



GUIAndo Gestión del voluntariado en ASPACE



GUIAndo

Gestión del voluntariado en ASPACE

Edita:



C/ General Zabala, 29. 28002-Madrid
Tlf. 91.561.40.90 - Fax 91.563.40.10
administracion@confederacionaspace.org
www.aspace.org

ISBN: 978-84-695-3829-6

Diseño e ilustraciones:

M^a Reyes Guijarro Ruiz
www.reyesguijarro.com

Madrid, Junio 2012

AGRADECIMIENTOS

La elaboración de esta guía no hubiera sido posible sin la colaboración de los responsables de voluntariado de las siguientes entidades de la **Confederación ASPACE**:

Iker Ortolatxipi (ASPACE Bizkaia)

Roberto Pérez (APACE Burgos)

Antonio Bueno (ACPACYS Córdoba)

Begoña Rubio (ASPACE Navarra)

Sara Sánchez (Federación de ASPACE Madrid)

Elena de la Vega (Confederación ASPACE)

Gracias a su dedicación y esfuerzo podemos ofrecer al resto de entidades de atención a personas con parálisis cerebral una guía que muestra de forma concisa cómo gestionar un servicio de voluntariado a través de ejemplos de buenas prácticas.



CARTA DEL PRESIDENTE

Las Organizaciones No Gubernamentales venimos ofreciendo tradicionalmente unos servicios que contribuyen a configurar el Estado de Bienestar en el que vivimos en las democracias occidentales. Estos servicios, que de suyo le correspondería brindar al Estado, los ofrece **Confederación ASPACE**, con responsabilidad y profesionalidad, desde hace ya 25 años.

Esta responsabilidad es aún mayor si la labor que realizamos está dirigida a mejorar la calidad de vida de un sector tan sensible como es el de la discapacidad. Ofrecer servicios a una población de 120.000 personas con parálisis cerebral es una labor titánica que sólo puede ser afrontada con solvencia gracias a los 1.600 voluntarios que colaboran en los más de 150 centros **ASPACE** de toda España.

La figura del voluntario, no lo vamos a negar, siempre ha sido muy controvertida y levanta acalorados debates entre lo que ésta es y lo que debería ser. Quienes se acercan a ofrecer su tiempo y experiencia al colectivo lo hacen, generalmente, de forma completamente desinteresada y altruista. Sin embargo, la realidad nos muestra que muchas personas colaboran con **ASPACE** con el objetivo de acumular experiencia profesional, mejorar su formación o, directamente, para intentar acceder a un puesto laboral en la entidad en la que colaboran. Esto genera unos dilemas morales a los que no podemos ser impermeables.

De cualquier forma, lo que es un hecho incuestionable es que nuestra labor, siempre realizada al límite de los recursos, sería irrealizable sin esas personas que, con independencia de sus motivaciones e intereses, nos ayudan a alcanzar nuestros objetivos.

Por ello, a todos y cada uno de ellos: **¡Gracias!**

Sin embargo, **Confederación ASPACE** no quiere limitarse a reconocer su labor. El movimiento de la parálisis cerebral quiere ahora profesionalizar la gestión del voluntariado, de tal forma que todos los procedimientos implicados respondan a estándares de calidad reconocidos y aplicados en todas y cada una de las 73 entidades que conforman **Confederación ASPACE**.

Y para cumplir este objetivo, el primer paso consiste en publicar esta guía, con la que **Confederación ASPACE** quiere, por un lado, consolidar la figura del Responsable de Voluntariado en las asociaciones, y por el otro, diseñar una gestión que atienda de forma homogénea las diferentes fases del ciclo del voluntariado.



Jaume Marí
Presidente de **Confederación ASPACE**

ÍNDICE

1	INTRODUCCIÓN	11
2	LEY DEL VOLUNTARIADO	15
3	VOLUNTARIADO EN ASPACE	21
4	RESPONSABLE DE VOLUNTARIADO	25
5	ITINERARIO DEL VOLUNTARIO/A	33
5.1	CAPTACIÓN	34
5.2	ACOGIDA	39
5.3	INCORPORACIÓN	46
5.4	FORMACIÓN	48
5.5	ACOMPañAMIENTO	55
5.6	DESPEDIDA	61
6	NUEVOS RETOS	65
7	BIBLIOGRAFÍA Y WEBLIOGRAFÍA	66
8	ANEXOS	68

1

INTRODUCCIÓN

La elaboración de esta guía ha sido el fruto del trabajo en equipo de profesionales provenientes de diversas entidades **ASPACE**, a raíz de reflexiones compartidas que nos han llevado a replantear y a establecer unas líneas de trabajo comunes en el ámbito del voluntariado dentro de **ASPACE**.

La guía va dirigida a los responsables del área de voluntariado y pretende ser una herramienta que ofrezca pautas de gestión para la persona responsable de dicho área en las entidades que trabajen con personas con parálisis cerebral y discapacidades afines, de modo que ayude a las entidades a buscar la participación e implicación de un colectivo tan importante en las entidades sociales como son las personas voluntarias.

La guía resultará de gran utilidad especialmente para pequeñas y medianas entidades que estén comenzando un programa o servicio de voluntariado, como herramienta facilitadora de este proceso, pero también servirá para entidades que tengan ya creada dicha estructura, ya que la guía persigue estandarizar los procedimientos en las distintas fases por las que pasan las personas voluntarias.

La importancia de esta guía radica en el acercamiento que muestra a las distintas fases por las que pasa la persona voluntaria en la entidad, desde que aterriza en la entidad, hasta el momento de su salida de la misma, ofreciendo una serie de pautas sencillas, ejemplos prácticos y realizables, que favorecen su puesta en marcha en cualquier entidad perteneciente a la **Confederación ASPACE**.

Los **objetivos principales** de la Guía son los siguientes:

- > Definir la función del voluntario y destacar la valiosa labor que realiza en las entidades **ASPACE** y rescatar la figura del voluntario como parte esencial en la labor de las asociaciones.
- > Ofrecer pautas concretas y acciones realizables, con ejemplos de buenas prácticas en cada una de las fases, para facilitar la puesta en marcha del servicio.
- > Dotar de instrumentos a los responsables de voluntariado para la gestión de un plan integral de voluntariado, abordando de forma eficaz todas las fases de su gestión.

La guía se estructura en torno a dos ejes, el primero centrado en una base más teórica sobre el voluntariado y la figura del responsable, así como sus funciones; el segundo eje, más práctico, profundiza sobre el itinerario de la persona voluntaria dentro de la entidad.





2

LEY DEL VOLUNTARIADO

El voluntariado surge como una oportunidad para implicarse activamente en la consecución de intereses sociales colectivos. Además, con su práctica las personas interiorizan valores y descubren nuevas experiencias vitales que contribuyen a su desarrollo personal.

Cuando hablamos de voluntariado no hablamos de personas que de manera individual realizan una labor de ayuda "por libre", sino de una acción que se produce en el marco de una organización.

La acción voluntaria es por tanto sinónimo de planificación, trabajo en equipo y evaluación.

2.1 ¿CUÁL ES EL MARCO LEGAL DEL VOLUNTARIADO?

A nivel estatal: **Ley 6/1996, de 15 de enero, del Voluntariado**

- A los efectos de la presente Ley, se entiende por voluntariado el conjunto de actividades de interés general desarrolladas por personas físicas, siempre que las mismas no se realicen en virtud de una relación laboral, funcionarial, mercantil o cualquier otra relación retribuida y reúna los siguientes requisitos:

- a) Que tengan carácter altruista y solidario.
- b) Que su realización sea libre, sin que tengan su causa en una obligación personal o deber jurídico.
- c) Que se lleven a cabo sin contraprestación económica, sin perjuicio del derecho al reembolso de los gastos que el desempeño de la actividad voluntaria ocasione.

d) Que se desarrollen a través de organizaciones privadas o públicas y con arreglo a programas o proyectos concretos.

- Quedan excluidas las actuaciones voluntarias aisladas, esporádicas o prestadas al margen de organizaciones públicas o privadas sin ánimo de lucro, ejecutadas por razones familiares, de amistad o buena vecindad.

- La actividad de voluntariado no podrá en ningún caso sustituir al trabajo retribuido.

REGLAMENTACIÓN POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS	
Andalucía	Ley 7/2001, de 12 de julio
Aragón	Ley 9/1992, de 7 de octubre
Asturias	Ley 10/2001, de 12 de noviembre
Baleares	Ley 3/1998, de 18 de mayo
Canarias	Ley 4/1998, de 15 de mayo
Cantabria	Decreto 59/2000, de 26 de julio
Castilla y León	Ley 8/2006, de 10 de octubre
Castilla-La Mancha	Ley 4/1995, de 16 de marzo
Cataluña	Ley 25/1991, de 13 de diciembre
Comunidad Valenciana	Ley 4/2001, de 19 de junio
Extremadura	Ley 1/1998, de 5 de febrero
Galicia	Ley 3/2000, de 22 de diciembre
La Rioja	Ley 7/1998, de 6 de mayo
Madrid	Ley 3/1994, de 19 de mayo
Murcia	Ley 5/2004, de 22 de octubre
Navarra	Ley Foral 2/1998, de 27 de marzo
País Vasco	Ley 17/1998, de 25 de junio

2.2 ¿CUÁLES SON LOS DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS VOLUNTARIAS?

La Ley estatal de voluntariado recoge los siguientes derechos y deberes que deberán regir la práctica de las personas voluntarias en las distintas entidades sociales en las que presten su servicio:

DERECHOS DE LAS PERSONAS VOLUNTARIAS

Recibir información, orientación, formación y apoyo, así como los medios materiales necesarios para desempeñar las funciones que se le asignen.

Ser tratados sin discriminación.

Participar activamente en la organización: elaborando, diseñando, ejecutando y evaluando los programas.

Ser asegurados en los correspondientes seguros de responsabilidad civil, accidentes y enfermedad derivados directamente del ejercicio de la actividad voluntaria.

Obtener el respeto y reconocimiento por el valor social de su contribución.

DEBERES DE LAS PERSONAS VOLUNTARIAS

DE EFICACIA:

Actuar de forma diligente, responsable y solidaria.

Seguir las instrucciones dadas por el programa.

Cumplir con las normas establecidas por la organización.

Utilizar debidamente la acreditación y los distintivos de la organización.

DEBERES DE LAS PERSONAS VOLUNTARIAS

DE COMPROMISO:

Cumplir el compromiso adquirido con la entidad.

Guardar la confidencialidad de los datos e información que manejen.

Respetar los derechos de los beneficiarios del programa y demás personas que componen el equipo de voluntarios.

Rechazar cualquier contraprestación económica o material.

Respetar y cuidar los recursos materiales que se utilicen.

DE PARTICIPACIÓN:

Respetar los fines y normativa de la organización.

Participar en la formación impartida en la entidad.

Colaborar en la planificación y evaluación de las actividades.

Participar de forma activa en las diferentes actividades planificadas de seguimiento.





3

VOLUNTARIADO EN ASPACE

3.1 ¿QUÉ ES?

Es una figura fundamental en las entidades, que refiere a la acción realizada por las personas que, en el marco de **ASPACE**, se comprometen de forma libre y altruista a desarrollar acciones que contribuyan a la mejora de la calidad de vida de las personas con parálisis cerebral y sus familias, cumpliendo en todo momento la visión, misión y valores de la entidad.

Según esto, consideramos importante diferenciar entre las acciones y actitudes que son voluntariado y las que no:

 NO ES VOLUNTARIADO	 SÍ ES VOLUNTARIADO
Acceso a un puesto de trabajo.	Que tenga carácter altruista y solidario.
Una vía para conseguir formación y/o prácticas profesionales.	Que su realización sea libre.
Una actividad paternalista.	Que se lleve a cabo sin contraprestación económica.
Suplencias de profesionales.	Que se realice a través de programas y proyectos concretos propios de nuestras entidades.

3.2 PERFIL DE LA PERSONA VOLUNTARIA EN ASPACE

- > Ser mayor de 18 años, o de 16 años con autorización de un tutor.
- > Contar con estabilidad emocional, responsabilidad y compromiso.
- > Disponer de tiempo libre suficiente.
- > Respetar la confidencialidad de la información que se maneje.
- > Poseer una actitud positiva, abierta y comprometida con las necesidades de las personas con parálisis cerebral y sus familias.

3.3 ¿QUIÉN MÁS PUEDE SER VOLUNTARIO/A?

- > Las propias personas con parálisis cerebral o con otro tipo de discapacidad.
- > Las familias que acogen en sus casas a personas con parálisis cerebral de nuestra entidad durante las vacaciones, fines de semana, etc., colaborando en su educación, sin recibir compensación económica por ello, ni tener derechos legales sobre la persona.
- > Las personas que por su formación o profesión se encuentran vinculadas al mundo de la discapacidad, y quieren dedicar parte de su tiempo a realizar acciones voluntarias en nuestra entidad.

RECUERDA: No existe un perfil único ni de edad, ni de educación, ni de sexo, ni de religión, etc., para hacerse voluntario o voluntaria en ASPACE. TODOS Y TODAS podemos ser voluntarios, la clave está en encontrar el lugar adecuado para cada persona.



4

RESPONSABLE DE VOLUNTARIADO EN ASPACE

Es la figura encargada de dirigir a las personas voluntarias dentro de la entidad, coordinando sus actuaciones dentro de la misma, con el fin de cumplir los objetivos para los que se diseña cada actividad en la que participan.

Consideramos que en todas nuestras asociaciones debería existir la figura del responsable de voluntariado, y que en la medida de lo posible, fuera asumida específicamente por una única persona.

4.1 ¿QUÉ CARACTERÍSTICAS HA DE TENER?

- > Persona empática, cercana, comunicativa y dinámica.
- > Conocedora de la entidad en su globalidad.
- > Con experiencia en el ámbito de lo social.
- > Con aptitudes de trabajo en equipo y de fomento del mismo.
- > Con actitudes de liderazgo democrático.
- > Con capacidad de motivar a las personas voluntarias.
- > Gestora de la resolución de conflictos.

4.2 ¿QUÉ FUNCIONES HA DE CUMPLIR EL RESPONSABLE DE VOLUNTARIADO?

- > Atraer a las personas voluntarias a la entidad.
- > Acompañarlas en su integración en la entidad.
- > Transmisión de la misión, visión y valores de la entidad.
- > Ser el referente para el colectivo de voluntariado de la entidad.
- > Garantizar los derechos de los voluntarios y voluntarias que recoge la Ley Estatal de Voluntariado.

- > Fomentar la motivación e implicación de la persona voluntaria en la entidad.
- > Crear puntos de encuentro y vías de comunicación para asegurar su participación.
- > Elaborar sistemas de evaluación del servicio.
- > Participación en la búsqueda de financiación de los programas que componen el servicio.
- > Contacto y participación en redes de voluntariado.
- > Elaborar el plan de voluntariado.
- > Buscar el reconocimiento de las personas voluntarias dentro de la entidad.
- > Coordinación con los distintos agentes sociales implicados a nivel local.

- **ALGUNAS PREMISAS A TENER EN CUENTA:**

El coordinador de voluntariado ha de implicarse en hacer partícipes a todos los estamentos de la entidad, por lo que ha de facilitar los medios para poder llevar a cabo esta tarea:

- > Introduciendo el servicio de voluntariado como uno más de los servicios principales de la entidad.
- > Haciendo llegar a los órganos de gobierno de la entidad información sobre las acciones realizadas por los voluntarios, y las necesidades para su desempeño.
- > Generando espacios de coordinación con los profesionales y responsables de servicios para el seguimiento del proceso de incorporación de los voluntarios en el centro.
- > Mediando entre el voluntario y los profesionales en caso de conflicto o incumplimiento de acuerdos por cualquiera de las partes.
- > Facilitando asistencia a los profesionales (formación, información y asesoramiento) sobre los procesos de acompañamiento y tutela de los voluntarios.



• **DOCUMENTACIÓN BÁSICA DE LA QUE DEBE DISPONER TODA ASOCIACIÓN QUE CUENTE CON VOLUNTARIADO:**

GESTIÓN DEL PROGRAMA	GESTIÓN DEL VOLUNTARIADO
Plan de Voluntariado (Ir a pág. 28)	Ficha del voluntario/a y Registro de voluntariado (Anexo 2)
Plan de Formación de la acción voluntaria (Ir a pág. 50)	Carnet del voluntario/a (Anexo 3)
Diseño de actividades	Acuerdo de compromiso (Anexo 4)
Ficha resumen de la actividad (Anexo 1)	Ficha resumen de la actividad (Anexo 1)
	Cuestionario de satisfacción de voluntariado (Anexo 6)
	Certificado de voluntariado (Anexo 7)

4.3

¿QUÉ ES Y CÓMO ELABORAR UN PLAN DE VOLUNTARIADO?

El plan de voluntariado es el documento en el que quedan recogidos tanto la estructura como la estrategia de **ASPACE**, y que dan forma al servicio de voluntariado de la entidad.

Debido a la importancia que tiene este plan, referimos a continuación los puntos clave que hay que tener en cuenta para su elaboración, sin perjuicio de los propios que pueda añadir cada entidad.

PRESENTACIÓN DE LA ENTIDAD

- > Presentación
- > Misión
- > Ámbitos de actuación de la entidad
- > Visión
- > Perfil de los beneficiarios

EL VOLUNTARIADO EN NUESTRA ENTIDAD

- > Definición del voluntariado
- > Qué implica ser una persona voluntaria en nuestra entidad
- > Deberes y derechos del voluntariado
- > Qué aporta nuestra entidad al voluntario
- > Papel del voluntariado en nuestra entidad
- > Perfil genérico del voluntariado

OBJETIVOS DEL PLAN DE VOLUNTARIADO

- > Objetivo general
- > Objetivo específicos

ASPECTOS FUNDAMENTALES DEL PLAN DE VOLUNTARIADO

- > Comunicación
- > Motivación y fidelización
- > Reconocimiento

PROCESOS DE ATENCIÓN AL VOLUNTARIADO

- > Captación / Implicación Social
- > Acogida
- > Formación
- > Acompañamiento, seguimiento.
- > Despedida

4.4 ¿CÓMO PUEDO FINANCIAR MIS PROYECTOS?

El responsable de voluntariado no necesariamente será el encargado de buscar financiación dentro de la entidad. No obstante, es recomendable que participe activamente en el proceso, conociendo los mecanismos existentes y las diferentes vías de obtención de los recursos.

A continuación nombraremos brevemente las **vías de financiación** por las que se puede optar para cubrir los gastos de un proyecto:

VÍAS DE FINANCIACIÓN DE LOS PROYECTOS

RECURSOS PROPIOS DE LA ENTIDAD:

Cuotas de socio

Ingresos por servicios.

Ingresos por actividades puntuales.

VÍAS DE FINANCIACIÓN DE LOS PROYECTOS

FINANCIACIÓN PÚBLICA:

Subvenciones: partida presupuestaria a la que se accede por concurso público, que obliga al cumplimiento de una serie de requisitos expuestos en la [Ley General de Subvenciones](#).

Convenios: compromiso adquirido entre una asociación y una entidad pública para la prestación de un servicio.

Contratación: contrato establecido entre la administración y la entidad para la gestión o ejecución de un programa propio de aquélla.

FINANCIACIÓN PRIVADA:

Donación: entrega dineraria desinteresada de personas físicas o jurídicas, sin esperar contrapartida.

Mecenazgo: dar apoyo a una entidad de forma desinteresada sin esperar nada a cambio, incluso de manera anónima.

Patrocinio: dar apoyo a una entidad por motivaciones humanitarias o bien por responsabilidad social, a cambio de una contraprestación publicitaria.

BUENAS PRÁCTICAS DE INGRESOS POR ACTIVIDADES PUNTUALES:

1) ACTIVIDAD: CONCIERTO SOLIDARIO

Descripción: Noche de música solidaria donde tanto bandas, como técnicos, camareros y demás colaboran como voluntarios. Se cobra una entrada a precio económico con el objetivo de recaudar fondos para un fin concreto de la entidad.

Además del beneficio económico obtenido por la asociación, estos conciertos suponen un lugar de encuentro para que, tanto los usuarios como sus familias y amigos, vean la entidad desde una perspectiva diferente a la que implica el rutinario día a día.

Asimismo, este tipo de iniciativas acercan la realidad del colectivo a los asistentes al concierto.

2) ACTIVIDAD: CARRERA SOLIDARIA ASPACE

Descripción: Cada participante se inscribe con una cuota en la carrera, que además puede ser patrocinada por una empresa o persona.

El evento se puede organizar con carácter no finalista o finalista. En el primer caso, los fondos serán destinados para la gestión del día a día de la entidad, mientras que si la carrera tiene carácter finalista, los fondos obtenidos serán destinados a un programa o proyecto concreto para el que la entidad necesite recursos.

3) ACTIVIDAD: MERCADILLO BENÉFICO

Descripción: Se recoge material excedente, que se encuentre en buen estado, de los propios socios y socias, y tras clasificarlo y tasarlo, se expone para su venta durante uno o varios días.

En el primer caso, el mercadillo se suele hacer coincidir con algún otro evento festivo en la entidad y puede realizarse fuera de sus instalaciones, mientras que si el evento se prolonga varios días suele tener lugar en el propio recinto.

RECUERDA: Para poder captar fondos de entidades privadas es importante transmitir de forma clara qué es lo que queremos conseguir y cuál es el impacto que tendrá en la sociedad (en nuestro caso, en las personas con parálisis cerebral). Y, a partir de ahí, desarrollar el proyecto, adaptándolo al financiador concreto al que nos dirigamos.



5

ITINERARIO DEL VOLUNTARIO/A EN ASPACE

La figura de la persona voluntaria tiene gran relevancia en las entidades **ASPACE**, por lo que se le dedica una especial atención a las fases que componen el itinerario que recorre en su paso por la entidad.



5.1 CAPTACIÓN - SENSIBILIZACIÓN

Es la fase inicial del itinerario del voluntariado, en la que la entidad trata de asegurarse el poder contar con una red amplia de voluntarios y en constante movimiento, que puedan participar en las actividades programadas.



IMPORTANTE: Esta fase conlleva un análisis previo de la realidad de la entidad, acompañada de una adecuada definición de sus necesidades, de modo que la captación de voluntarios sea coherente y esté estructurada, de tal forma que se cubran unas necesidades objetivas y evitar así que la labor del voluntario sea improvisada.

La captación de personas voluntarias cumple una **doble finalidad**:

- > La creación de una red de voluntarios que garantice el desarrollo y ejecución de los proyectos y actividades del servicio de voluntariado.
- > Sensibilizar a la sociedad sobre la importancia del voluntariado, transmitiendo la visión que perseguimos para las personas con parálisis cerebral.

5.1.1 ¿CÓMO HA DE SER ESTA FASE?

- > Un proceso vivo y constante.
- > Gestionado por cada entidad.
- > Moldeable, perfilada y adecuada a las necesidades del momento.
- > Con visión de futuro.
- > Planificada, no improvisada.

5.1.2 ¿QUIÉN LA LLEVA A CABO?

Los encargados de esta fase serán el responsable de voluntariado, junto a los propios voluntarios, siempre en consonancia con la misión y visión de la entidad.

5.1.3 ¿DÓNDE DESARROLLAR LA CAPTACIÓN?

- > **Bancos y bolsas de voluntariado:** universidades, Juntas de Gobierno Autonómicas, plataformas locales, portales de Internet, etc.
- > **Boca a boca:** los propios voluntarios que forman parte de la entidad son el recurso más importante a la hora de atraer nuevos voluntarios, transmitiendo una imagen positiva de nuestra entidad.

- > **Internet:** portal web de la asociación, redes sociales, blogs, etc.
- > **Actos de presentación** de la organización en escuelas, institutos, centros cívicos, asociaciones, etc...
- > **Medios de comunicación**
- > **Folleto y carteles**
- > **Acciones conjuntas** coordinadas con otras entidades locales del mismo sector.

5.1.4 SE PUEDEN REALIZAR CAMPAÑAS DE CAPTACIÓN...

1) DIRIGIDAS A PERSONAS MAYORES:

- > En **Universidades** y centros de formación de adultos.
- > **Centros** de tercera edad.
- > **Asociaciones** culturales de personas mayores.

2) DIRIGIDAS A PERSONAS JÓVENES:

- > En **Centros de formación profesional**, como por ejemplo, en los relacionados con Servicios a la comunidad: Integración social, Atención Socio-Sanitaria, Técnicos en Animación, etc.
- > En **Centros Universitarios** del ámbito social: Fisioterapia, Terapia Ocupacional, Educación Social, Trabajo Social, Psicología, Pedagogía, Enfermería y Medicina.

En ambos casos se pueden organizar charlas grupales y/o visitas guiadas a los centros.

BUENAS PRÁCTICAS:

1) ACTIVIDAD: VACACIONES.

Descripción: En la organización de un viaje con los usuarios y usuarias de la entidad resulta de especial utilidad contar con un voluntario del lugar de destino al que se viaja.

Sería adecuado ponerse en contacto con los responsables de voluntariado de la entidad **ASPACE** de la localidad, para establecer colaboraciones para la realización de actividades y la "cesión" de voluntarios que reciban al grupo foráneo.

2) ACTIVIDAD: JORNADAS SOCIEDAD Y DISCAPACIDAD.

Descripción: Se trata de jornadas en las que diferentes colectivos de personas con discapacidad y asociaciones de otros ámbitos organizan actividades para acercar realidades comunes y poner en valor el trabajo de unas y otras.

Estas actividades pueden consistir en acciones meramente lúdicas, pasando por conferencias impartidas por expertos en la materia, o la organización de video fórum, gymkanas o talleres de diversa índole.

3) ACTIVIDAD: JORNADAS DE PUERTAS ABIERTAS.

Descripción: Estas jornadas, que se publicitarán en los Centros de Servicios Sociales Básicos de los ayuntamientos, en prensa y en centros educativos, pueden consistir, por ejemplo, en:

- > Exposiciones de fotografías de las actividades en las que hayan participado las personas voluntarias, acompañadas de sus testimonios y de los beneficiarios de esas acciones.
- > Charlas informativas de los trabajadores sociales del centro, responsables de voluntariado y/o demás profesionales que participen en el programa de voluntariado.

4) ACTIVIDAD: CAPTACIÓN RADIOFÓNICA.

Descripción: Posibilidad de informar a través de la radio local de las necesidades de voluntariado requeridas para las actividades o proyectos de la propia entidad.

5) ACTIVIDAD: EQUIPOS DE VOLUNTARIOS.

Descripción: Agrupar a los voluntarios en equipos, cada uno con dos responsables, para que sean estos mismos equipos los que realicen la captación de voluntarios, repitiéndose esta acción cada año. Estos equipos consolidan mucho el voluntariado y potencian su fidelización.

RECUERDA: Independientemente de las iniciativas que podamos desarrollar como asociación, resulta práctico incorporarse a las acciones que en la misma línea puedan estar llevándose a cabo por organizaciones afines o de otros ámbitos de la sociedad.



5.2 **ACOGIDA**

Una vez realizada la captación, la fase de acogida supone el primer acercamiento y toma de contacto entre la persona voluntaria y la entidad, por lo que hay que poner especial atención a su desarrollo, ya que de ello podrá depender la incorporación de esa persona a nuestro servicio de voluntariado.



5.2.1 ¿QUIÉN LA REALIZA?

Es recomendable que, en la medida de lo posible, la lleve a cabo el responsable de voluntariado, ya que será el referente de la entidad de cara a las personas voluntarias que vayan llegando durante todo el tiempo que permanezcan en la asociación.

5.2.2 ¿CÓMO REALIZAR ESTA PRIMERA TOMA DE CONTACTO?

Puede ser en formato individual o grupal:

- > **Individual:** Entrevista personal con la persona voluntaria que, tras habernos conocido previamente, se acerca a la entidad para obtener información sobre una posible colaboración.
- > **Grupal:** Entrevista conjunta realizada con un grupo de potenciales voluntarios después de haber realizado una campaña de captación/sensibilización. Este tipo de entrevistas no excluye que, posteriormente, se lleve a cabo una individual con cada uno de los integrantes del grupo para valorar la actividad donde ubicarles en función de sus intereses, capacidades y disponibilidades.

5.2.3 ALGUNAS PAUTAS A SEGUIR ...

- > El proceso de bienvenida debe estar sistematizado y resultar fresco y cercano.
- > Mostrar una actitud de empatía, escucha activa y apertura.
- > Buscar un espacio físico apropiado para el desarrollo de la entrevista, donde ambas partes se puedan sentir cómodas.
- > Proporcionar toda la información de manera clara, concisa y completa sobre los siguientes aspectos:

1) SOBRE LA ENTIDAD:

Es fundamental tratar durante la primera entrevista la **misión, visión y valores de ASPACE, de tal forma que se proporcione una idea clara de nuestra política** e intentar encontrar concordancia con las inquietudes de la persona que desea ser voluntaria.

2) SOBRE LA LABOR DEL VOLUNTARIO EN LA ASOCIACIÓN:

- > Describir con claridad lo que vamos a esperar de su labor, así como las condiciones en las que realizará sus tareas.
- > Diferenciar entre los conceptos de tiempo libre, voluntariado y ocio, para disponer de un criterio mutuo, compartido entre el interesado y la entidad, con el que ubicar y asignar tareas a los voluntarios que vayan llegando.
- > Destacar los puntos importantes en torno a los cuales girará la relación voluntario-asociación.
- > Resaltar la visión no utilitarista del voluntariado.

3) SOBRE LAS MOTIVACIONES:

Preguntar a los interesados por las motivaciones que les llevan allí, pero sin ahondar en exceso, más bien como excusa para exponer lo que nosotros esperamos.

BUENA PRÁCTICA DE ACOGIDA:

Invitar al voluntario recién llegado a participar en alguna actividad festiva (concierto, carnaval, feria, etc.) como mero espectador, para que pueda ver de primera mano lo que hacemos, cómo lo hacemos y lo que se espera de su acción como voluntario. De este modo también se le motiva a participar con nosotros.

5.2.4 ¿CÓMO TRABAJAR CON LAS EXPECTATIVAS DEL VOLUNTARIO/A?

Resulta fundamental trabajar en esta primera toma de contacto con las expectativas que tiene la persona sobre la acción voluntaria en **ASPACE**, para que sean acorde a la realidad y pueda llegar a incorporarse a nuestra red de voluntariado.

Para ello consideramos importante **tener en cuenta** los siguientes aspectos:

- > Evitar idealizar nuestra organización así como nuestra labor, y ser lo más claros y realistas posible.
- > Dejar claro que el voluntariado no es una vía de acceso a un puesto de trabajo en la entidad.
- > Trabajar el hecho de que no todo el que es susceptible de ser voluntario lo llega a ser.

5.2.5 ¿QUÉ PUEDE OFRECERLE ASPACE A LA PERSONA VOLUNTARIA?

Es importante establecer de manera concreta las funciones, tareas y responsabilidades de las actividades que vamos a ofrecerle al voluntario/a.

En función de las necesidades y la realidad de nuestra entidad, podremos ofrecer diferentes opciones de voluntariado para tratar de dar cabida al mayor número posible de personas en nuestras asociaciones:

- 1) Labores vinculadas al apoyo de la entidad en el día a día. (1)
- 2) Colaboraciones en proyectos concretos de corta o larga duración. (2)
- 3) Participación en actividades esporádicas o puntuales. (3)

BUENAS PRÁCTICAS:

1) ACTIVIDAD: PRESENCIA EN DESAYUNOS, ALMUERZOS Y/O CENAS.

Descripción: apoyar al grupo de cuidadores del centro a la hora de las comidas, siempre tutelado y sin que, como ya hemos dicho a lo largo de ésta guía, ello implique la suplantación de un puesto de trabajo.

2) ACTIVIDAD: FERIAS Y/O VERBENAS.

Descripción: Propietarios de casetas en ferias o verbenas, que anualmente colaboran con la entidad: facilitando nuestra presencia en el recinto ferial, ofreciendo precios especiales, etc. Su participación en el voluntariado de **ASPACE** se limita a esa actividad, pero es una constante año tras año.

3) ACTIVIDAD: VACACIONES DE VERANO.

Descripción: Voluntariado que única y exclusivamente participa en las vacaciones de verano de la asociación.

4) OTRAS ACTIVIDADES

Organización de congresos, jornadas de formación, campañas divulgativas, torneos deportivos, etc.

5.2.6 SER VOLUNTARIO/A EN ASPACE, ¿SÍ O NO?

El responsable de voluntariado, tras haber recabado toda la información necesaria sobre la persona voluntaria en esta primera entrevista, valorará y orientará al voluntario para su posterior ubicación en alguna actividad del servicio de voluntariado.



Hay que señalar la importancia que recae en el responsable de adaptar el perfil del voluntario para ajustarlo a la actividad para la que pensamos que es idóneo.

La valoración se realiza atendiendo a las características, capacidades y formación de cada persona, de tal forma que se puedan plantear diferentes alternativas de colaboración.

5.2.7 POSIBLES CAUSAS DE QUE LA COLABORACIÓN NO SE LLEVE A CABO:

- > Incompatibilidad de valores entre la persona y la asociación.
- > Imposibilidad de mantener un compromiso serio, motivado y prolongado en el tiempo.
- > Desajustes entre las expectativas del voluntario y lo que realmente le ofrecemos.
- > Criterios más subjetivos de percepción por parte de los responsables de voluntariado o de la asociación.
- > Condicionamientos internos de la entidad que imposibiliten determinadas colaboraciones.

IMPORTANTE:

Dejar claro desde el principio la posibilidad de que la incorporación del voluntario puede no llegar a producirse.

IMPORTANTE:

Ser capaces de ofrecer alternativas u orientación hacia otros lugares donde puedan canalizar sus capacidades.

5.3 INCORPORACIÓN DEL VOLUNTARIO/A EN ASPACE

Es el momento en el que la persona voluntaria comienza a formar parte de la red de voluntarios de nuestra entidad a través de su colaboración en una actividad concreta.

En esta fase, el responsable se encargará de realizar las siguientes tramitaciones, explicándole al voluntario de forma clara y concisa en qué consiste cada una de ellas:



- **PÓLIZA DE SEGUROS:** Tal y como marca la Ley Estatal de Voluntariado, de 1996, *"los voluntarios tienen derecho a ser asegurados contra los riesgos de accidente y enfermedad derivados directamente del ejercicio de la actividad voluntaria, con las características y por los capitales asegurados que se establezcan reglamentariamente"*.

Esta ley no recoge la obligatoriedad de suscribir un seguro de responsabilidad civil, no obstante, es necesario consultar la legislación de cada comunidad autónoma, pues será en ella donde se establezca la obligatoriedad o no de contratar dicha póliza.

- **ACUERDO DE COMPROMISO DEL VOLUNTARIO:** Es el documento que recoge las condiciones bajo las cuales se establece el acuerdo entre la entidad y el voluntario, debiendo ser firmado por ambas partes.

También podrá cumplimentarse más adelante, cuando el voluntario haya recibido la formación y se haya establecido en alguna de las actividades.

- **CARNÉ DE VOLUNTARIO:** Documento acreditativo que se le entrega al voluntario en el momento de su incorporación a la entidad, que le identifica como uno de sus miembros, y que debe llevar consigo durante la realización de las actividades.

Se podrá pactar con organismos locales la obtención de descuentos en cines, espectáculos o similares, a través de la presentación del carné en el momento de la compra de estos productos.

- **FICHA DEL VOLUNTARIO:** Documento que recoge los datos académicos, personales y de disponibilidad del voluntario. Además, debe consignar las actividades y labores en las que participa y el número de horas dedicadas desde el momento en que comienza su andadura por la entidad.

5.4 FORMACIÓN

La formación, aparte de ser un derecho de todo voluntario y un deber para la entidad, resulta un instrumento fundamental para garantizar la mejora de la calidad del servicio y de la propia acción voluntaria.

El responsable de voluntariado participará activamente en la elaboración y planificación de la formación que reciban los voluntarios.



5.4.1 ¿QUÉ ES UN PLAN DE FORMACIÓN DEL VOLUNTARIADO?

Un instrumento para garantizar que todas las acciones y actividades formativas dirigidas al voluntariado se lleven a cabo de forma eficaz.

Este plan puede ser específico para el área de voluntariado o puede formar parte del Plan de Formación general de la entidad.

5.4.2 ¿QUÉ TENEMOS QUE TENER EN CUENTA A LA HORA DE PLANIFICAR LA FORMACIÓN?

La planificación ha de ser adecuada tanto a las necesidades de la persona voluntaria como a las de la entidad.

Para ello, a nivel general hay que:

- > Dar prioridad a la persona voluntaria frente a la propia actividad.
- > Favorecer su autoestima y el trabajo en equipo.
- > Ofrecer programas personalizados en los que se contemple el acompañamiento como parte indispensable del proceso formativo.
- > Entender la formación como un proceso dinámico, personalizado y progresivo, como acción integradora, atendiendo a técnicas y contenidos especialmente participativos.



El **esquema** a seguir para elaborar un plan de formación del voluntariado es el siguiente:

PLAN DE FORMACIÓN DEL VOLUNTARIADO

1. Detección de las necesidades
2. Formulación de los objetivos
3. Planificación de las acciones y actividades formativas
4. Presupuesto del Plan de Formación
5. Comunicación y divulgación
6. Ejecución, seguimiento y control del Plan de Formación
7. Evaluación

5.4.3 ¿QUÉ TIPO DE FORMACIÓN PODEMOS BRINDARLE AL VOLUNTARIO/A?

1) FORMACIÓN BÁSICA

OBJETIVO

- > Dotar a la persona de los conocimientos básicos sobre voluntariado, la organización y la realidad sobre la que actúa.
- > Transmitir cómo debe funcionar el servicio.
- > Determinar las habilidades sociales requeridas para la acción voluntaria.
- > Generar espacios de encuentro informales donde poder relacionarse desde otra faceta diferente.

CARACTERÍSTICAS

- > Este material debe realizarse con anterioridad a la incorporación de la persona voluntaria.
- > La formación debe ser de corta duración, de tal forma que la persona voluntaria se inicie en su labor lo antes posible, evitando que disminuyan su interés y motivación.

ALGUNOS CONTENIDOS

- > **El papel del voluntario:** Normativa, derechos, deberes y funciones.
- > Contenidos **básicos en parálisis cerebral:**
 - Definición.
 - Tipos y manifestaciones de la parálisis cerebral.
 - Pautas generales sobre cómo dirigirse a una persona con parálisis cerebral.
- > **Seguridad** (para el voluntario y para las personas con parálisis cerebral): primeros auxilios, control postural, etc.
- > **Confidencialidad** – Ley de protección de datos

IMPARTIDA POR:

Impartida por la propia entidad **ASPACE** u otras entidades vinculadas al movimiento, así como federaciones y **Confederación ASPACE**.



2) FORMACIÓN ESPECÍFICA

OBJETIVO

Dotar a la persona voluntaria de habilidades, actitudes, técnicas y destrezas para el desempeño óptimo de una acción voluntaria concreta.

ALGUNOS CONTENIDOS

- > Actividades adaptadas de ocio y tiempo libre.
- > Pautas de alimentación.
- > Apoyo en las actividades de la vida diaria.
- > Deporte adaptado.
- > Uso de las tecnologías de la información y la comunicación.
- > Trabajo en equipo.
- > Sexualidad y discapacidad.

IMPARTIDA POR:

Impartida por la propia entidad a través de acciones diseñadas para tal fin, y/o por otros recursos sociales, como las plataformas de voluntariado, oficinas de voluntariado, asociaciones, etc.

Esta formación ha de impartirse cuando el voluntario se incorpore a la actividad que va a desempeñar dentro de la entidad.



3) FORMACIÓN PERMANENTE

OBJETIVO

Aumentar y mantener las competencias adquiridas y mejorar el nivel de las personas voluntarias. Constituye una formación de reciclaje.

CARACTERÍSTICAS

- > Se realiza de forma paralela a la participación de la persona voluntaria en la entidad.
- > Puede plantearse de manera continua, permitiendo que la realicen antiguos y nuevos voluntarios, en función de las necesidades detectadas.

ALGUNOS CONTENIDOS

- > Técnicas e instrumentos de planificación y evaluación.
- > Dinamización.
- > Trabajo en equipo.
- > Comunicación en la organización.

IMPARTIDA POR:

Impartida por la asociación, ya que como hemos comentado anteriormente, puede ser a su vez una importante herramienta de cohesión.



BUENAS PRÁCTICAS

1) ACTIVIDAD: JORNADAS O ENCUENTROS DE VOLUNTARIADO

Descripción: Encuentro informativo o formativo, a nivel autonómico o estatal, en la que durante un fin de semana se dan cita los responsables de ocio y voluntariado para: poner en común políticas y modus operandi, plantear iniciativas, valorar actuaciones, planificar situaciones venideras, etc. Se puede intercalar con actividades lúdicas, de tal forma que, además de la formación, sea un agradecimiento a la labor del voluntario.

4) FORMACIÓN TRANSVERSAL EN VALORES

OBJETIVO

Contribuir a que el voluntario sea agente de cambio social.

CARACTERÍSTICAS

- > Es una formación en valores, actitudes, habilidades y conocimientos.
- > No se planifica.
- > Se desarrolla a través de la experiencia y el contacto diario con el entorno. Resulta esencial en la creación y constitución de un grupo de voluntariado.
- > Garantiza la adecuada implicación y pertenencia en el grupo.

RECUERDA: El proceso de formación no ha de contemplarse como una estructura rígida, potestad única del responsable de voluntariado y del propio voluntario. Es un proceso vivo, dinámico y participativo, en el que el acompañamiento a la persona voluntaria y el intercambio de conocimientos ha de ser función de todos los profesionales implicados en la entidad con los que colabora el voluntario.

5.5 ACOMPAÑAMIENTO

El proceso de acompañamiento al voluntariado es un proceso que se inicia desde el mismo momento en que la persona voluntaria entra en la organización.

Al igual que la formación, es un proceso que no se inicia y termina, sino que es continuo a lo largo del recorrido del voluntario en la entidad.



El proceso de acompañamiento es quizá el más difícil de concretar, pero es uno de los más importantes de cara a motivar y a conseguir un voluntariado fiel y comprometido con el servicio y con la entidad, así como para lograr mejorar la calidad de los servicios que ofrecemos a nuestros usuarios.

Uno de los mayores problemas de una organización que cuenta con voluntariado en sus actividades es garantizar la continuidad y estabilidad de las actividades con los usuarios.

Esta dificultad se puede solventar a través de un adecuado acompañamiento de la persona voluntaria, ya que resulta crucial para que el voluntario tenga mayor permanencia e implicación.

El acompañamiento no tiene que tener como único objetivo el control de la labor del voluntario en cuanto a su asistencia, actitudes, calidad del trabajo realizado, etc., sino que la finalidad debe ser, además, proporcionar al voluntario las herramientas y la motivación suficiente para crecer y desarrollarse, para mejorar y evolucionar con nuestra entidad.

5.5.1 ¿CÓMO ACOMPAÑAMOS A LA PERSONA VOLUNTARIA?

El acompañamiento debe realizarse a través de tres herramientas: la **motivación, el seguimiento y el reconocimiento**.

- **MOTIVACIÓN A TRAVÉS DE...**

- > Encontrar un punto de encuentro entre los fines de la entidad y los que llevan al voluntario a desempeñar su labor.
- > Potenciar el sentimiento de pertenencia a través de la implicación y la buena relación tanto con los profesionales del centro como con los usuarios.
- > Buscar actividades que cumplan las expectativas del voluntario y que le supongan un reto.
- > Fomentar su autonomía, de tal forma que pueda ejercer su creatividad e innovación.

- > Favorecer espacios de intercambio de experiencias, así como de expresión de las inquietudes y dificultades.
- > Dar oportunidades de cambiar de tarea y adquirir mayor responsabilidad.
- > Disponer de sistemas que permiten aumentar su formación y conocimientos.
- > Implicar a antiguos voluntarios en la recepción, apoyo y tutela de los nuevos voluntarios bajo la supervisión del responsable de voluntariado de la asociación.
- > Proporcionar oportunidades de influir en la organización, estimulándoles para que presenten ideas y sugerencias.
- > Facilitar información periódica sobre los resultados logrados, conociendo en todo momento cómo se desarrolla su trabajo.
- > Demostrarles que son personas importantes para la organización.

Tiene especial importancia el uso que hagamos del lenguaje. No es lo mismo presentar a la persona voluntaria diciendo *"éste es Paco, un voluntario"*, fórmula aséptica y anónima para con la persona en cuestión, que decir *"este es Paco, voluntario que está aquí para ayudarnos y colaborar con nosotros"*.



BUENAS PRÁCTICAS

1) ACTIVIDAD: COMISIONES DE ORGANIZACIÓN DE ACTIVIDADES

Descripción: Crear comisiones mixtas formadas por personas voluntarias y personas con parálisis cerebral para la planificación de actividades de interés para ambas partes. De este modo las personas voluntarias se sienten partícipes y tenidas en consideración en nuestra entidad.

2) ACTIVIDAD: UNIFORMADOS

Descripción: Elaborar camisetas en el taller ocupacional o en el centro especial de empleo de la entidad para ofrecérselas en verano a los voluntarios. Esta acción, que suele ser muy bien recibida por los voluntarios, fomenta además su sentimiento de pertenencia, pues se vinculan a la entidad incluso cuando no están físicamente en ella.

• SEGUIMIENTO A TRAVÉS DE...

- > Una persona encargada para tal fin.
- > Promover procesos de seguimiento individualizado, además del seguimiento grupal.
- > Diferenciar el seguimiento de control de la tarea del seguimiento sobre motivaciones y otros aspectos.
- > Tutelar al voluntario de forma gradual, y especialmente en los primeros meses en la entidad, para evitar que se pueda sentir perdido o desasistido.
- > Definir con claridad los ámbitos de actuación de la persona voluntaria para evitar el intrusismo profesional.
- > Generar procesos de participación del voluntariado en los proyectos y en la organización: escuchar la opinión del voluntario, y dar respuesta a algunas de las demandas que plantee, constituye la mejor herramienta de motivación, permanencia e implicación en el proyecto.

BUENAS PRÁCTICAS

1) ACTIVIDAD: REDES SOCIALES

Descripción: Atendiendo a un perfil de voluntario joven, aparte de utilizar el email y el teléfono como canales de información y contacto, es importante que la entidad esté presente en las redes sociales, donde pueda dar a conocer sus actividades y novedades, y donde ponerse a disposición de los interesados para atender sus consultas o inquietudes.

2) ACTIVIDAD: TURNOS DE VACACIONES.

Descripción: En las vacaciones de verano o en viajes donde sea necesario pernoctar, en la medida de lo posible, el voluntario novel dormirá en la misma habitación que el responsable de voluntariado, el responsable de ocio o en la de algún voluntario de largo recorrido, de modo que se le pueda orientar y acompañar mejor en los primeros momentos.

● RECONOCIMIENTO A TRAVÉS DE...

- > Agradecer su colaboración para que la entidad pueda llevar a cabo su misión.
- > Facilitar espacios o momentos donde realizar el reconocimiento de la labor del voluntario, como por ejemplo, a través de actos institucionales o acciones informales, bien sean individuales o grupales.
- > Todas estas acciones, que se llevarán a cabo durante todas las fases del itinerario del voluntariado, siguiendo las siguientes pautas:
 - > Continuidad y frecuencia.
 - > Sinceridad.
 - > Valoración de la persona, además de su labor.
 - > Proximidad temporal a la labor realizada.
 - > Adaptación al perfil del voluntario.
 - > Coherencia con los principios de la entidad.

BUENAS PRÁCTICAS

1) ACTIVIDAD: PREMIO DE RECONOCIMIENTO A LA LABOR DE UN VOLUNTARIO.

Descripción: Establecer algún tipo de galardón o reconocimiento para ensalzar la labor del voluntario que haya destacado por su trayectoria, haciendo entrega del premio en algún evento festivo de la asociación y dándole difusión en la revista del centro.

2) ACTIVIDAD: VISITA VERANIEGA.

Descripción: Visita del gerente y del responsable de ocio y voluntariado a todos los turnos de vacaciones, participando en la actividad que esté organizada para ese día. Esta muestra de reconocimiento es muy valorada por los voluntarios, pues sienten que forman parte no sólo del departamento de ocio, si no de la entidad.

RECUERDA: Nuestro mayor activo es el voluntariado, por lo que es imprescindible el reconocimiento de su labor como pilar fundamental de las entidades ASPACE, sabiendo transmitirle la valía de sus aportaciones y su participación activa en la asociación a través de su acción voluntaria.



5.6 **DESPEDIDA**

A pesar de que el cese de la actividad de la persona voluntaria es uno de los principales problemas a los que se enfrentan las entidades en la gestión del voluntariado, hay que considerar esta etapa como una más, sin perder de vista la importancia que ésta tiene.



5.6.1 ¿QUÉ ASPECTOS DEBEMOS TENER EN CUENTA?

- > La salida afecta tanto al equipo de voluntarios de la entidad como a los profesionales y los usuarios de la misma.
- > Cuando existe un elevado número de abandonos entre los voluntarios, es conveniente replantearse la gestión que se está realizando, poniendo especial atención en no disminuir los recursos y tiempo que se les dedica, ya que puede repercutir en la calidad de su labor y en sentimientos de frustración, que podrán ser las causas del abandono.

5.6.2 ¿CUÁLES SON LAS CAUSAS POR LAS QUE UN VOLUNTARIO/A DECIDE DEJARNOS?

Es importante conocer cuáles son las causas del cese de la actividad, ya que este análisis nos va a facilitar la oportunidad de mejora el servicio.

Las causas por las que se produce el cese de la actividad voluntaria son variadas:

- > Conflicto con la entidad.
- > Mala adaptación.
- > Abandono de la atención que requiere la persona voluntaria.
- > ...

Algunas de estas causas puede gestionarlas y/o reorientarlas el responsable del servicio para que el voluntario continúe su actividad; sin embargo, otras no se pueden gestionar, debido a que se trate de factores externos a la entidad o propios de la persona voluntaria, como cambios de domicilio o de situación personal.

5.6.3 ¿QUÉ PODEMOS HACER?

Cuando la entidad es la generadora de la causa por la cual el voluntario abandona la entidad, existen propuestas de intervención:

- > Solventar la causa.
- > Establecer mecanismos para que no suceda de nuevo con otros voluntarios.
- > Reestructurar el servicio de voluntariado.

5.6.4 ¿QUÉ CAUSAS NO PODEMOS GESTIONAR?

- > Cambio en las motivaciones o intereses del voluntario.
- > Cambio de la situación personal del voluntario.
- > Cambio en la organización.
- > Diferencias con la ideología.
- > Programas relacionados con la actividad.
- > No cumplimiento con las expectativas.
- > Falta de tiempo.
- > Finalización del proyecto o de la actividad.
- > Cansancio.
- > Cambio de entidad.





6

NUEVOS RETOS

A raíz del trabajo realizado a lo largo de las jornadas de trabajo entre distintas entidades **ASPACE** para la realización de esta guía, se vio la necesidad de aunar los esfuerzos para gestionar y entender el servicio de voluntariado en base a unos criterios compartidos por todas las asociaciones.

Uno de los retos que tiene actualmente el movimiento de la parálisis cerebral es sensibilizar a las entidades, y a la sociedad en general, de la importancia que tiene el voluntariado en la práctica diaria de las asociaciones y en la vida de las propias personas con parálisis cerebral, que son, al fin y al cabo, nuestra razón de ser.

Dicho reconocimiento a la figura del voluntario debe ser realizado por todas las instancias de la entidad, desde el propio servicio de voluntariado, hasta los directivos de cada entidad, resaltando la acción que se realiza, y dedicándole tiempo y esfuerzos a su búsqueda y cuidado.

Por otro lado, es necesario destacar la importancia que está adquiriendo la gestión de la calidad en las entidades del Tercer Sector. Los diferentes sistemas de gestión de la calidad tienen como objetivo planificar los procesos de trabajo y los resultados esperados, de tal forma que sea posible comprobar y evaluar la tarea realizada y actuar en consecuencia. Todo ello con la finalidad de ofrecer un servicio que se adapte a los criterios del cliente, es decir, de las personas con parálisis cerebral.

En esta línea, el siguiente reto consiste en unificar e implantar la calidad como parte inseparable del servicio de voluntariado, desglosando en objetivos y procesos el servicio, de modo que facilite su gestión a los responsables y se cumpla la misión de las entidades **ASPACE**: mejorar la calidad de vida de las personas con parálisis cerebral.

7

BIBLIOGRAFÍA Y WEBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA

DÁVILA DE LEÓN, María Celeste.

Abandono del voluntariado. Tasas de abandono y causas más frecuentes. Comunicación e Ciudadanía. 2008.

BOLETÍN OFICIAL DE ARAGÓN (BOA)

BOLETÍN OFICIAL DE CANARIAS (BOC)

BOLETÍN OFICIAL DE CANTABRIA (BOC)

BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO (BOE)

DIARIO OFICIAL DE EXTREMADURA (DOE)

DIARIO OFICIAL DE GALICIA (DOG)

LOPEZ SALAS, Emilio. *Claves para la Gestión del Voluntariado en las ENL.* Fundación Luis Vives. Nov 2009.

VVAA. *Manual de Gestión del Voluntariado.* Obra Social La Caixa. Barcelona, 2009.

FUNDACIÓN LUIS VIVES. *Responsable de voluntariado: Claves para la gestión del voluntariado en asociaciones no lucrativas.*

VVAA. *Guía para personas responsables de voluntariado.*

Dirección General de Voluntariado y promoción social de la Comunidad de Madrid

LOPEZ SALAS, Emilio. VVAA. *El viaje formativo de las personas voluntarias.* Voluntared, Burgos, 2002.

FEAPS. *El voluntariado en FEAPS. Orientaciones para la gestión de servicios de voluntariado.* Madrid, 2011.

ASPACE ANDALUCÍA. *Gestión de Voluntariado del Movimiento Asociativo Andaluz de Atención a Personas con Parálisis Cerebral: Guía de Buenas Prácticas.*

ASPACE CASTILLA Y LEÓN. *Manual del Voluntario en ASPACE Castilla y León.*

PÁGINAS WEB

FUNDACIÓN, GESTIÓN Y PARTICIPACIÓN SOCIAL

www.asociaciones.org

BOLUNTA

www.bolunta.org

FEDERACIÓN DE ASOCIACIONES DE FAMILIARES Y PERSONAS CON ENFERMEDAD MENTAL DE CASTILLA Y LEÓN

www.feafescyl.org

PLATAFORMA DEL VOLUNTARIADO

www.plataformavoluntariado.org

LEY DEL VOLUNTARIADO

www.voluntariado.net/castellano/leyes.htm

PLAN DE VOLUNTARIADO: AYUDA A LA INFANCIA SIN RECURSOS

http://www.aisayuda.com/_AIS_PLANDEVOLUNTARIADO.pdf

INICIATIVA SOCIAL

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



8

ANEXOS

ANEXO 1: DISEÑO DE ACTIVIDADES

PLAN DE ACTIVIDADES DE VOLUNTARIADO						
TÍTULO ACTIVIDAD	TAREAS	FECHAS	LUGAR	RECURSOS HUMANOS	FORMACIÓN ESPECÍFICA	PERSONA RESPONSABLE PROGRAMA

ANEXO 2: FICHA RESUMEN DE ACTIVIDAD

FICHA RESUMEN DE ACTIVIDAD
TÍTULO ACTIVIDAD:
TAREAS:
OBJETIVO GENERAL:
OBJETIVOS ESPECÍFICOS:
CRONOGRAMA:
Nº VOLUNTARIOS/AS NECESARIOS:
PERFIL VOLUNTARIADO:
FORMACIÓN ESPECÍFICA:
RECURSOS NECESARIOS:
UBICACIÓN DE LA ACTIVIDAD:
EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO: ¿CUÁNDO? ¿QUIÉNES LA REALIZAN?
CONTACTO DE LA PERSONA RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD:

ANEXO 3: FICHA DEL VOLUNTARIO/A

FICHA DEL VOLUNTARIO/A

NOMBRE Y APELLIDOS:

FECHA DE NACIMIENTO:

D.N.I.:

DIRECCIÓN:

POBLACIÓN:

PROVINCIA:

TELÉFONO 1:

TELÉFONO 2:

E-MAIL:

FORMACIÓN:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> LICENCIATURA | <input type="checkbox"/> BACHILLERATO / BUP/ COU |
| <input type="checkbox"/> DIPLOMATURA | <input type="checkbox"/> GRADUADO ESCOLAR/ESO |
| <input type="checkbox"/> FP II /CICLO FORMATIVO GRADO SUPERIOR | <input type="checkbox"/> ESTUDIOS PRIMARIOS |
| <input type="checkbox"/> FP I/ CICLO FORMATIVO GRADO MEDIO | <input type="checkbox"/> SIN ESTUDIOS |

ESPECIFICAR: _____

OCUPACIÓN:

- | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> PROFESIONAL | <input type="checkbox"/> SUS LABORES |
| <input type="checkbox"/> DESEMPLEADO | <input type="checkbox"/> OTRAS: |
| <input type="checkbox"/> ESTUDIANTE | |

¿CONOCE LA PARÁLISIS CEREBRAL?

¿HA TENIDO CONTACTO CON PERSONAS QUE TENGAN ALGÚN TIPO DE DISCAPACIDAD?

¿HA PARTICIPADO EN OTRA/S ORGANIZACIÓN/ES COMO VOLUNTARIO/A? DIGA CUÁL/ES:

DISPONIBILIDAD HORARIA:

Nº HORAS _____ DÍAS A LA SEMANA _____

- MAÑANA TARDE FIN DE SEMANA

OBSERVACIONES:

ANEXO 4: REGISTRO DEL VOLUNTARIADO

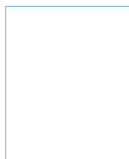
REGISTRO DEL VOLUNTARIO/A

REGISTRO DEL VOLUNTARIADO					
NOMBRE Y APELLIDOS	E-MAIL	ACTIVIDAD EN LA QUE PARTICIPA	FECHA	HORARIO	DURACIÓN (Nº HORAS)
				DE: A:	
				DE: A:	
				DE: A:	
					TOTAL (Nº HORAS)

ANEXO 5: CARNET DEL VOLUNTARIO/A

CARNET DEL VOLUNTARIO/A

NOMBRE:
APELLIDOS:
D.N.I.:
POBLACIÓN:
CIUDAD:
FECHA DE ALTA:
FIRMA:



Condiciones/Prestaciones:

Este carnet es personal e intransferible.
Su pérdida debe comunicarse al
teléfono _____, y entregarlo a la
Asociación _____ sita en la calle _____

El titular conoce los derechos y deberes reflejados
en las leyes y normativas de voluntariado.

ANEXO 6: ACUERDO DE COMPROMISO

ACUERDO DE COMPROMISO DEL VOLUNTARIO/A

En _____ a día ____ de _____ de _____

Reunidos por una parte:

D/ña _____ con D.N.I. _____

Y D/ña _____ como representante de la Asociación _____, con C.I.F.: _____, se comprometen a cumplir el acuerdo firmado fijando las tareas a realizar como voluntario, en el servicio de _____ (especificar el servicio en el cual la persona voluntaria va a desempeñar su labor)

Por otro lado:

D/ña _____ se compromete a:

- Cumplir el compromiso adquirido con la Asociación, respetando los fines y la normativa de la misma.
- Guardar, cuando proceda, confidencialidad de la información recibida y conocida en el desarrollo de su actividad voluntaria en la Asociación.
- Rechazar cualquier contraprestación material que pudieran recibir bien del beneficiario o de otras personas relacionadas con su acción voluntaria.
- Respetar los derechos de los beneficiarios de su actividad voluntaria.
- Actuar de forma diligente y solidaria.
- Participar en las tareas formativas previstas por (nombre de la asociación), para las actividades y funciones confiadas, así como las que con carácter permanente se precisen para mantener la calidad de los servicios que se presten.
- Seguir las instrucciones adecuadas a los fines que se impartan en el desarrollo de las actividades encomendadas.
- Respetar y cuidar los recursos materiales que pongan a su disposición las organizaciones.
- Avisar con un mínimo de 15 días de antelación, del cese de su actividad voluntaria en nuestra entidad.

ANEXO 7: ACUERDO DE COMPROMISO

ACUERDO DE COMPROMISO DEL VOLUNTARIO/A

Y la Asociación _____ se compromete a:

- Ofrecer al voluntario formación, tanto con carácter inicial como permanente, la información, formación, orientación, apoyo y en su caso, medios materiales necesarios para el ejercicio de las funciones que se les asignen.
- Tratar al voluntario sin discriminación, respetando su libertad, dignidad, intimidad y creencias.
- Asegurar al voluntario contra los riesgos de accidente y enfermedad derivados directamente del ejercicio de la actividad voluntaria, con las características y por los capitales asegurados que se establezcan reglamentariamente.
- Rembolsar al voluntario por los gastos realizados en el desempeño de sus actividades.
- Asegurar que la actividad realizada por los voluntarios se haga en las debidas condiciones de seguridad e higiene, en función de la naturaleza y características de aquella.

Sin más, queda firmado y acordado por ambas partes comprometiéndose a cumplirlo según lo acordado en la Ley Estatal de Voluntariado 6/1996, de 15 de enero.

El voluntario

ANEXO 8: CUESTIONARIO DE SEGUIMIENTO

CUESTIONARIO DE SEGUIMIENTO DEL VOLUNTARIO/A

NOMBRE: _____

APELLIDOS: _____

SERVICIO EN EL QUE PARTICIPA: _____

CUESTIONARIO DE SEGUIMIENTO DEL VOLUNTARIO/A

NUMERO DE REUNIONES	MUY BIEN	BIEN	REGULAR	MAL	MUY MAL
Sugerencias observaciones					
DINÁMICA DE LAS REUNIONES					
Sugerencias observaciones					
COMUNICACIÓN ENTRE LOS VOLUNTARIOS					
Sugerencias observaciones					
COMUNICACIÓN CON EL RESPONSABLE DE L SERVICIOS DONDE SE EJERCE LA ACCIÓN VOLUNTARIA					
Sugerencias observaciones					

CUESTIONARIO DE SEGUIMIENTO DEL VOLUNTARIO/A

COMUNICACIÓN CON EL RESPONSABLE DE VOLUNTARIADO					
Sugerencias observaciones					
CURSOS DE FORMACIÓN					
Sugerencias observaciones					
CANALES DE COMUNICACIÓN					
Sugerencias observaciones					
ESCUCHA Y ATENCIÓN DE LAS DEMANDAS DEL VOLUNTARIO POR PARTE DE LA ASOCIACIÓN					
Sugerencias observaciones					
ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS AL VOLUNTARIADO					
Sugerencias observaciones					

En _____ a ____ de _____ de _____

ANEXO 9: CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE LA PERSONA VOLUNTARIA

1. ¿Como consideras que ha sido tu experiencia como voluntario de APACE en general?

- Muy buena
- Buena
- Regular
- Mala
- Muy mala

¿Qué es lo que cambiarías?

2. ¿Crees que se ha respetado lo acordado desde un principio en la firma del contrato de voluntariado?

- Si, Siempre
- Si, Casi siempre
- En ciertas ocasiones
- Alguna vez
- Nunca

¿Qué es lo que cambiarías?

3. ¿Cómo consideras que ha sido el trato por parte de los trabajadores de la entidad?

- Muy buena
- Buena
- Regular
- Mala
- Muy mala

¿Qué es lo que cambiarías?

4. ¿Crees que se ha respondido a tus dudas o problemas en tu actividad voluntaria en todo momento desde la Asociación?

- Si, Siempre
- Si, Casi siempre
- En ciertas ocasiones
- Alguna vez
- Nunca

¿Qué es lo que cambiarías?

5. ¿Qué es lo que mas te ha gustado?

6. ¿Qué es lo que menos te ha gustado?

7. ¿Te gustaría seguir colaborando con nosotros?

- SI
- NO

8. ¿Se lo recomendarías a algún amigo/a?

- SI
- NO

ANEXO 10: CERTIFICADO DE VOLUNTARIADO

CERTIFICADO DE VOLUNTARIADO

D _____, con D.N.I.: _____, como
Responsable de Voluntariado de la Asociación _____, sita en la calle _____
_____ de la localidad de _____:

CERTIFICA:

Que D/ña. _____ con D.N.I.: _____, ha
colaborado con _____ en:

Y para que conste donde proceda, a petición del interesado, firmo la presente en

En _____ a ____ de _____ de _____.



ASPACE ÁLAVA • APACEAL ALBACETE • APCA ALICANTE • ASPACE ALMERÍA • ASPACE ASTURIAS/OVIEDO • ASPACE ÁVILA • ASFACEBA BADAJOZ • ASPACE BALEARES • ASPACE BARCELONA • ESCLAT BARCELONA • APACE BURGOS • ASPACE CÁCERES • ASPACE CANARIAS • ASPACE CANTABRIA • ASFACECIRE CIUDAD REAL • FUNDACIÓN ASPROPACE • COMUNITAT VALENCIANA • ACPACYS CÓRDOBA • ASPACE CORUÑA • MIFAS GIRONA • ASPACE GRANADA • ASPACE GUIPÚZCOA • ASFACEHU HUELVA • ASPACE HUESCA • ASPACE JAÉN • UPACE JEREZ • ASPACE LEÓN • AREMI LLEIDA • FUNDACIÓN ANA VALDIVIA • FUNDACIÓN BOBATH MADRID • FUNDACIÓN SOBRE RUEDAS MADRID • EL DESPERTAR MADRID • FUNDACIÓN NUMEN MADRID • ATENPACE MADRID • AMAPPACE MÁLAGA • APRODISCA MONTBLANC • ASTRAPACE MURCIA • ASPACE NAVARRA • ASPACE PALENCIA • NORA POLA DE SIERO • AMENCER PONTEVEDRA • ASPACE RIOJA • ASPACE SALAMANCA • UPACE SAN FERNANDO • ASPACE SEGOVIA • ASPACE SEVILLA • ASPACE SORIA • APACE TALAVERA • A.P.P.C. TARRAGONA • APACE TOLEDO • FUNPACE TOLEDO • FUNDACIÓN AIXEC • AVAPACE VALENCIA • ASPACE VALLADOLID • HOY POR MAÑANA VIGO • APAMP VIGO • ASPRODIS VILAFRANCA DEL PENEDÉS • ASPACE VIZCAYA • SANAGUA-ASPACE ZAMORA • ASPACE ZARAGOZA • NEXE FUNDACIÓ BARCELONA • ESCOLA GUIMBARDA BARCELONA • INSTITUCIÓ BALMES • FED. ASPACE ANDALUCÍA • FED. ASPACE CASTELLANO-LEONESA • FED. ASPACE C. VALENCIANA • FED. ASPACE CASTELLANO - MANCHEGA • FED. ASPACE COMUNIDAD DE MADRID • FED. ASPACE GALICIA • FED. EXTEMEÑA ASPACE EXTREMADURA • FEPCAT CATALUÑA • FEVASPACE PAÍS VASCO • FEDERACIÓN ARAGONESA DE ASPACE

OBRA SOCIAL **CAJA MADRID**

www.obrasocialcajamadrid.es