



PLAN DE VOLUNTARIADO

2014 - 2024

AMEIB “PACHAMAMA”



INTRODUCCIÓN

ANTECEDENTES DEL VOLUNTARIADO EN AMEIB PACHAMAMA:

En los primeros años de la organización, 2008-2010, la aportación de las personas voluntarias fue determinante, pero circunscrita a acciones concretas, con poca continuidad en el tiempo y con poca comunicación entre los voluntarios de un proyecto y de otro. En esa fase, la participación en la FEIN (Federación Española de Inmigrantes) como entidad federada ayudó la difusión de nuestras actividades y a cimentar la gestión de los voluntarios.

El hecho de abrir en 2010 un local permanente en el Distrito de Arganzuela, nos ha permitido una mayor territorialización de nuestras acciones y el desarrollo del boca a boca en la captación. Otro factor que ha promovido la mejora del voluntariado en nuestra entidad es la creación de la figura de la Coordinadora de Voluntariado, que, dentro del personal remunerado de la entidad, tiene entre sus responsabilidades el impulsar, coordinar y supervisar el ciclo del voluntariado de las personas que desean colaborar con nosotras.

MODELO DE GESTIÓN DEL VOLUNTARIADO EN AMEIB PACHAMAMA

Nuestra entidad, desde su fundación, se compone de un modelo mixto de personas remuneradas y personas voluntarias que, bajo la coordinación de la responsable del voluntariado, trabajan y aportan su tiempo y capacidades para la consecución de los fines de la entidad.

En 2011 contamos con 37 personas en diferentes áreas funcionales y perfiles, siendo mayoritariamente mujeres y realizando su labor principalmente de manera presencial, pero también contamos con el apoyo de hombres y de cibervoluntarios.

Los tipos de actividad en los que se encuadran pasan por: logística, promoción de la entidad, apoyo en el funcionamiento de la organización y en la realización de actividades y charlas, diseño e impartición de talleres y asesorías.

Todas las personas voluntarias firman un contrato y cuentan con una póliza de voluntariado y un carnet acreditativo.



MISIÓN Y PLAN ESTRATÉGICO DE LA ENTIDAD

El voluntariado dentro de AMEIB PACHAMAMA forma parte de su filosofía desde nuestros inicios y supone un pilar fundamental del funcionamiento de nuestra organización y un cauce privilegiado para asegurar la viabilidad de muchas de nuestras acciones. Esto es así ya que resulta crucial de cara a:

- ⇒ Vertebrar la participación social que desea colaborar con la entidad en el desarrollo de nuestros fines.
- ⇒ Dinamizar las iniciativas conjuntas en pos de la consecución de los mismos.

Los objetivos generales con respecto al voluntariado del Plan Estratégico 2014-2024 de AMEIB PACHAMAMA, son:

- Conseguir que aumente su número en un tercio en relación al inicio del mismo.
- Lograr que los perfiles y actividades en los cuales participan se diversifiquen y que existan nuevas áreas y programas, con respecto al inicio del periodo, en donde las personas voluntarias participen.
- Integrar a la persona voluntaria dentro de la entidad más allá de su propia tarea, reforzando su sentimiento de pertenencia a la organización y su adhesión a los valores de la misma.
- Implantar un sistema de gestión de la calidad total a lo largo de todo el ciclo del voluntariado, con un enfoque orientado a la mejora continua de los procesos y a la satisfacción de la persona voluntaria y de los beneficiarios de su ayuda, potenciando en todo momento el sentido de la acción global y la visión de los resultados.



PERFILES MÁS DEMANDADOS:

El análisis de las necesidades y líneas de trabajo de la entidad nos lleva a elaborar el siguiente listado de perfiles voluntarios más necesarios en nuestro funcionamiento habitual:

- Perfil formativo: Monitoras de diversas disciplinas de capacitación para el empleo o el autoempleo.
- Perfil asesor y de intervención social: dinamizadoras, trabajadoras sociales, asesores jurídicos y empresariales, orientadores psicológicos.
- Perfil auxiliar: secretariado, tareas de apoyo y mantenimiento, ayuda y logística en actividades de promoción de la entidad.
- Perfil de difusión, comunicación y visibilización de la entidad en las redes sociales y nuevas tecnologías: Manteni-

OBJETIVOS DEL PLAN DE VOLUNTARIADO 2014-2024

Por su parte, los objetivos estratégicos de AMEIB PACHAMAMA para el trienio 2014-2024 en el área del voluntariado son:

1. **Facilitar la incorporación de nuevas personas voluntarias a AMEIB PACHAMAMA, mediante:**
 - La optimización de los canales de captación e incorporación de voluntarios/as a la entidad (boca a boca, consultas on-line, etc).
 - La visibilización y reconocimiento de la labor de las personas voluntarias actuales ante el resto de asociados/as y usuarias/os de nuestros servicios.
 - La coordinación con las labores de captación de la Plataforma del Voluntariado de la Comunidad de Madrid, y de formación con la plataforma municipal *Voluntarios por Madrid*.

2. **Mejorar la formación del voluntariado en lo referente al desempeño de su actividad y al mundo del voluntariado en general, mediante:**
 - Cursos y charlas introductorios llevados a cabo en la propia entidad por la coordinadora de voluntariado de la entidad y por el personal responsable del programa al que el nuevo voluntario/a se incorpora.
 - Participación de personas voluntarias de la organización en las actividades que les puedan resultar interesantes de la Plataforma del Voluntariado de la Comunidad de Madrid y de *Voluntarios por Madrid*.

3. **Aumentar la fidelización y el compromiso del voluntariado actual, superando el encadenamiento de rotaciones y haciendo que al menos una cuarta parte de las/los que colaboran de manera puntual pasen a comprometerse con las actividades de la asociación de manera más periódica (al menos una vez al mes), mediante:**
 - El reforzamiento de la figura de la coordinadora de voluntariado.
 - La sistematización del seguimiento de su evolución y la propuesta de otras colaboraciones.
 - El mantenimiento de la comunicación entre actividades.
 - El reconocimiento a su labor.

4. **Impulsar una mayor involucración de las personas voluntarias habituales en los valores y en la organización de actividades de la entidad, mediante:**
 - Una comunicación receptiva sobre su experiencias en la asociación.
 - La recogida de las sugerencias de mejora de la actividad en la que participan.
 - La difusión de otras actividades de la asociación y la organización de encuentros con voluntarias y voluntarios de otros programas.
 - La invitación a participar en las asambleas de socias y socios.
 - La implicación de la junta directiva y del personal remunerado hacia el Plan de Voluntariado y los/as voluntarios/as de la entidad, creando un espacio habitual en donde se preste atención específica a sus iniciativas y dificultades dentro de la organización.

5. Gestionar apropiadamente la desvinculación de las personas voluntarias de la organización, mediante:
- La sistematización de la entrevista de despedida, incluyendo las opiniones y sugerencias de la persona voluntaria con respecto al ciclo de su voluntariado en nuestra entidad.
 - El respeto por los ritmos y circunstancias del/a voluntario/a.
 - La exploración y puesta en marcha de vínculos a posteriori con la persona voluntaria, como: el envío de acciones periódicas de comunicación, la colaboración en actos puntuales, su alta como socio/a, etc.



GESTIÓN DE LAS FASES DEL CICLO DE VOLUNTARIADO EN AMEIB PACHAMAMA

1. CAPTACIÓN:

- Canales de captación: A través de nuestra página web, red de contactos institucionales (ONGs, servicios de la administración local o regional), otras personas asociadas o voluntarias, o bien por actividades abiertas organizadas por la entidad. También a través de actos específicos de captación programados semestralmente junto con la plataforma municipal *Voluntarios por Madrid*.
- Contenidos de las acciones de captación:

Información sobre:

- ⇒ Presentación general y filosofía de la entidad.
- ⇒ Proyectos actualmente en marcha y abiertos a la participación de personas voluntarias.
- ⇒ Perfiles requeridos para las distintas tareas y responsabilidades a desempeñar por el voluntariado.
- ⇒ Derechos y deberes de la persona voluntaria.
- Documento de apoyo: Ficha de candidatos/as.
- Responsable de la implementación: Coordinadora del voluntariado de la entidad y alguna persona voluntaria de la entidad como apoyo, si fuese posible.

2. SELECCIÓN:

- Canales de selección: A través de una entrevista personal. La selección puede darse de manera directa o indirectamente, a través de la FEIN o la plataforma *Voluntarios por Madrid*.
- Contenidos de la entrevista de selección:
 - ⇒ Presentación de la persona candidata: motivación, experiencia previa, tipo de perfil que ofrece.
 - ⇒ Presentación de las funciones de la persona voluntaria dentro de la organización y de las condiciones del desarrollo de las tareas asignadas.
 - ⇒ Valoración de la idoneidad por parte del candidato/a de los proyecto/programas en curso.
 - ⇒ Análisis de otros conocimientos, competencias y experiencias del candidato/a y valoración de la adecuación del mismo/a por parte de la entidad.
 - ⇒ Explicación del proceso de vinculación, seguimiento y desvinculación.
- Resultados posibles de la entrevista de selección: Este proceso puede terminar seleccionando a la persona que se presenta como candidata o no. Los criterios para declinar el ofrecimiento del candidato/a serán, básicamente:
 - No adecuación de su perfil (falta de conocimientos necesarios, expectativas no compartidas sobre el voluntariado...).
 - Presenta indicadores de que no va a poder cumplir con el compromiso mínimo con la entidad,
 - Otros, argumentados objetivamente.

En caso de no producirse la incorporación, se le derivará/informará sobre posibles alternativas a su demanda (otras organizaciones más afines a sus necesidades, etc) asegurando un cierre satisfactorio del contacto.

- Documentos de apoyo: Guión de entrevista de la persona candidata. Folletos explicativos de otros servicios u organizaciones.
- Responsable de la implementación: Coordinadora del voluntariado.



3. INCORPORACIÓN:

- **Canales de incorporación:** A través de entrevistas personales, una sesión grupal y una presentación pública.
- **Contenidos de la fase de incorporación:**
 - ⇒ **Compromiso:** Firma del Contrato de Voluntariado. Alta en el seguro de voluntarios/as. Definición del responsable de la persona voluntaria.
 - ⇒ **Formación inicial:** Contenidos: Aspectos prácticos organizativos de la entidad, desarrollo del programa/proyecto al que se incorpora, descripción del tipo de persona beneficiaria al que se dirige, presentación de los recursos a su disposición para la ejecución de las tareas y para facilitar la aportación de propuestas, reflexión personal.
 - ⇒ **Presentación del voluntario/a** a los/as responsables del proyecto en el que se incorpore y al resto del equipo.
 - ⇒ **Tutoría inicial individual** dentro del primer mes de incorporación, si fuese necesaria.
- **Documentos de apoyo:**
 - ⇒ **Contrato de Voluntariado.**
 - ⇒ **Manual de acogida:** Folleto introductorio sobre la entidad, filosofía y métodos de trabajo, organización y calendarios, el perfil general de sus beneficiarios/as y asociados/as y cuadro o informe sobre el funcionamiento de los programas y proyectos actuales.
 - ⇒ **Reglamento interno de la entidad.**
 - ⇒ **Carnet de voluntario/a (acreditación).**
 - ⇒ **Ficha de seguimiento.**
- **Responsable de la implementación:** Coordinadora del voluntariado, responsable del proyecto al que se incorpore la persona voluntaria.

4. DESARROLLO, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD VOLUNTARIA:

El objetivo central en esta fase es estimular y evaluar: La participación, comunicación, coordinación y motivación del voluntariado.

Clarificación y modelo de trabajo para estos conceptos:

Motivación: Trabajando el sentimiento de pertenencia. Incentivando la participación en encuentros lúdicos, uso del foro y actualización de página web, dejando abierta la posibilidad de una mayor implicación, proponiendo distintas formas de participación, delegar tareas y trabajar en equipo. Haciendo las tareas trascendentes al programa concreto de aplicación hacia la filosofía de la organización.

Participación y comunicación: Bidireccional, con continuidad, multinivel, aprovechando los canales de comunicación de la propia entidad, pero creando también otros nuevos. Se puede llegar al nivel de consulta. El nivel de gestión y toma de decisiones se deja abierto y se llegará mediante la participación continuada en asambleas de socios/as, la implicación personal y aportación de ideas.

Coordinación: Organización de las responsabilidades:

Relación con el personal remunerado: Clarificación de funciones. Participación del equipo remunerado en la gestión del voluntariado. Unificación de la visión de la entidad sobre el voluntariado. Espacios de intercambio y relación entre ambos grupos.

Seguimiento: Individual, durante toda la trayectoria. Se tomarán muy en cuenta todas las iniciativas que mejoren la posibilidad de fidelización de la persona voluntaria.

Evaluación: Transparente y con criterios objetivos. Por mecanismos sencillos para poder darle continuidad. De manera grupal e individualizada. Se incluye la evaluación de la entidad y sus actividades por parte de la persona voluntaria.

- **Canales de comunicación:** Boletines, espacio para anuncios, foro on-line, entrevistas personales periódicas o de forma extraordinaria a petición del voluntario/a, buzón de sugerencias.
- **Canales de participación y evaluación:** Reuniones grupales trimestrales con la coordinadora del voluntariado y la asistencia de los/as responsables de los programas en los que participen los voluntarios/as, participación en la asamblea de socios/as.
- **Contenidos de la fase de desarrollo, seguimiento y evaluación:** Se exploran temas como: Actividades realizadas y recursos materiales para su realización, satisfacción con las tareas, relación con los beneficiarios/as y con el personal remunerado, grado percibido de desarrollo personal y motivación, desempeño del compromiso adquirido, sugerencias, iniciativas y propuestas de mejora de la actividad o servicio en el que se participa.



- Indicadores de actuación: Nivel de compromiso con la tarea. Relaciones con el resto del equipo de la entidad y con los beneficiarios. Nivel de participación en el desarrollo de las funciones. Grado de satisfacción personal. Reuniones de seguimiento grupales cada cuatro meses. Contacto telefónico o entrevista personal de seguimiento cada dos meses.
- Documentos de apoyo: Registro de altas y bajas del personal voluntario. Informe trimestral de seguimiento de la persona voluntaria. Hoja de recogida de sugerencias. Actas de las reuniones de voluntariado. Encuestas anuales a beneficiarios/as y resto equipo entidad.
- Responsable de la implementación: Coordinadora del voluntariado, con la ayuda de los/as responsables de los programas en donde el voluntariado participa.



5. RECONOCIMIENTO:

- Canales de reconocimiento:

Formal: Durante los actos conmemorativos de la entidad y en los boletines periódicos de información en las redes sociales. Visibilización en la memoria anual de la entidad y en la página web corporativa.

Informal: Visibilización en las redes sociales, brindis o pequeños obsequios en el día de su cumpleaños, propuesta de participación en asambleas, petición de opinión en los planes estratégicos o en el diseño de programas.

- Contenidos de la fase de reconocimiento: Presentación pública de la persona voluntaria, mención de sus tareas, entrevista sobre su labor.
- Documentos de apoyo: Diploma de voluntariado, carta pública de agradecimiento, foto conmemorativa, recuerdo/detalle.
- Responsable de la implementación: Coordinadora del voluntariado que organiza los reconocimientos formales. Las personas responsables de los proyectos en los que participan las personas voluntarias visibilizan y recuerdan su contribución durante el desarrollo de las actividades.



6. DESVINCLACIÓN: Fases: Gestión de la salida y vinculación posterior.

• Gestión de la salida:

Canales: Mediante una entrevista personal y/o encuesta. Fiesta de despedida si es posible.

Contenidos:

- ⇒ Análisis y valoración de la experiencia de la persona voluntaria durante todo el ciclo de voluntariado, así como de sus circunstancias y motivaciones para desvincularse de la entidad.
- ⇒ Agradecimiento por su colaboración y recogida de sugerencias de mejora.
- ⇒ Expedición de certificaciones y gestión administrativa.
- ⇒ Comunicación al resto del equipo, y/o despedida.
- ⇒ Planificación del traspaso de responsabilidades (si procede).

Documentos de apoyo: Ficha de entrevista de salida. Fotografías de recuerdo. Carta de despedida del equipo y/o de los/as beneficiarios/as.

Responsable de la implementación: Coordinadora del voluntariado.



• Vinculación posterior:

Canales: Boletines periódicos de la entidad, envío de acciones de comunicación, redes sociales.

Contenidos: Conseguir un recuerdo positivo de la experiencia de voluntariado y , de ser posible, una vinculación más ajustada a las posibilidades y la evolución personal de la persona voluntaria. Mediante:

- Invitación a encuentros, aniversarios, acciones formativas...
- Envío de actualizaciones sobre la entidad.
- Propuesta de otros tipos de vinculación con la entidad: Socio/a, formador/a, donante, voluntario/a puntual...

Documento de apoyo: Boletines periódico de la entidad, ficha de seguimiento.

Responsable de la implementación: Coordinadora del voluntariado.



Este documento se elaboró de forma conjunta por el personal técnico y voluntario de AMEIB PACHAMAMA durante el cuarto trimestre de 2014, como guía de actuación y evaluación para todos los integrantes de la entidad y en respuesta a la necesidad de sistematizar la labor voluntaria de las personas participantes.



¡GRACIAS POR SU
ATENCIÓN!



Pachamama
Asociación de Mujeres Empresarias Iberoamericanas