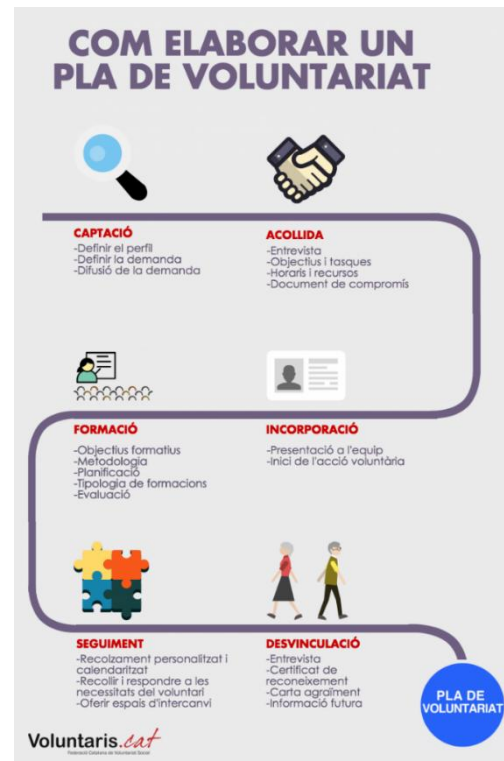


EL PLAN DE VOLUNTARIADO 2. EL CICLO DEL VOLUNTARIADO

El ciclo o itinerario del voluntariado es la sistematización y la estructuración de la gestión que hacen las entidades de las personas voluntarias en todas las fases de colaboración entre la persona y la organización, desde el principio hasta el final.

Constituye la parte fundamental del Plan de Voluntariado y tiene que incluir, necesariamente, **los procesos** siguientes:

1. Captación y selección
2. Acogida e incorporación
3. Formación
4. Coordinación, comunicación y seguimiento
5. Desvinculación



CAPTACIÓN Y SELECCIÓN

Al tener que iniciar un proceso de captación y selección no sólo tenéis que tener en cuenta la filosofía y los objetivos de la entidad. Tenéis que tener claras dos cosas: las **tareas** que tienen que desarrollar las personas voluntarias y los **perfiles** más idóneos.

Podéis optar por:

1. Aceptar a todo el mundo que lo solicite y después hacer un proceso de formación.
2. Determinar el perfil de voluntariado más adecuado y coger sólo a aquellas personas con unas características concretas, de manera que no haya que formarlas previamente.

La captación de personas conocidas nos orienta a aquellas que previamente pensamos que se ajustan más o menos al perfil, si bien es cierto que hacer una difusión más amplia aumenta las posibilidades (numéricas) de candidaturas.

Los medios de captación más habituales son:



Fuente: Fundación Gestión y Participación Social

También podemos utilizar algunos **espacios institucionales**:

<https://voluntariat.uib.es>

https://www.caib.es/sites/suportalvoluntariat/ca/guias_para_las_entidades_de_voluntariado/

<https://plataformavoluntariat.org/>

El proceso de selección, además de evaluar al personal, también tiene la función de **informar a las personas candidatas** sobre la organización.

Es importante tener en cuenta **el tiempo** que pasa desde que se realiza la selección hasta que se incorpora la persona voluntaria. Sería ideal que fuera el menor tiempo posible a fin de que la disponibilidad de los candidatos no cambie.

Los métodos de selección, sin ser los mismos, se parecen a los de selección de candidatos por una oferta de trabajo. Se puede plantear, por ejemplo, una **charla grupal informativa** de la cual, posteriormente, derivarán **entrevistas individuales** con las personas que ratifiquen su interés y que nos interesen a nosotros. Eso es útil en caso de que las candidaturas sean muchas.

Estructura básica de una entrevista individual:

- Presentación de la entidad y de las funciones y condiciones del voluntariado.
- Presentación de la persona candidata, de la cual nos interesa especialmente:
 - Aptitudes, experiencias y otros elementos de su trayectoria vital
 - Interés, motivación y expectativas
 - Capacidad de trabajar en equipo
 - Disponibilidad y compromiso
- Valoración conjunta de la idoneidad / de la candidatura

La no incorporación de personas que, por diferentes motivos, no encajan con la organización evita malentendidos y conflictos posteriores. Así se potencia el éxito a largo plazo de las relaciones con el voluntariado, porque los esfuerzos se centran en el desarrollo de las personas que realmente encajan con la entidad y en el beneficio mutuo para ambas partes.

ACOGIDA

El proceso de acogida consiste en recibir a la nueva persona voluntaria y facilitar que se sitúe dentro de la entidad. Si no se ha hecho antes, hará falta informarla sobre la historia de la organización, el organigrama, el funcionamiento o los diferentes departamentos, y familiarizarla con el entorno.

Es necesario explicarle cuál será su tarea, qué objetivos concretos tendrá dentro de los objetivos generales de la asociación. La persona voluntaria tiene que entender que es útil y que su tarea es importante.

Habitualmente, el proceso se lleva a cabo con una entrevista individual con la persona a encargada del proyecto al cual se tiene que incorporar o con la persona coordinadora del voluntariado en general, y que hará el seguimiento.

Una **presentación informal** en forma de visita guiada servirá para que la persona voluntaria se sitúe, conozca los espacios, la gente... No se trata de tener un conocimiento profundo, sino que se conozcan y reconozcan mutuamente.

Una presentación oficial se puede circunscribir a los cargos directivos de la organización o a personas con las cuales no tendrá un contacto habitual.

Otro aspecto que tenemos que tener en cuenta es si se ha acordado con la persona un **periodo de prueba** o no. Quizás la diferencia no afecte al proceso de acogida, pero sí el compromiso que adopte con la asociación, que podrá ser provisional mientras dure el periodo de prueba y definitivo cuando acabe.

Finalmente, hay que firmar un **documento de compromiso**, previamente consensuado entre la entidad y la persona que se incorpora a hacer voluntariado, en qué se indiquen las tareas y la disponibilidad u horarios de la persona voluntaria. Al mismo tiempo, hay que entregar **la carta de voluntariado** donde constan los derechos y deberes del voluntario.

Protocolos:

Acuerdo de
compromiso

Carta de derechos y
deberes

Drets i deures de les persones voluntàries	
Drets	Deures
Rebre, tant amb caràcter inicial com permanent, la informació, la formació, l'orientació, el suport i, si escau, els mitjans materials necessaris per a l'exercici de les funcions que se'ls assignin.	Complir els compromisos adquirits amb les organitzacions a les quals s'integrin, respectant-ne els fins i la normativa.
Ser tractats sense discriminació i amb respecte per la seva llibertat, dignitat i intimitat i les seves creences.	Si escau, garantir confidencialitat de la informació rebuda i coneguda en el desenvolupament de la seva activitat voluntària.
Participar activament en l'organització en la qual s'integrin, col·laborant en l'elaboració, el disseny, l'execució i l'avaluació dels programes, d'acord amb els seus estatuts o normes d'aplicació.	Rebutjar qualsevol contraprestació material que puguin rebre del beneficiari o bé d'altres persones relacionades amb la seva acció.
Ser assegurats contra els riscos d'accident i de malaltia derivats directament de l'exercici de l'activitat voluntària, amb les característiques i pels capitals assegurats que s'estableixin reglamentàriament.	Respectar els drets dels beneficiaris de la seva activitat voluntària.
Ser reemborsats per les despeses derivades del desenvolupament de les seves activitats.	Actuar de manera diligent i solidària.
Disposar d'una acreditació identificativa de la seva condició de voluntaris.	Participar en les tasques formatives previstes per l'organització de manera concreta per a les activitats i funcions confiades, com també les que es necessitin amb caràcter permanent per mantenir la qualitat dels serveis que presten.
Realitzar la seva activitat en les degudes condicions de seguretat i higiene d'acord amb el tipus i les característiques de l'activitat.	Seguir les instruccions adequades als fins que es donin en el desenvolupament de les activitats encarregades.
Obtenir el respecte i reconeixement pel valor social de la seva contribució.	Utilitzar degudament l'acreditació i els distintius de l'organització.
	Respectar i cuidar els recursos materials que les organitzacions posin a la seva disposició.

Font: Llei estatal 6/1986, de 10 de gener, del voluntariat

Derechos y deberes según la Ley 11/2019, de voluntariado de las Islas Baleares:

Artículo 10

Derechos de las personas voluntarias

Las personas voluntarias, respecto de la entidad en la cual se integran, tienen los derechos siguientes:

- Recibir durante su participación en el programa de voluntariado y de manera regular información, formación, orientación y apoyo por parte de la entidad de voluntariado. Al mismo tiempo, tienen derecho a recibir los medios necesarios para desarrollar la acción voluntaria.
- Ser tratadas con respeto y sin ningún tipo de discriminación, respetando la libertad, la dignidad, la intimidad y las creencias.
- Participar activamente en la entidad de voluntariado en qué se integran según sus normas de organización internas, que tienen que garantizar, en todo caso, la participación de las personas voluntarias en la elaboración, el diseño, la ejecución y la evaluación de los programas de voluntariado en los cuales toman parte.
- Estar aseguradas por los riesgos en que puedan estar expuestas en la realización de su acción de voluntariado, incluyendo posibles responsabilidades civiles en terceros.

- e) Firmar el documento de compromiso en qué se acuerdan las condiciones de su acción voluntaria, que, como mínimo, tiene que contener el nombre del programa, el horario, las funciones, la duración y la solicitud o no del reembolso de los gastos derivados del desarrollo de la acción voluntaria.
- f) Disponer de una acreditación identificativa de su condición de voluntario o voluntaria delante de terceros y obtener un certificado de su participación en los programas.
- g) Solicitar a la entidad de voluntariado a la cual pertenezca que haga las gestiones oportunas para acreditar las competencias adquiridas en el desarrollo de su acción de voluntariado, mediante los procedimientos que se establezcan.
- h) Recibir el respeto y el reconocimiento por el valor social de su contribución.
- i) Solicitar el reembolso de los gastos derivados del desarrollo de la acción voluntaria, si se ha establecido de esta manera en el documento de compromiso.
- j) Tener la garantía de que sus datos de carácter personal serán tratados y protegidos de acuerdo con lo que establece la legislación vigente en cada momento en materia de protección de datos, especialmente el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas con respecto al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos.
- k) Desvincularse de la tarea voluntaria en el momento que lo consideren conveniente, avisando con antelación.

Artículo 11

Deberes de las personas voluntarias

Las personas voluntarias que se comprometen a participar en los programas de una entidad de voluntariado tienen los deberes siguientes:

- a) Cumplir los acuerdos establecidos en el documento de compromiso firmado con la entidad de voluntariado y participar activamente en los espacios y medios que la entidad tenga previstos con el objetivo de coordinar los diferentes programas.
- b) Participar en las formaciones previstas por la entidad de voluntariado.
- c) Mantener la confidencialidad de las informaciones recibidas y conocidas en el desarrollo de la acción voluntaria.
- d) Rechazar cualquier contraprestación económica o material que les puedan ofrecer las personas destinatarias o terceras.
- e) Actuar de manera diligente, responsable y solidaria.
- f) Tener cuidado y hacer un buen uso de los materiales o equipos puestos a su disposición.
- g) Respetar los derechos de las personas destinatarias del programa y del resto de personas.
- h) Utilizar de manera adecuada la identificación que las acredita como personas voluntarias.
- i) Cumplir las medidas de seguridad, higiene y salud establecidas en el programa de la entidad.
- j) Seguir las instrucciones de la entidad de voluntariado que tengan relación con el desarrollo de la acción voluntaria.
- k) Notificar a la entidad de voluntariado la renuncia con la antelación suficiente para poder adoptar las medidas necesarias para evitar perjuicios al programa en el cual participan.

INCORPORACIÓN

En este momento, y si no se ha hecho antes, la entidad tiene que **presentar el equipo** de la organización. Eso incluye tan los profesionales de la entidad como los otros voluntarios, así como la figura del coordinador o coordinadora de voluntariado. También se tiene que mostrar el lugar

donde desarrollará la acción voluntaria y **recordarle las funciones y tareas** que tendrá que realizar. Por su parte, la entidad gestionará la **póliza de seguros de responsabilidad civil y de accidentes**. A partir de este momento, ya se puede decir que empieza la acción voluntaria.

Hay que tener en cuenta que, en un primer momento, la persona que se incorpora sólo conoce a quien la ha entrevistado, por lo tanto, sería interesante que fuera la misma persona que lo entrevistó quien lo acompañe en este momento, y quien lo presente en el resto.

También se pueden aprovechar, u organizar expresamente, reuniones de voluntarios que informen sobre el proyecto, sus tareas, los destinatarios de la acción y todos los aspectos necesarios.

Una buena manera de introducir a la persona voluntaria en la organización es mostrándole el funcionamiento *in situ*. Es importante que conozca a las personas con quienes tiene que desarrollar su tarea, pero también el resto del equipo que trabaja en otras áreas. Conviene mostrarle los diferentes programas, su funcionamiento, la ubicación (si la organización tiene varias delegaciones o servicios, enseñarle como mínimo los más accesibles y próximos). El conocimiento práctico de la tarea de la entidad le resultará positivo para tener una visión global más allá de la actividad concreta que haga como voluntario o voluntaria.

Dependiendo del tipo de programa en que esté adscrita, de la experiencia de la persona y de la complejidad de la tarea que tenga que desarrollar, será más o menos necesario un acompañamiento durante los primeros días.

Possible índex d'un manual d'acollida per al voluntariat

1. La identitat

- 1.1. Missió de l'organització
- 1.2. Valors
- 1.3. Trajectòria de l'entitat
- 1.4. Model organitzatiu
- 1.5. Visió de futur
- 1.6. Reflexió estratègica

2. Les activitats

- 2.1. Projecte 1
- 2.2. Projecte 2
- 2.3. Etc.

3. El voluntariat a l'organització

- 3.1. Gestió del voluntariat
- 3.2. Pistes útils sobre funcionament i participació

4. Funcionament operatiu

- 4.1. Els espais d'activitat
- 4.2. Calendari d'actes anuals
- 4.3. Calendari anual de festius
- 4.4. Altres temes de funcionament
- 4.5. Treballar de manera sostenible

5. Eines de comunicació

- 5.1. La pàgina web de l'organització
- 5.2. Publicacions periòdiques
- 5.3. Butlletí electrònic

Annexos. Material complementari

- I. Model de gestió del voluntariat
- II. Pla de voluntariat
- III. Memòria anual
- IV. Organigrama
- V. Document de reflexió estratègica

Font: Observatori del Tercer Sector, 2008

Protocolos:

Manual o documento de acogida

Ficha de la persona voluntaria

Seguro

SEGUIMIENTO

La revisión y el seguimiento de la tarea del voluntariado son un punto muy importante y la entidad lo tiene que tener muy presente. Por eso, hará falta un apoyo personalizado con el que la persona voluntaria pueda expresar sus necesidades, inquietudes y demandas. Es clave recogerlas y responder adecuadamente, con el fin de **motivarla**, reconocer su tarea y fidelizarla.

También es recomendable ofrecer espacios de intercambio entre voluntarios donde se puedan expresar dudas y dificultades para favorecer el encaje y desarrollar las tareas de manera más eficaz.

Las asambleas, las consultas participativas, las reuniones de seguimiento e individuales son instrumentos adecuados.

Por lo tanto, podríamos decir que un buen seguimiento implica motivar y fomentar la participación.

Protocolos:

Hoja de asistencia

Registro de los voluntarios

Encuestas de valoración/satisfacción del voluntariado

FACTORS QUE AFAVOREIXEN LA MOTIVACIÓ

1. Comprendre i conèixer el treball/feina a desenvolupar
2. Proporcionar recompenses i lloances
3. Facilitar tasques que incrementen el desafiament, la responsabilitat i la llibertat
4. Animar i afavorir la creativitat
5. Involucrar els voluntaris en la solució dels problemes
6. Ajudar el desenvolupament d'habilitats personals
7. Indicar com la tasca dels voluntaris contribueix a l'assoliment dels objectius de l'organització
8. Intervenir en els conflictes que dificulten el desenvolupament de les tasques assignades
9. Tenir els mitjans adequats per desenvolupar les tasques eficaçment

FACTORS QUE DIFÍCULTEN LA MOTIVACIÓ

1. Definir deficientment el treball/feina a desenvolupar i dels seus objectius
2. Supervisar inadequadament les tasques
3. No donar resposta sincera a les qüestions plantejades
4. Adoptar decisions unilaterals
5. No estar disposat a acceptar noves idees
6. Ocultar la veritat
7. No donar elogis pel treball ben realitzat
8. Assignar treballs avorrits o tediosos
7. No explicitar els reconeixements
8. No establir comunicació entre els diferents nivells
9. Sentiment de no formar part de l'equip
10. Forta crítica cap el treball

Font: <http://www.iniciativasocial.net/motivacion.htm>

Adaptado de Oldham, G: *The motivational strategies used by supervisors: Relationships to effectiveness indicators*. *Organizational Behaviour and Human Performance*, nº 15, 1976

De Torre Jussana UP21 http://www.tjussana.cat/doc/publicacions/UP_21.pdf

Alguns dels instruments que hauria de tenir qualsevol entitat per tal de promoure la participació del voluntariat són:

Participació en l'activitat o tasques de voluntariat

- Afavorir la implicació en el disseny dels programes i projectes.
- Transmetre informació sobre el resultat de l'activitat.
- Donar suport a la formulació de propostes.
- Establir reunions periòdiques per avaluar les activitats.
- Definir coordinadors referents per les persones voluntàries en les seves activitats.
- Promoure la constitució de grups d'activitat per a cada programa que es dugui a terme.
- Incorporar les propostes, valoracions i aportacions del voluntariat.
- Establir sistemes reglamentaris i no reglamentaris que determinin els òrgans de discussió dels nous projectes i de seguiment dels que ja funcionen.
- Delegar responsabilitats respecte a l'activitat que desenvolupen.

Participació en la vida associativa

- Organitzar grups de treball.
- Disposar d'àmbits i espais per reunir als voluntaris que formen part dels projectes.
- Assignar als voluntaris funcions concretes que estiguin relacionades amb la seva participació a l'entitat.
- Elaborar i mantenir actualitzat un catàleg d'activitats i/o butlletí del voluntariat.
- Disposar d'espais físics per reunir el voluntariat.
- Conèixer el grau de satisfacció de les persones voluntàries.
- Potenciar la formació per a la participació.
- Afavorir el reconeixement del voluntariat.

Participació formal

- Promoure mètodes democràtics d'elecció dels màxims responsables de les entitats.
- Promoure líders que representin l'opinió dels diferents col·lectius de voluntariat.
- Promoure la rotació de responsabilitats per garantir l'increment del lideratge i compromís en la participació interna.
- Garantir la presència i participació dels voluntaris en els òrgans de direcció i participació previstos per les entitats.

De Xarxanet: <https://xarxanet.org/projectes/recursos/la-participacio-del-voluntariat>

FORMACIÓN

Las entidades tienen que disponer de un plan de formación que incluya el itinerario formativo de las personas voluntarias, como mínimo en cuanto a formación básica.

Este es un proceso con diferentes fases, la primera de las cuales es la **detección de necesidades de formación**: antes de poneros a planificar cualquier acción formativa tendríais que determinar si ésta es necesaria y para quién lo es. Es vital que no sólo sean los organizadores los que perciban las necesidades, **sino que sean los voluntarios los primeros a darse cuenta de sus carencias y necesidades**.

No se trata de repetir siempre las mismas formaciones, teniendo en cuenta que el proceso formativo debería ser enriquecedor y adaptado a las necesidades y al momento en que se encuentran las personas voluntarias potencialmente beneficiarias.

La disposición de recursos condicionará la planificación de las acciones formativas. Es un reto que no todas las entidades pueden asumir, pero hay recursos en línea que pueden facilitar esta tarea, y también entidades de segundo nivel o de coordinación que asumen y proveen de algunas de estas formaciones.

Tipología de la formación:

- Facilitar a los voluntarios la adquisición de conocimientos, habilidades y destrezas necesarios para realizar correctamente su tarea: formación **básica para desarrollar la acción voluntaria** (normativa de voluntariado, resolución de conflictos, trabajo en equipo, protección de datos, principios básicos de psicología y/o de pedagogía...).
- Ayudarlos a adecuarse a la asociación y a las actividades que se llevan a término y adquirir una determinada cultura de la organización: formación **básica sobre la entidad**.
- Actualizar los conocimientos y habilidades para poder afrontar los avances en el campo sobre el cual se realiza la acción: formación **específica**.

Estructura de la formación:

- **Curso de formación:** Acción que se puede realizar en un centro externo o en la misma entidad. La duración dependerá del grado de especialización y de si se trata de un curso estándar o un curso a medida (hecho a petición de la entidad).
- **Seminario:** Acción de corta duración en que personas expertas realizan una exposición o una conferencia. También puede ser un espacio para compartir experiencias.
- **Taller:** Acción de corta duración en que, de forma muy práctica, se trabajan técnicas y recursos concretos.
- **Conferencia, jornada, congreso...:** Acciones externas o internas para profundizar, compartir, debatir o hacer propuestas sobre una temática concreta.

El plan de formación se tiene que adaptar a la realidad y a la organización de cada entidad y, evidentemente, se tiene que revisar periódicamente para adaptarse a las necesidades formativas y/o a los nuevos perfiles de personas voluntarias que se puedan incorporar.

Se debe valorar si las acciones formativas planteadas han sido las más adecuadas para alcanzar los objetivos del programa, y si estas han sido adecuadas para solucionar las situaciones o los problemas iniciales.

Finalmente, sólo hay que remarcar que los resultados obtenidos en la evaluación tienen que servir para redefinir el proceso concreto de formación, para detectar nuevas necesidades y para atenderlas de la mejor manera posible.

Protocolos:

Plan de formación

RECONOCIMIENTO

Poner en valor y agradecer el compromiso y el trabajo desinteresado que hacen las personas voluntarias es un deber de las entidades y un elemento que las otorga calidad en su gestión.

Este reconocimiento puede ser informal (una carta, una celebración, una publicación...) y formal (la certificación de su participación en programas de voluntariado).

Esta certificación puede servir, en algunos casos, para enriquecer nuestro currículum personal y, por lo tanto, tiene que ser formalmente correcta: nombre completo de la entidad, periodo y horas del voluntariado ejercido, ámbito y actuaciones hechas ..., y firmado por la persona que ejerce un cargo directivo a la entidad (generalmente la Secretaría).

La Plataforma del Voluntariado de España puso en marcha y gestiona el programa **VOL+**, de reconocimiento y certificación de competencias adquiridas en el ejercicio del voluntariado. Concretamente, se trata de las competencias transversales siguientes:

- Analizar y resolver problemas
- Iniciativa y autonomía
- Flexibilidad e innovación
- Capacidad de liderar iniciativas
- Organización y planificación
- Comunicación interpersonal
- Trabajo en equipo



Para más información, podéis consultar la web de la Plataforma:

<https://plataformavoluntariado.org/vol-plus/>

Por otra parte, diferentes entidades juveniles y de voluntariado de España también han puesto en marcha el proyecto **RECONOCE**, que permite la acreditación de competencias online.



El proyecto articula una red de entidades públicas y privadas sin ánimo de lucro (juveniles principalmente) que promueven un Sistema Online de Acreditación de las competencias adquiridas durante su experiencia de voluntariado

DESVINCULACIÓN

La acción de las personas voluntarias es finita y está un momento en que se produce la despedida. Este momento puede ocurrir porque se acaba el programa de voluntariado, por decisión organizativa o de la persona voluntaria.

En esta etapa hará falta reconocer su tarea dentro de la entidad, recoger sus experiencias y valorar con ella las causas y motivaciones de la salida.

La manera de proceder en el momento en que un voluntario decide desvincularse de la entidad es tan importante como cuando se incorpora. Hay que hacer una **entrevista de cierre o finalización** que recoja los **motivos de la desvinculación** y evalúe su trabajo.

Siempre que los motivos no estén vinculados a una mala praxis, es importante expresar que **la puerta no está cerrada** y que es posible su reincorporación en un futuro. Se puede seguir manteniendo la vinculación con diferentes mecanismos. Por otra parte, desde la entidad se tiene que ofrecer un certificado de reconocimiento y/o una carta de agradecimiento.

Protocolos:

Carta de agradecimiento

Certificado/reconocimiento

Protocolo de baja



Fuente: Fundación Gestión y Participación Social

DATOS Y DOCUMENTOS DE INTERÉS

Plataforma del Voluntariado de las Islas Baleares:

<https://plataformavoluntariat.org/ca/formacions-por-entidades-de-voluntariado/>

Otros:

[El pla de formació del voluntariat | Xarxanet](#)