente plan; formar parte de la Asociación como socia de pleno derecho; conocer los Estatutos, el Reglamento de Régimen Interno, el Convenio de colaboración con la Inspectoría Nuestra Señora del Pilar y cuantos documentos se hayan generado, y asumir los derechos y deberes que se desprenden de ellos; estar en contacto con la Coordinadora Inspectorial de Pastoral, con la que establecerá relaciones en las que la información y el apoyo sean habituales. Es el nexo institucional para favorecer la implicación de las comunidades y las plataformas educativas mediante la relación directa con la salesiana representante.

➤ **Funciones del voluntariado en las comisiones:**

A nivel nacional funciona una comisión de formación y campos de trabajo formada por la presidencia (responsable del voluntariado a nivel nacional), las personas delegadas (responsables del voluntariado en cada delegación) y la representante de las salesianas en cada delegación.

En cada delegación de VIDES funcionan dos tipos de comisión, la comisión de formación y la comisión de sensibilización y educación para el desarrollo.

Ambas comisiones están dinamizadas y dirigidas por la persona que ostenta el cargo de delegada o delegado con el apoyo de la representante de las salesianas en la delegación, buscando la implicación y responsabilidad de la persona voluntaria en la comisión y en la vida asociativa de VIDES, la autonomía personal, el trabajo en grupo, el crecimiento personal de la persona voluntaria, la satisfacción de necesidades del público objeto de la acción y la consecución de los objetivos de VIDES.

Será también la persona delegada con el apoyo de la representante de las salesianas en la delegación quienes conociendo las preferencias, capacidades y habilidades de la persona voluntaria aconsejarán y apoyarán que la persona voluntaria participe en una comisión u otra (acompañamiento de la persona voluntaria).

Este conocimiento de las preferencias y cualidades de la persona voluntaria para participar en una comisión se conocen previamente, pues para poder participar en una comisión la persona voluntaria ha debido de participar ya de antemano como voluntario o voluntaria en las actividades organizadas por las comisiones, ya sea en el curso de formación, en los campos de trabajo internacionales, en los talleres solidarios, acompañando en las charlas de sensibilización y educación para el desarrollo o en los stand solidarios que desarrolla VIDES.

Las comisiones de trabajo se reunirán siempre en el mes de octubre (planificación de actividades para el nuevo año de actividades que coincide con el curso escolar) y es a partir de esta primera reunión donde se fijará por consenso y teniendo en cuenta las necesidades, la fecha de la siguiente reunión que será comunicada vía e-mail a todos los miembros de la comisión por parte de la persona que ostente el cargo de delegada.

En cuanto a las funciones y responsabilidades de cada miembro dentro de la comisión, se distribuirán en la primera reunión a cada uno de los voluntarios y voluntarias por consenso entre todos los miembros, contando en todo momento con el apoyo de la persona delegada, la representante de las salesianas en la delegación y de la persona contratada en la delegación.

Características de cada comisión:

- **Comisión de formación:** teniendo como referencia el curso de formación de voluntariado internacional la comisión de cada delegación, con fidelidad a los principios y opciones tomadas a nivel nacional, elabora a principio de curso un plan de acción anual concretando: los objetivos para cada encuentro, medios y temática, ponentes y/o expertos, modalidad (encuentros, convivencias, diálogo

en grupo...), fechas de los momentos formativos, método de evaluación. Además, reforzar la acogida de las personas voluntarias, su formación, orientarles, acompañarles en su proceso formativo y ayudarles en la inserción, coordinación con el personal contratado en la delegación para apoyo técnico y de difusión en la web, con la comisión de sensibilización y educación para el desarrollo para realizar el material de difusión del curso y para reforzar las actividades de sensibilización y educación para el desarrollo sobre el voluntariado. Informar al resto de personas voluntarias de su delegación de ofertas formativas que crean interesantes y que son impartidas por otras asociaciones (formación del voluntariado local de VIDES).

- **Comisión de sensibilización y educación para el desarrollo:** planificar las fechas de los talleres solidarios de cada delegación, preparación de los materiales necesarios para cada taller, preparación de los stand solidarios (y en el momento de la cita montaje, desmontaje y atención del stand), elaboración de materiales de difusión, elaboración de presentaciones para las charlas de sensibilización y de educación para el desarrollo, realizar las charlas de sensibilización y educación para el desarrollo, coordinación con el personal contratado en la delegación para apoyo técnico y de difusión en la web, con la comisión de formación para realizar el material de difusión del curso de voluntariado internacional y para reforzar las actividades de sensibilización y educación para el desarrollo sobre el voluntariado.

8. SENSIBILIZACIÓN Y CAPTACIÓN DEL VOLUNTARIADO: CICLO DE LA EXPERIENCIA DEL VOLUNTARIADO

Estrategias de sensibilización del voluntariado

El voluntariado permite transformar la sociedad, favoreciendo la toma de conciencia de los problemas y limitaciones, reivindicando su solución a través de la participación en la comunidad.

Una persona se encuentra sensibilizada si después de ser sometida a sensibilización reacciona de una manera positiva.

Como todo proceso de comunicación, la sensibilización consta de dos componentes:

- Explicativo: lo que se quiere explicar, comunicar.
- Elocuente: convencer a las personas que lo escuchan, produciendo cambios en las personas que reciben los mensajes.

Para llevar a cabo una buena estrategia de sensibilización hay que ser conscientes de cuáles son nuestros valores, misión y visión y transmitirlos de manera que la sociedad se pueda ver identificada con estos valores

Estrategias de captación del voluntariado

Cuando se habla de captación, inmediatamente nos vienen a la memoria grandes campañas en radio y televisión, con gran profusión de vallas, cabinas, carteles, etc. Sin embargo estas concepciones son en gran parte erróneas. Normalmente cuando hablamos de captar voluntarios y voluntarias se considera que esta tarea no es fundamental, que se puede realizar en cualquier momento y por cualquiera. Pero no debemos olvidar que no es sólo importante, sino que debe ser el primer paso para llevar una actividad a la práctica. Por ello debe desarrollarse y planificarse como una actividad más de la entidad. Debemos tener en cuenta que la actividad de captación es el vínculo de unión entre las personas voluntarias y la actividad a desarrollar. Será la imagen que demos de VIDES a la sociedad. Por ello, si la captación que vamos a realizar no está bien planificada y no cuenta con los medios necesarios, mejor no hacer nada.

Los canales de comunicación utilizados por VIDES para la captación son:

- Internet
- Intervenciones públicas: charlas, atención en stands y curso de formación de voluntariado internacional.
- El boca a boca realizado por voluntarias y voluntarios de VIDES.

Estrategias de motivación del voluntariado

La motivación es un aspecto esencial en el trabajo con los voluntarios y voluntarias.

Es fundamental educar las motivaciones, el por qué de la elección

Para afrontar un servicio de voluntariado no basta la motivación inicial, ya que las motivaciones tienen su propio dinamismo interior: pueden cambiar, aumentar, disminuir e incluso desaparecer.

Educar las motivaciones quiere decir ayudar a descubrirlas, reflexionar sobre ellas, ordenarlas según su prioridad, reforzarlas o aclararlas por medio del testimonio de otros voluntarios y por el conocimiento directo de servicios de voluntariado.

Las tipologías de motivación pueden ser dos:

- A nivel humano: nos ponemos al servicio de una lucha contra todo lo que es injusticia en relación con los más pobres, se percibe la exigencia de luchar para dar voz a quien no la tiene, para garantizar a todos los mismos derechos.
- O bien existe un interés por lo que es diferente (cultura, tradiciones...), el deseo de ponerse a prueba para ver si uno es capaz de afrontar el riesgo, la dificultad, la soledad, la inserción en un ambiente que no es el propio, el deseo de cambiar un estilo de vida, el rechazo de una sociedad del bienestar...
- A nivel espiritual: además de las motivaciones indicadas, se advierte la necesidad de insertarse en el proyecto de salvación de Dios que tiene para todos los hombres y mujeres, para que cada persona pueda realizarse en plenitud; es actuar como Cristo al servicio de las personas más pobres, ser un signo de amor gratuito y solidario entre las personas más marginadas; insertarse en el proyecto educativo pastoral de la Iglesia, realizar la propia vocación como cristiano y cristiana.

De esta forma VIDES mantiene la motivación a través del acompañamiento de la acción voluntaria, a través del incremento de la participación hasta donde deseen y dentro de la variedad de acciones que realizamos.

Ciclo de la experiencia del voluntariado

Voluntariado local

<i>Sensibilización</i>	Análisis de la realidad. Valoración de la necesidad de voluntariado. Elaboración del perfil necesario para cada área. Definición de las acciones. Elaboración de la técnica de captación. Realización de la captación.
<i>Incorporación</i>	Ficha de solicitud (incluye currículum profesional y social). Realización de la entrevista y selección de las personas voluntarias. Manual de acogida. Comunicación de derechos y deberes de la persona voluntaria. Contrato de compromiso de colaboración voluntaria y confidencialidad. Cumplimentación de la ficha de la persona voluntaria.
<i>Compromiso y participación</i>	Gestión de la comunicación interna. Formatos de trabajo en equipo. Procedimientos en la toma de decisiones.
<i>Capacitación</i>	Formación básica (parte general del curso de formación de voluntariado internacional de VIDES y formación externa) Formación continua (externa)
<i>Satisfacción y seguimiento</i>	Realización de reuniones periódicas de seguimiento de la actividad. Encuestas de satisfacción de cada una de las fases. Reconocimiento de la acción voluntaria.
<i>Cese de la persona voluntaria</i>	Entrevista de cierre del ciclo de la persona voluntaria.

Voluntariado internacional

<i>Sensibilización</i>	<p>Análisis de la realidad.</p> <p>Valoración de la necesidad de voluntariado.</p> <p>Elaboración del perfil necesario para la realización de los campos de trabajo internacionales.</p> <p>Planificación del curso de formación de voluntariado internacional de VIDES y de los campos de trabajo internacionales.</p> <p>Elaboración del proceso de captación.</p> <p>Realización de la captación y divulgación de requisitos necesarios para participar en los campos de trabajo)</p>
<i>Capacitación (obligatoria)</i>	<p>Formación básica (parte general del curso de formación de voluntariado internacional de VIDES).</p>
<i>Incorporación</i>	<p>Ficha de solicitud (incluye currículum profesional y social).</p> <p>Realización de la entrevista y selección de personas voluntarias.</p> <p>Manual de acogida.</p> <p>Comunicación de derechos y deberes de la persona voluntaria.</p> <p>Contrato de compromiso de colaboración voluntaria y confidencialidad.</p> <p>Ficha médica.</p> <p>Cumplimentación de la ficha de la persona voluntaria.</p>
<i>Capacitación (obligatoria)</i>	<p>Formación específica (parte específica del curso de formación de voluntariado internacional de VIDES).</p>
<i>Compromiso y participación</i>	<p>Gestión de comunicación interna.</p> <p>Formatos de trabajo en equipo.</p> <p>Procedimientos en la toma de decisiones.</p>
<i>Satisfacción y seguimiento</i>	<p>Encuestas de satisfacción de cada una de las fases.</p> <p>Evaluación final del curso y del campo de trabajo.</p> <p>Reconocimiento de la acción voluntaria.</p>
<i>Cese de la persona voluntaria</i>	<p>Entrevista de cierre de ciclo de la persona voluntaria.</p>

9. CRITERIOS PARA LA SELECCIÓN DEL VOLUNTARIADO Y ALINEACIÓN DE EXPECTATIVAS ENTRE ENTIDAD Y VOLUNTARIADO.

Los criterios de selección a la hora de gestionar la incorporación de una persona voluntaria deben garantizar las expectativas e intereses de la entidad y del voluntariado.

En VIDES tanto para la incorporación de voluntariado local como internacional se parte de una ficha de solicitud, que incluye el currículum profesional y social de la posible persona voluntaria, información que ayuda a tener una entrevista más fluida.

➤ ***Día de la entrevista:***

- Presentación de la persona voluntaria.
- Agradecimiento a la persona voluntaria por acercarse a la entidad.

1) **Información sobre la persona voluntaria**

Datos personales

- Nombre y apellidos.
- Dirección.
- Fecha de Nacimiento.
- DNI
- Teléfono.
- Correo electrónico.
- Formación (titulación, idiomas, informática, etc).
- Experiencia laboral.

2) **Motivaciones para realizar acciones de voluntariado**

- Motivo por el cual quiere colaborar en la entidad.
- Motivaciones.
- Qué espera recibir.
- Experiencia de trabajo en red y en el ámbito asociativo.
- Disponibilidades.

3) **Información sobre la entidad**

- ¿Qué es VIDES?

VIDES es una asociación (ONGD) que tiene como objetivo impulsar actuaciones encaminadas al desarrollo de colectivos excluidos o en riesgo de exclusión, pertenecientes a países o comunidades considerados empobrecidos, para ello

realiza actividades en España y a nivel internacional.

VIDES se crea dentro del Instituto de las Hijas de María Auxiliadora (FMA), forma parte de VIDES Internacional y sus acciones se desarrollan mayoritariamente dentro de plataformas salesianas (a nivel nacional e internacional).

La sede central de VIDES ONGD se encuentra en Zaragoza y las delegaciones regionales en Barcelona, Pamplona y Valencia.

- **Objetivos generales.**
 - 1) Fomentar el respeto de los Derechos Humanos, sin distinción de sexo, lengua, etnia, cultura, condición social, confesión religiosa u orientación sexual.
 - 2) Promover el Desarrollo Integral Humano, en todos los países y preferentemente en los países empobrecidos.
 - 3) Actuar contra las causas estructurales de la pobreza, propiciando el Desarrollo Sostenible, económico, social y cultural de los pueblos, desde un enfoque prioritariamente educativo y dirigido especialmente a la infancia, jóvenes y mujeres.
 - 4) Sensibilizar a la sociedad en valores de solidaridad, justicia, paz, igualdad y respecto del medio ambiente.
 - 5) Colaborar con organizaciones estatales e internacionales, que trabajen por el desarrollo y compartan el ideario y fines de la asociación.
 - 6) Promover acciones que impliquen análisis crítico y denuncia de las realidades que atentan contra la vida y la dignidad de las personas.
 - 7) Favorecer el intercambio cultural y la convivencia entre personas de distintos países y culturas, especialmente de la juventud.

- **Síntesis de la composición actual de VIDES.**
- **Comisiones que funcionan en la delegación y a nivel nacional.**
 - A nivel nacional: comisión de formación y campos de trabajo.
 - A nivel de delegación: comisión de formación y comisión de sensibilización y educación para el desarrollo.

- **Actividades en las que puede participar la persona voluntaria.**
- **Por qué queremos personas voluntarias, papel y participación en la entidad.**
- **Derechos y deberes de la persona voluntaria.**
- **Que le ofrece la entidad: apoyo, seguro, certificados, formación (curso de voluntariado internacional), acompañamiento, compensación de gastos (a excepción del voluntariado internacional donde la persona voluntaria se paga el billete de avión, visados, tasas de aeropuertos y gastos por**

vacunas).

4) Información sobre la tarea

- Tareas y objetivos.
- Requerimientos: disponibilidad, capacidades, conocimientos.
- Responsabilidad.
- Donde se sitúa la actividad en el organigrama.
- Información sobre el plan del voluntariado.

5) Datos sobre la entrevista

6) Observaciones

- Se obtendrá información sobre las actitudes, aptitudes, motivaciones e intereses de la posible persona voluntaria a través de un procedimiento de entrevista estructurada, con el fin de analizar las expectativas de la persona voluntaria.
- En el caso de que dichas expectativas estén alineadas con las de la entidad, se informará a la persona voluntaria sobre lo que es nuestra organización y de las tareas que desarrollará en caso de incorporación (en el caso del voluntariado internacional la persona voluntaria debe además de haber realizado como mínimo el 80% del curso de formación de voluntariado internacional de VIDES).
- Con ello, el responsable del voluntariado de la delegación podrá reunir información sobre la persona entrevistada, lo que le ayudará a estimar si se adecua a las expectativas y a los requisitos solicitados por la organización.
- Por otra parte la persona entrevistada podrá presentarse a la organización, recabar información sobre la entidad, preguntar y responder dudas y de esta forma tomar una decisión sobre su incorporación. La persona responsable debe de ofrecerle una información clara sobre cuáles son los puestos existentes y las funciones a realizar.

7) Derechos y deberes de la persona voluntaria.

Derechos

- A recibir un trato sin discriminación dentro del respeto a su libertad, dignidad, intimidad y creencias.
- En la medida que los programas o proyectos a realizar lo permitan, a desarrollar las actividades en su entorno más próximo.

- A disfrutar, cuando lo requiera la importancia o urgencia del servicio voluntario, de determinadas condiciones laborales que vengan establecidas en la legislación laboral para la realización de sus actividades en adecuadas condiciones de salud y seguridad, en función de la naturaleza y características de aquellas.
- A cesar libremente, previo aviso, en su condición de persona voluntaria.
- En general, a disfrutar de todos aquellos derechos que deriven de la Ley de Voluntariado y del resto del ordenamiento jurídico.
- Recibir la formación, la orientación y el apoyo necesarios para el ejercicio de sus actividades.
- Participar activamente en la organización en que estén integradas, colaborando en la planificación, diseño, ejecución y evaluación de los programas en los que colabore.
- Acordar libremente, y de acuerdo con las necesidades de las entidades, las condiciones de su acción voluntaria, el ámbito de su actuación, el tiempo y el horario que puedan dedicar a la actividad voluntaria.
- Estar asegurada mediante póliza que cubra los siniestros del propio voluntariado y los que se produzcan a terceros, en el ejercicio de las actividades encomendadas.
- Recibir compensación económica por los gastos ocasionados en el desarrollo de su actividad, siempre que así se haya pactado entre la organización y la persona voluntaria con las características y los capitales que se determinen reglamentariamente.
- Variar las características de la actividad desarrollada, si las circunstancias de la entidad lo permiten, sin modificar las características constituyentes de una actividad voluntaria.
- Recibir acreditación identificativa de su actividad de voluntariado y disfrutar de los beneficios que la Ley del Voluntariado recoge.

Deberes:

- Realizar su actividad de conformidad con los principios establecidos en la Ley del Voluntariado.
- Observar las medidas de salud y seguridad que se adopten.
- Guardar la confidencialidad de la información recibida y conocida en desarrollo de su actividad.
- Respetar los derechos de las personas o grupos a quien dirija su actividad.
- Los demás que se deriven de la Ley del Voluntariado y del resto del ordenamiento jurídico que haga referencia al voluntariado.
- Cumplir con la máxima diligencia los compromisos adquiridos con la

entidad de la que forme parte, respetando los fines y la normativa por la que se rige.

- Aceptar los objetivos y acatar las instrucciones de la entidad a la que pertenece y ser respetuoso con ella.
- Rechazar cualquier tipo de contraprestación por la prestación de su actividad voluntaria.
- Cuidar y hacer buen uso del material o equipo confiado por la entidad para el desarrollo de actividades del voluntariado.
- Participar en las actividades formativas previstas por la entidad y en las que sean necesarias para mantener la calidad de los servicios que se prestan.
- Utilizar adecuadamente el distintivo de la entidad en la que esté integrado.
- En caso de renuncia, comunicarlo con tiempo suficiente a la entidad, para que puedan adoptarse las medidas necesarias para evitar un perjuicio en la labor encomendada.
- En cuanto al voluntariado internacional se añade:
 - La persona voluntaria colaborará en las actividades planificadas conjuntamente por la ONGD y su contraparte local "*Hijas de M^a Auxiliadora*" del país de destino.
 - La persona voluntaria se obliga a desarrollar su actividad siguiendo las instrucciones que reciba de la persona responsable del Campo de trabajo.
 - La persona voluntaria se compromete a realizar una memoria del Campo de trabajo y participar en las actividades de evaluación a su regreso.
 - En el desarrollo de su actividad la persona voluntaria deberá ajustarse a los estatutos y el proyecto salesiano.

➤ **Acompañamiento del voluntariado de VIDES**

Conviene hacer continuamente un seguimiento del voluntariado, porque pasada la primera etapa de entusiasmo, siente con frecuencia la necesidad de compartir, de poder explicar sus vivencias, sus experiencias, y sus frustraciones. Ya que una percepción subjetiva puede hacer que cese como voluntario o voluntaria.

Desde VIDES, potenciamos el contacto personal, es por ello que las personas voluntarias que participan en las actividades promovidas por las comisiones de cada delegación están siempre arropadas y guiadas por las personas integrantes de las comisiones, por la persona responsable del voluntariado (persona que ostenta el cargo de delegada en la delegación) y por la representante de las salesianas en la

delegación, de forma que en el desarrollo de la propia actividad se le va consultando, sutilmente, a la persona voluntaria sobre sus vivencias derivadas de su acción voluntaria, sus inquietudes e impresiones, detectando la persona responsable del voluntariado la necesidad de un encuentro más personal o pudiendo en todo momento la voluntaria o voluntario concertar un encuentro con la persona responsable del voluntariado.

En cuanto a las personas voluntarias que integran la Junta Directiva, la Junta se reúne al menos dos veces al año, momento en el que se aprovecha para hacer el seguimiento de la acción voluntaria.

En relación a las Juntas Delegadas, éstas se reúnen una vez al mes, siendo en las reuniones que coinciden a mitad y al final del curso escolar cuando se realiza el seguimiento de la acción voluntaria.

En cuanto a las personas voluntarias que integran las comisiones, como mínimo dos veces al año (una a mitad del curso escolar y otra al final) se realiza una reunión con todas las personas voluntarias para hacer un seguimiento, no por controlar, sino por motivar, y mantener la decisión tomada de ejercer como voluntariado en nuestra entidad, pudiendo las personas voluntarias narrar sus vivencias a través de su acción voluntaria, sus inquietudes e impresiones. Junto a estas reuniones cualquier persona voluntaria puede concertar una reunión con la persona responsable del voluntariado.

En estas reuniones no sólo nos fijaremos en el desempeño de la actividad, sino en el entramado de relaciones que se establecen:

- Con el equipo voluntario de su propia comisión.
- Con el resto de personas voluntarias que participan en las actividades que desarrolla VIDES.
- Con el resto de personas de la organización (personal contratado).
- Con otras personas con las que entra en contacto.

Con el acompañamiento del voluntariado pretendemos:

- Conseguir un mejor desempeño de sus tareas.
- Mayor integración en la organización, tanto dentro su área de acción (formación y/o sensibilización y educación para el desarrollo) como con el resto de áreas de actuación de VIDES.
- Conocer mejor a las personas de nuestro equipo.
- Conocer y reconducir sus motivaciones.
- Orientar y ayudar a consolidar la tarea e intervención de cada persona. Prevenir situaciones problemáticas o conflictivas.

Documentación de la persona voluntaria

➤ **Ficha de incorporación de la persona voluntaria**

FECHA	
DATOS PERSONALES Nombre: Apellidos: Fecha de nacimiento: DNI: Dirección: Teléfono de contacto: Correo electrónico:	
Formas de contacto con VIDES ¿Cómo has conocido la asociación? ¿Qué referencias tenías?	
Formación académica	
Experiencia en el ámbito asociativo	
Experiencia en el trabajo en red	
Motivaciones respecto al voluntariado de VIDES	
Habilidades:	
Disponibilidad	
Otros:	
Acuerdos:	
Firma:	

➤ **Ficha de solicitud (incluye CV profesional y CV social)**

➤ **Ficha del contrato de compromiso de colaboración voluntaria y compromiso de confidencialidad.**

➤ **Entrevistas mantenidas con el voluntariado fechadas y firmadas por ambas partes.**

➤ **Libro de voluntarios y voluntarias o similar y alta de fichero en protección de datos.**

➤ **Póliza de seguro de voluntariado.**

➤ **Itinerario de participación de la persona voluntaria:**

Las personas voluntarias de VIDES tendrán unos canales de participación en la Asociación:

Como componentes de una Junta:

- Participando en las reuniones de Junta.
- Desarrollando su función dentro de la Junta.

Como componentes de una comisión:

- Participando en las reuniones de la comisión a la que están asignados
- Desarrollando su función en las actividades planificadas por la comisión.

Como participante en las actividades desarrolladas por las comisiones:

- Participando en las reuniones que convoquen las comisiones a las que están asignados.
- Desarrollando su función en las actividades planificadas por la comisión.

Como participante en un campo de trabajo internacional (voluntariado internacional):

- Participando en las reuniones que convoque la comisión de formación.
- Participando en el curso de formación de voluntariado internacional.
- Participando en el campo de trabajo internacional asignado.

En todos los niveles la persona voluntaria tiene que tener presente que:

- Participar es algo más que estar presentes, participación es implicación, intervención y toma de decisión.

La persona voluntaria en nuestra entidad, participará en la misma de la siguiente forma:

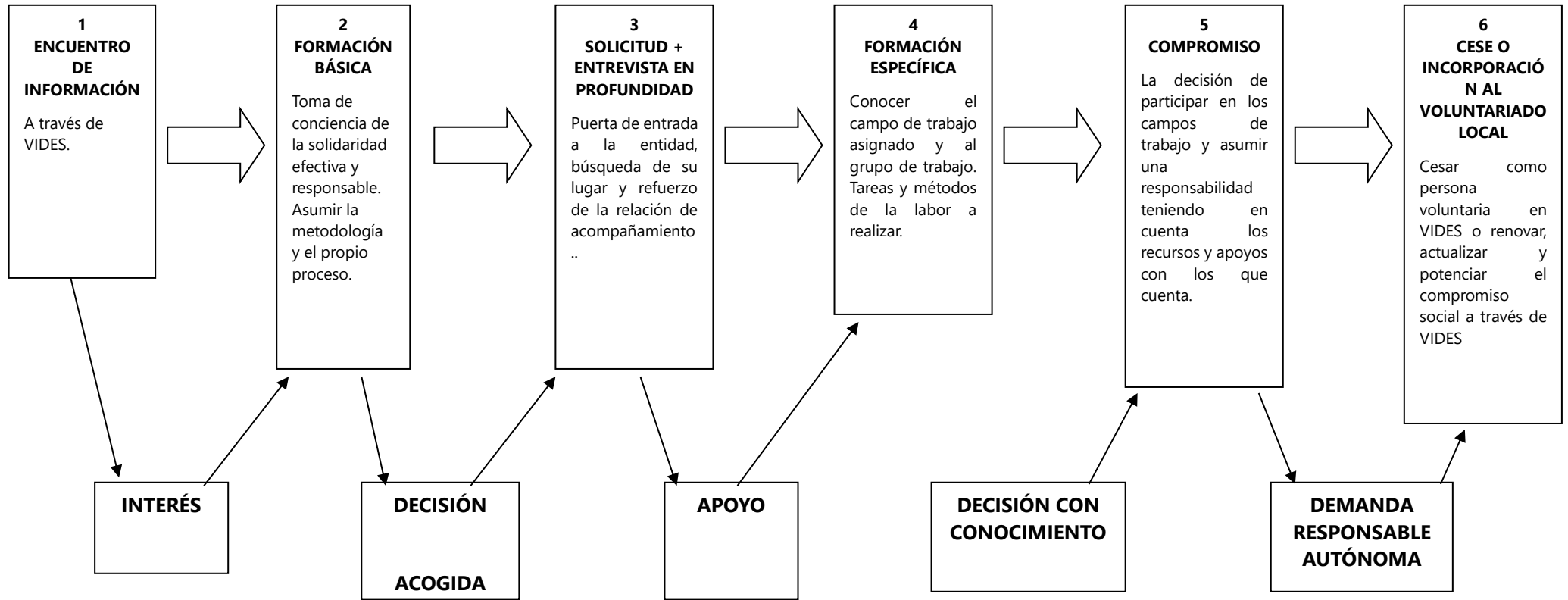
- En la Junta a la que pertenezca:
 - Será una más aportando ideas y llevándolas a cabo.
 - Colaborará en la ejecución del plan de acción de la entidad.
- En las comisiones donde trabaje:
 - Será una más aportando ideas y llevándolas a cabo.

- Colaborará con la persona responsable del voluntariado de la delegación y con las personas que conforman la comisión en la ejecución del plan de acción de la entidad.
 - Se encargará de las tareas seleccionadas para su preparación y ejecución.
 - Valorará con la persona responsable del voluntariado de la delegación y con las personas que componen la comisión el trabajo realizado.
- En el campo de trabajo asignado:
- La persona voluntaria previamente a su partida al campo de trabajo participará en la entidad a través de su proceso formativo y en la preparación del campo de trabajo.
 - Será una más aportando ideas y llevándolas a cabo.
 - Colaborará con la persona responsable del campo de trabajo y con la comunidad salesiana del país de acogida en la ejecución de la planificación de actividades realizada.
 - Se encargará de las tareas seleccionadas para su preparación y ejecución.
 - Valorará en el campo de trabajo, con la persona responsable del campo de trabajo y la comunidad salesiana de acogida el trabajo realizado.
 - Valorará a su regreso del campo de trabajo, con la persona responsable del voluntariado de la delegación el trabajo realizado.

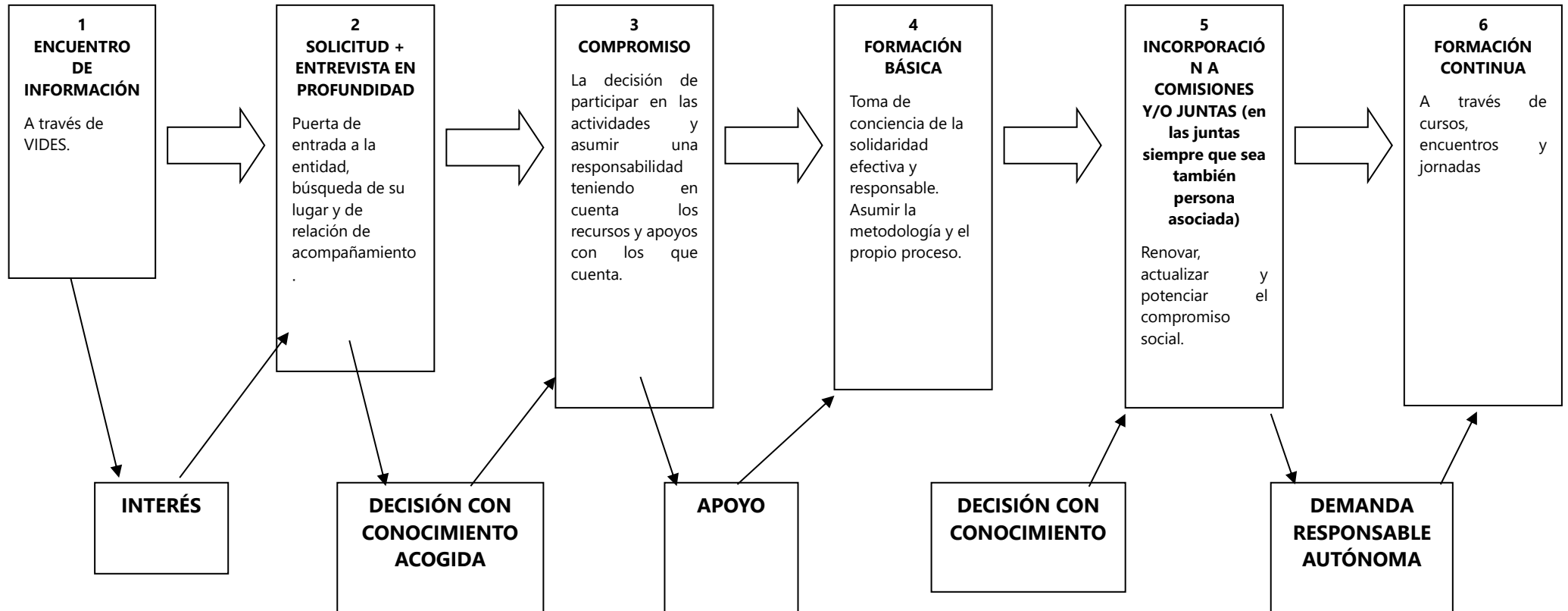
Las personas voluntarias podrán:

- Disponer de un buzón de sugerencias.
- De una dirección de correo electrónico donde realizar propuestas.
- Reuniones de intercambio con la persona responsable del voluntariado y/o con la representante de las salesianas en la delegación.

Itinerario de participación del voluntariado internacional



Itinerario de participación del voluntariado local



10. PROCESO DE ACOGIDA DE LA PERSONA VOLUNTARIA

El proceso de acogida de la persona voluntaria en VIDES es el siguiente:

- Presentación de la entidad, detallar la razón de ser y la actividad de la organización (para el voluntariado local esta presentación se realiza en la entrevista y para el voluntariado internacional dentro del primer encuentro del curso de formación de voluntariado internacional). Es importante asegurarse de que conoce bien la entidad antes de incorporarse a ella.
- Describir la función del voluntariado, según la comisión o área de actuación a la que se haya incorporado para el voluntariado local y las funciones propias de una persona voluntaria en un campo de trabajo para el voluntariado internacional. En ambos casos se les explica cual es el papel del voluntariado en dicha comisión o en los campos de trabajo, en qué áreas o actividades actúa, que funciones tiene que desempeñar, etc.
- Presentar las condiciones en las que se desarrollará el voluntariado, establecer desde un primer momento cual es el compromiso que se espera por parte de las personas voluntarias para poder establecer la colaboración.
- Conocer las motivaciones de la persona. Conocer los intereses de la persona que quiere incorporarse a la organización.
- Conocer las habilidades, experiencias y otros elementos de su trayectoria vital. Es interesante, aunque no excluyente, que haya colaborado previamente en otras entidades realizando actividades de voluntariado.
- Describir e informar sobre el Plan de Voluntariado de VIDES. La persona responsable del voluntariado de la delegación afín le informará sobre el Plan de Voluntariado de la entidad.
- Otros elementos específicos que la entidad quiera conocer.

11. CAPACITACIÓN DE LA PERSONA VOLUNTARIA

La misión de VIDES es fomentar el voluntariado internacional para el desarrollo, la educación y la solidaridad.

Para poder llevar a cabo esta misión nos proponemos aunar, en una organización participativa, el voluntariado con la profesionalidad. El voluntariado, como mecanismo de crecimiento personal, y la profesionalidad, como condición necesaria para cooperar internacionalmente con la educación preventiva y con el desarrollo en general.

Es por esto que en el terreno formativo VIDES ha concentrado sus esfuerzos en la formación del voluntariado internacional a través del curso de formación de voluntariado internacional VIDES: cooperación en educación preventiva y desarrollo humano.

Dicho curso se compone de dos partes, la primera parte supone una formación básica abierta al público en general y al voluntariado VIDES local y una segunda parte de formación específica en la que sólo participan las personas que van a colaborar en los campos de trabajo como voluntariado internacional VIDES.

En cuanto a otras alternativas formativas para el voluntariado local de VIDES (tanto para componentes de las comisiones como participantes en las actividades propuestas desde las comisiones), se dan a conocer y se proponen actividades formativas desarrolladas por otras asociaciones y se anima a las personas voluntarias a participar.

Plan de formación del voluntariado internacional e identificación de necesidades formativas

➤ Plan de Formación de VIDES:

Hay que tener presente que la formación proporcionada por VIDES está orientada al voluntariado internacional si bien, en la parte de formación general del curso puede participar también el voluntariado local.

- La entidad facilitará acciones formativas a las personas que van a participar en los campos de trabajo.
- Las personas que quieran participar en los campos de trabajo que VIDES organiza, deberán de hacer el curso de formación.
- La formación en su parte general (básica) estará abierta también al voluntariado local.
- La persona responsable de voluntariado a nivel nacional y sus representantes a nivel delegación (persona que ostenta el cargo de delegado o delegada) darán

a conocer, promoverán y animarán al voluntariado local ha participar en las acciones formativas que realicen otras asociaciones y que tengan como objetivo el crecimiento personal del voluntariado y la mejora en su acción voluntaria.

- La entidad sufragará el coste total de la formación de la persona voluntaria internacional (excepto viajes y dietas).

➤ **Objetivos de la formación proporcionada por VIDES:**

La formación debe hacer emerger claves de lectura (para saber moverse con mayor responsabilidad en la realidad en la que uno se encuentra) más que respuestas.

La finalidad principal de VIDES es permitir a las personas voluntarias insertarse en el proyecto de una comunidad salesiana. Tratándose de un voluntariado de tipo educativo, principalmente al servicio de la infancia, jóvenes y mujeres en situaciones de vulnerabilidad, por medio de un acompañamiento (asistencia) a lo largo de la jornada, se pretende asegurar en la persona voluntaria sobre todo las cualidades de un educadora o educador, según el Sistema Preventivo de Don Bosco.

Son objetivos esenciales:

- Saber-conocer: por ejemplo, la realidad en la cual y con la cual se quiere actuar con sus problemáticas y con sus recursos.
- Hacer: potenciar las competencias necesarias para desarrollar el servicio sobre todo en el ámbito educativo. Una base común es la capacidad de animación, utilizando las técnicas necesarias.
- Ser: formar en una actitud de servicio como disponibilidad habitual s servir en la gratuidad. Reforzar una actitud que facilite la dinámica del saber dar y del saber recibir, testimoniar los valores en los que se cree.
- Hacer-hacer: capacidad de promover las posibilidades del otro transfiriendo el saber hacer (know how), saber confiar en lo que cada persona es capaz de hacer.

Es importante educar a saber:

- Mantener la apertura a todas las personas, pero estableciendo siempre la preferencia hacia las personas más necesitadas.
- Trabajar con las personas más que para las personas.
- Aceptar a las personas como son y respetar el ritmo de maduración de cada una.
- Trabajar en grupo, superando actitudes individualistas.
- Cultivar el espíritu de adaptación y además no dañar la imagen de la persona

voluntaria.

- Saber insertarse en un ambiente distinto del propio de "puntillas".

En cada delegación tendremos: registro de las acciones formativas, evaluación de la eficacia de las mismas y el plan de formación de VIDES.

12. COMPROMISO Y PARTICIPACIÓN DE LA PERSONA VOLUNTARIA

¿Cómo apoyamos y refrendamos su labor?

Pretendemos:

- Dotarle del máximo rendimiento y satisfacción personal y profesional.
- Permitir el desarrollo de sus capacidades profesionales.
- Que se sienta integrada totalmente en el funcionamiento de la organización.
- Tener en cuenta y valorar sus destrezas.
- Darle una atención personalizada en cada una de las fases del proceso del voluntariado.
- Dar respuestas a las inquietudes y expectativas que tiene.
- Es importante prestar atención a las necesidades de las personas voluntarias de la entidad, y conocer su estado de ánimo, satisfacción o insatisfacción, cómo se desarrolla su relación con el resto de personas voluntarias, está a gusto o a disgusto, para que todas sus emociones y experiencias se vean también reflejadas en la mejora del funcionamiento de la entidad.
- Para ello es importante realizar encuestas de satisfacción que mediante preguntas ayuden a alinear las expectativas de las personas voluntarias con la entidad.
- Para que la encuesta cumpla su objetivo de motivar, es importante realizar las siguientes fases:
 - Realización de la encuesta por parte de las personas voluntarias con periodicidad anual.
 - Tabulación de todas las encuestas recibidas.
 - Devolución de los resultados a las personas encuestadas.

¿Cómo la evaluamos?

Es importante conocer cómo se desarrolla el trabajo y participación de cada voluntaria y voluntario en VIDES, tanto en lo que respecta a su aportación a la organización cómo si ésta cumple con sus expectativas.

En relación a las personas voluntarias que forman parte de las Juntas y de las comisiones, cada vez que se reúnen las diferentes Juntas y las comisiones para hacer el seguimiento de las actividades realizadas (como mínimo 2 veces al año) se realiza

una encuesta que se centra en:

- Participación que ha tenido en VIDES.
- Inquietudes personales.
- Repaso de las experiencias vividas.
- Repaso de los conocimientos y aptitudes que cada persona posee para un buen aprovechamiento de su potencial.
- Repaso de las expectativas personales y de la entidad.
- Fijación de objetivos tanto para la persona voluntaria como para la organización para mejorar por un lado su participación y por otro su grado de satisfacción

La información obtenida es procesada por la persona responsable del voluntariado de la delegación y por la representante de las salesianas en la delegación, que gracias a la información obtenida podrán actuar para reforzar a las comisiones (trabajo en equipo) y a la persona voluntaria (crecimiento personal).

En relación al resto de personas voluntarias que participan en las actividades que organizan las comisiones, se les realiza una encuesta similar a la anterior pero con periodicidad anual.

En relación al voluntariado internacional, se realiza una evaluación anual, al regresar de los campos de trabajo, que analiza la fase formativa y práctica (campos de trabajo). La evaluación se le envía a la persona voluntaria con antelación al encuentro de evaluación conjunto, de forma que la persona voluntaria hace una valoración/reflexión individual y después se establece un encuentro de evaluación, en el que se reflexiona y evalúa en equipo la experiencia como voluntariado internacional, información que le sirve a la entidad para mejorar la gestión del voluntariado internacional, el plan de formación, la realización de los campos de trabajo y como punto de partida, siempre que la persona voluntaria así lo exprese para una relación más a largo plazo entre voluntario y voluntaria y entidad (paso de voluntariado internacional a voluntariado local).

¿Qué metodología de trabajo en equipo tenemos?

Centrándonos en las comisiones, cada comisión se encarga de dinamizar su área de actuación, con el apoyo de la persona responsable del voluntariado de la delegación, la representante de las salesianas en la delegación, personal contratado de cada delegación y siguiendo las directrices establecidas por la Junta directiva.

Las comisiones tienen una primera reunión en el mes de octubre para planificar las actividades del nuevo curso escolar y es a partir de esta primera reunión donde se fijará por consenso y teniendo en cuentas las necesidades, la fecha de la siguiente reunión que será comunicada vía e-mail a todas las personas que forman parte de la comisión por parte de la persona que ostente el cargo de delegada.

En el caso de la comisión de formación de cada delegación se encarga de la realización del curso de formación de voluntariado internacional (obligatorio para

poder participar en los campos de trabajo). Las comisiones de formación de cada delegación, teniendo en cuenta el plan de formación de VIDES, la directrices de la junta directiva, la carta de identidad de VIDES, las líneas orientadoras de la misión educativa de las Hijas de María Auxiliadora – FMA y el documento de cooperación al desarrollo de las FMA adecua el curso de formación a la realidad de su delegación (respetando los contenidos mínimos establecidos en el plan de formación de VIDES).

En el caso de la comisión de sensibilización y educación para el desarrollo, proponen actividades a desarrollar en base al conocimiento de las necesidades manifestadas por las plataformas educativas y sociales, mayoritariamente salesianas, con las que participa en el fomento de la solidaridad, el voluntariado y la cooperación entre las naciones. Estas actividades se deben de realizar teniendo en cuenta las directrices de la junta directiva, la carta de identidad de VIDES, las líneas orientadoras de la misión educativa de las Hijas de María Auxiliadora – FMA y el documento de cooperación al desarrollo de las FMA.

¿Cómo transmitimos la información? ¿Cómo nos comunicamos?

La comunicación entre VIDES y las personas voluntarias, en ambos sentidos, es fluida y eficaz. Esta comunicación debe servir a un objetivo doble:

- Integrar a la persona voluntaria en la entidad, que se sienta parte de ella y sea consciente de lo valiosa que es su aportación.
- Facilitar, a través de la comunicación, la información que el voluntario y la voluntaria necesita para el desarrollo de su actividad en la entidad.

La comunicación, debe fluir tanto de VIDES hacia las personas voluntarias como de éstas hacia la entidad. Desde la incorporación de la persona voluntaria, las voluntarias y voluntarios deben de recibir toda la información necesaria para comprender el funcionamiento de la entidad e integrarse en ella. Esta información incluye:

- Historia de la entidad.
- Misión, Visión y Valores.
- Funcionamiento: organigrama, comisiones de trabajo y actividades y proyectos en marcha.

Cuando una nueva persona voluntaria se incorpora a VIDES, se le da la bienvenida y se le facilita la información anteriormente mencionada oralmente y por escrito, para que pueda volver a consultarla si lo necesita.

Una vez realizada esta introducción sobre la entidad, existen canales para acompañar a la persona voluntaria durante su colaboración con la entidad. Habitualmente esta comunicación se realiza por teléfono y correo electrónico.

En el caso de la junta directiva se reúnen al menos dos veces al año y las juntas delegadas se reúnen una vez al mes y con mayor frecuencia si la ocasión lo requiere. De cada una de las reuniones de la junta directiva se elabora un acta. De las reuniones de la junta delegada se elabora únicamente un orden del día a modo de

acta para saber los temas tratados.

La comisión de formación y campos de trabajo a nivel nacional se reúne como mínimo tres veces al año, la primera en octubre donde fijan el calendario.

La comisión de formación y la comisión de sensibilización y educación para el desarrollo, a nivel delegación, se reúnen como mínimo tres veces al año, la primera en octubre donde fijan el calendario.

Con el resto de personas voluntarias que participan en las actividades de VIDES pero que no forman parte de las juntas ni de las comisiones se hace un acompañamiento continuo y hay reunión siempre que la persona voluntaria lo solicite o siempre que la persona responsable del voluntariado lo considere oportuno.

Información de canales de comunicación

Los voluntarios y voluntarias de VIDES deben de conocer los canales de los que disponen para comunicarse con la entidad. Dichos canales son:

- Correo electrónico.
- Teléfono.
- Contacto directo con:
 - Personas contratadas de las delegaciones, en horario de oficina.
 - Persona responsable del voluntariado en la delegación: concertar cita previa.
 - Las reuniones de las juntas y de las comisiones.
- Tablón de anuncios en la delegación.
- Procedimiento de quejas y sugerencias (detallado más adelante).

Asimismo, se realizan en esta fase entrevistas de seguimiento para evaluar la satisfacción de la persona voluntaria. Estas entrevistas se realizan, dentro de las reuniones de seguimiento que realizan las juntas y las comisiones, por parte de la persona responsable del voluntariado de la delegación (para junta delegada y comisiones) y por parte del responsable del voluntariado a nivel nacional (para junta directiva y comisión nacional de formación y campos de trabajo), de forma grupal y de forma individual con cada integrante de las juntas y de las comisiones, siempre que se considere oportuno por parte de la persona responsable del voluntariado o por parte de la persona voluntaria.

En cuanto al resto de personas voluntarias las realiza la persona responsable del voluntariado de la delegación personalmente para cada voluntaria y voluntario, fomentando así su integración y que se sienta acompañado/a.

Entrevista de seguimiento

Previo a la incorporación en VIDES: expectativas

- ¿Cómo conociste la entidad?
- ¿Qué te impulsó a colaborar con VIDES? ¿Qué esperabas de esta colaboración?

Fase de capacitación

- ¿Consideras que la información que recibiste en tu incorporación es la adecuada para la actividad que actualmente desarrollas?
- Si no es así, ¿qué crees que te hubiera sido de utilidad?
- ¿Crees que has recibido un acompañamiento satisfactorio a lo largo de tu proceso formativo?

Fase de satisfacción

- ¿Se corresponde la labor que desempeñas con las expectativas que te impulsaron a unirse a VIDES?
- ¿Cómo valorarías el trabajo en equipo dentro de la entidad? ¿Qué papel juegas tú dentro de ese equipo?
- ¿Qué es lo que más te gusta de la entidad? ¿Y lo que menos? ¿Qué cambiarías? ¿Qué mantendrías?

13. FASE DE SATISFACCIÓN

Diseño de las entrevistas personales de seguimiento

- Con el fin de facilitar las relaciones de la entidad con las personas voluntarias se ha elaborado un cuestionario que permitirá alinear las motivaciones y expectativas de los agentes participantes. La encuesta consta de los siguientes apartados:
 - **Datos personales:** para poder dirigirse a la persona voluntaria en caso de necesitar más información y para poder ir realizando un seguimiento de su grado de implicación y satisfacción con la entidad.
 - **Dedicación:** para conocer el grado de implicación de la persona voluntaria con la entidad y los motivos por los que no pudiera tener mayor implicación.
 - **Motivación:** para conocer las expectativas que esperaba encontrar con la entidad y su grado de cumplimiento.
 - **Gestión:** para saber su grado de satisfacción con la forma de funcionar la delegación.
 - **Tareas:** para conocer la opinión que tiene sobre las tareas que realiza en VIDES, su eficacia, problemas que encuentra, su relación con otras personas voluntarias, el trabajo en equipo, si se le tiene en cuenta en la toma de decisiones.
 - **Formación:** para conocer si se le facilitó el acceso a la formación adecuada para realizar sus tareas y detectar sus necesidades.
 - **Cursos Formación:** para que el voluntario/a identifique posibles cursos de formación en los que estaría interesado/a en recibir para mejorar su participación.
 - **Comunicación:** para que la persona voluntaria manifieste su grado de satisfacción sobre la información que recibe y su forma de realizarla.

Sistema de medida de la satisfacción del voluntariado en VIDES

Si nos centramos en el ámbito del reconocimiento que la organización ofrece a la persona voluntaria, podemos encontrarnos básicamente dos sistemas: los formales y los informales.

En VIDES utilizamos los sistemas informales de forma que:

Reconocimientos informales, aquellos que se producen día a día y, que en muchas ocasiones descuidamos, al no darles la importancia que realmente tienen. La creatividad y la innovación son importantes para encontrar caminos adecuados para reconocer el esfuerzo de las voluntarias y voluntarios. La eficacia de este tipo de reconocimiento viene dada entre otras cuestiones en su frecuencia; los sistemas formales de reconocimiento

se dan una vez al año, los reconocimientos informales se deben realizar todos los días. El reconocimiento informal demuestra no sólo la consideración y el aprecio por el trabajo bien hecho, sino la valoración de la persona voluntaria como "persona". Este tipo de reconocimiento incluye cuestiones como:

- Decir "gracias".
- Mostrar interés por los aspectos personales de la persona voluntaria.
- Fomento de la participación en la entidad en las decisiones que les afectan.
- Acceso a puestos de responsabilidad.
- Facilitar los medios adecuados para el desarrollo de su labor.
- Acceso a los servicios que pueda prestar la organización.
- Fomento y desarrollo del trabajo en equipo.
- Permitir a la persona voluntaria incrementar sus habilidades y adquirir una mayor formación

Documentación:

➤ ***Ficha de medida de satisfacción del voluntariado***

➤ ***Registro: Informe anual de la evaluación de la satisfacción***

➤ ***Información de canales de comunicación***

➤ ***Procedimiento de tramitación de quejas y sugerencias***

El formulario de quejas y/o sugerencias tiene por objeto dejar constancia de las quejas y/o sugerencias que las personas voluntarias de VIDES estimen conveniente sobre el funcionamiento de la entidad:

- Presentación de las quejas:
 - Las quejas tendrán como objeto poner de manifiesto las actuaciones que supongan una actuación irregular en el funcionamiento de las actividades que realiza VIDES.
 - Las personas voluntarias podrán formular sus quejas por escrito rellenando el formulario que pueden solicitar en todo momento en papel o en formato digital a la secretaría técnica de cada delegación, enviándolo por correo ordinario o electrónico o entregándolo personalmente en la delegación de VIDES que corresponda.
 - La queja se derivará a la persona responsable del voluntariado de la delegación y VIDES velará en todo momento por el anonimato de la persona interesada. Quien presente la queja recibirá la respuesta correspondiente por el mismo canal por el cual la ha presentado, si ha

proporcionado los datos necesarios (dirección de correo postal u ordinario).

- Presentación de las sugerencias:
 - Las personas voluntarias podrán formular sus sugerencias a VIDES por escrito, mediante envío por correo ordinario, correo electrónico o entregándola personalmente en la delegación correspondiente de VIDES. El formulario lo pueden solicitar en todo momento en papel o en formato digital a la secretaría técnica de cada delegación.

- Tramitación de las quejas o sugerencias:
 - Recibidas las quejas y/o sugerencias en la oficina técnica de la delegación correspondiente de VIDES, pasaran a la persona responsable del voluntariado de la delegación correspondiente quien procederá a la conclusión del asunto determinando las actuaciones necesarias para la mejor solución. En este proceso la persona responsable del voluntariado de la delegación contará con el apoyo de la persona responsable del voluntariado a nivel nacional. Será la secretaría técnica de la delegación correspondiente quien envíe la respuesta a la demanda.

➤ ***Registro y ficha de quejas y sugerencias recibidas***

14. CESE DE LA PERSONA VOLUNTARIA

¿Cómo identifico la causa de su cese?

Cuando la persona voluntaria desiste de sus funciones por razones justificadas, buscaremos la forma de poderla integrar en la entidad de otro modo. En el caso de no poder cumplir con este requisito, se buscará la forma más adecuada de extinguir la relación de compromiso.

Tanto en unos casos como en otros, será necesario averiguar las causas profundas de la necesidad de cesar en sus funciones de la persona voluntaria.

- **Abandono**

Cuando se detecta ausencia de la persona voluntaria, dispondremos los mecanismos de contacto adecuados para comprender las razones por las que la persona voluntaria ha procedido de ese modo.

- **No cumplimiento**

Cuando se detecta comportamientos no justificados y poco adecuados a las funciones previamente acordadas de la persona voluntaria, dispondremos los mecanismos de contacto adecuados para comprender las razones por las que la persona voluntaria ha procedido de ese modo. Realizando la persona responsable del voluntariado de la delegación un informe.

- **Finalización de la acción voluntaria**

Con el fin de facilitar una futura colaboración o recomendación de las personas que han trabajado con la entidad, garantiremos un contacto con ellas a través de correo electrónico, en los que se darán noticias sobre la marcha de la entidad, así como de nuevas propuestas de voluntariado. A través de la medición del grado de satisfacción de la persona voluntaria aplicando las encuestas correspondientes, podremos averiguar cuál ha sido la experiencia de las personas voluntarias con la entidad. Esta información podrá volcarse en las redefiniciones del plan estratégico y de este manual de voluntariado, a la vez que definirá el plan de acción del responsable del voluntariado.

➤ **Ficha del cese de la persona voluntaria**

- Motivos por lo que deja la actividad voluntaria.
- Valoración de la experiencia.
- Futura vinculación con la entidad.

