2016 - 2020

I PLAN DE VOLUNTARIADO

AMFIJU

Asociación de Minusválidos Físicos y Orgánicos de Jumilla

INDICE PAG.

1. INTRODUCCIÓN **2**

1.1 El voluntariado en AMFIJU
1.2 Destinatarios de la Acción Voluntaria
1.3 Relaciones entre voluntariado y la entidad

2. SITUACIÓN ACTUAL DEL VOLUNTARIADO EN AMFIJU **6**

3. MARCO LEGISLATIVO **7**

4. LA PARTICIPACIÓN DEL VOLUNTARIADO EN AMFIJU **8**

5. OBJETIVO GENERAL **8**

6. OBJETIVOS ESPECIFICOS **8**

7. ÁMBITO DE ACTUACIÓN **9**

8. ÁREAS DE TRABAJO Y ACCIONES **9**

8.1 Encuesta al Voluntariado para determinar necesidades
8.2 Captación del Voluntariado
8.3 Acogida del Voluntariado
8.4 Formación del Voluntariado
8.5 Seguimiento del Voluntariado
8.6 Desvinculación del Voluntariado
8.7 Reconocimiento

9. MEDIDAS CONCRETAS DEL PLAN DE VOLUNTARIADO **12**

10. RECURSOS NECESARIOS **13**

10.1 Recursos humanos empleados
10.2 Recursos materiales

11. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PLAN DE VOLUNTARIADO **14**

GLOSARIO **15**

ANEXOS **18**

I PLAN DE VOLUNTARIADO DE AMFIJU

1. INTRODUCCIÓN

El I Plan de Voluntariado de AMFIJU es el marco que establece las relaciones de la Asociación con las personas que prestan sus servicios de forma voluntaria. El Objetivo principal del Plan es regular internamente el voluntariado en la Asociación. Por otro lado, el Plan también incluye las actuaciones que se llevarán a cabo para el fomento del voluntariado.

El voluntariado es una alternativa de participación dentro de la comunidad, asumida libremente y de forma gratuita. En nuestra opinión, hay un impulso transformador que subyace a la labor del voluntario, que parte de una visión no conformista de la realidad, caracterizada por una postura crítica. Nuestro objetivo en la promoción del voluntariado, entonces, es provocar un cambio estructural en la sociedad, asumiendo que la solución eficaz de las injusticias pasa por la lucha para cambiar o erradicar las causas estructurales que las provocan. De este modo, una asociación como la nuestra se convierte en instrumento de promoción de una ciudadanía participativa.

A pesar de que parte de nuestro trabajo consiste en la atención a usuarios/as que, en numerosos casos, se encuentran en situación de discriminación por discapacidad, no entendemos nuestra labor como un esfuerzo meramente asistencialista, pues nuestro principal objetivo es luchar por una transformación social que asegure los mismos derechos para todos los ciudadanos y ciudadanas, cambiando las condiciones sociales, legales, económicas y políticas, que relegan a las personas con discapacidad a una situación de desventaja dentro de la comunidad. Por esta razón, nuestra labor no debe eximir, de ninguna manera, a las administraciones públicas de garantizar a los/las ciudadanos/as las prestaciones o servicios que estos tienen reconocidos como derechos. Por otra parte, no queremos sustituir a los/las usuarios/as en sus decisiones, sino acompañarlos y promover el desarrollo libre y autónomo de los mismos.

Conscientes de la importancia de la labor de nuestros voluntarios, buscamos trabajar de forma coordinada, desde el convencimiento de que muchas acciones solo pueden ser eficientes con el esfuerzo de todos. Aunque nuestro voluntariado es muy diverso, todas las personas que trabajamos en AMFIJU compartimos un proyecto en común, basado en la lucha por construir una sociedad igualitaria. La diversidad también caracteriza a nuestra Junta Directiva, la cual está constituida exclusivamente por personal voluntario que no recibe remuneración ninguna por su cargo. Esta se reúne una vez al mes junto con el Equipo de Trabajo, para decidir tanto sobre las cuestiones cotidianas que afectan a la asociación como sobre la postura pública de AMFIJU frente a asuntos relacionados con la política sobre discapacidad vigente.

Los motivos que nos llevan a redactar este plan son básicamente dos: por un lado, reorganizar el voluntariado dentro de la Asociación, pues hasta ahora los voluntarios de AMFIJU desempeñan su labor sin ningún orden más allá de los programas y servicios concretos de cada actividad. Y por otro, adaptarnos a la legislación vigente en materia de Voluntariado.

Este Plan pretende regular y establecer las normas básicas internas sobre el voluntariado en AMFIJU.

Queremos que el Plan funcione y lo haga lo mejor posible, para ello pensamos que es necesario que tenga un apartado de Evaluación y Revisión. Que exista un mecanismo para evaluarlo y que los resultados de este mecanismo sean la base para las modificaciones y revisiones que tendremos que realizar a lo largo de los años para ajustar mejor el Plan a nuestras necesidades, así como a las necesidades externas que puedan surgir.

Se trata de un plan estratégico. Por un lado, porque se ha planteado como plan a cuatro años de 2016 a 2020, dotándose de programas anuales de intervención.

1.1 El Voluntariado en AMFIJU

El perfil del voluntariado de AMFIJU es en general, personas con una cierta estabilidad y disponibilidad de tiempo libre que les permita realizar la actividad el tiempo suficiente de una forma continuada. Otras características propias a valorar de la personalidad del voluntariado son: la paciencia, motivación, compromiso, trabajo en equipo, constancia, trato empático y respetuoso con los demás.

Las personas voluntarias tendrán los DERECHOS siguientes:

a) Recibir regularmente durante la prestación de su actividad, información, orientación y apoyo, así como los medios materiales necesarios para el ejercicio de las funciones que se les encomienden.
b) Recibir en todo momento, de AMFIJU, y adaptada a sus condiciones personales, la formación necesaria para el correcto desarrollo de las actividades que se les asignen.
c) Ser tratadas en condiciones de igualdad, sin discriminación, respetando su libertad, identidad, dignidad y los demás derechos fundamentales reconocidos en los convenios, tratados internacionales y en la Constitución.
d) Participar activamente en AMFIJU, colaborando en la elaboración, diseño, ejecución y evaluación de los programas o proyectos, de acuerdo con sus estatutos o normas de aplicación y, en la medida que éstas lo permitan, en el gobierno y administración de la entidad de voluntariado.
e) Estar cubiertos, a cargo de nuestra asociación, de los riesgos de accidente y enfermedad derivados directamente del ejercicio de la acción voluntaria y de responsabilidad civil en los casos en los que la legislación sectorial lo exija, a través de un seguro u otra garantía financiera.
f) Ser reembolsadas por la entidad de voluntariado de los gastos realizados en el desempeño de sus actividades, de acuerdo con lo previsto en el acuerdo de incorporación y teniendo en cuenta el ámbito de actuación de voluntariado que desarrollen.
g) Disponer de una acreditación identificativa de su condición de voluntario.
h) Realizar su actividad de acuerdo con el principio de accesibilidad universal adaptado a la actividad que desarrollen.

i) Obtener reconocimiento de AMFIJU, por el valor social de su contribución y por las competencias, aptitudes y destrezas adquiridas como consecuencia del ejercicio de su labor de voluntariado.
j) Que sus datos de carácter personal sean tratados y protegidos de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
k) Cesar en la realización de sus actividades como voluntario en los términos establecidos en el acuerdo de incorporación.

Los DEBERES de los voluntarios:

a) Cumplir los compromisos adquiridos con las entidades de voluntariado en las que se integren, reflejados en el acuerdo de incorporación, respetando los fines y estatutos de las mismas.
b) Guardar la debida confidencialidad de la información recibida y conocida en el desarrollo de su acción voluntaria.
c) Rechazar cualquier contraprestación material o económica que pudieran recibir bien de las personas destinatarias de la acción voluntaria, bien de otras personas relacionadas con su acción voluntaria.
d) Respetar los derechos de las personas destinatarias de la acción voluntaria.
e) Actuar con la diligencia debida y de forma solidaria.
f) Participar en las tareas formativas previstas por la entidad de voluntariado para las actividades y funciones confiadas, así como en las que con carácter permanente se precisen para mantener la calidad de los servicios que presten.
g) Seguir las instrucciones por parte de AMFIJU que tengan relación con el desarrollo de las actividades encomendadas.
h) Utilizar debidamente la acreditación personal y los distintivos de la entidad de voluntariado.
i) Respetar y cuidar los recursos materiales que pone a su disposición AMFIJU.
j) Cumplir las medidas de seguridad y salud existentes en AMFIJU.
k) Observar las normas sobre protección y tratamiento de datos de carácter personal de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, y demás normativa de aplicación.

Voluntario/a es la persona, que, por elección propia, dedica una parte de su tiempo a la acción voluntaria, altruista, sin recibir remuneración por ello.

El voluntariado es portador de unos valores, que están expresados en sus principios, los cuales la persona voluntaria ha interiorizado y hecho parte de su vida diaria. Se trata de pasar del ejercicio de la acción voluntaria a ejercer la solidaridad en todas las facetas de la vida.

Se trata de pasar de un voluntariado postmoderno: acrítico, movido por el interés general o personal, dedicado a implicarse parcialmente, con el horizonte de la autorrealización, a un voluntariado comprometido: critico, movido por la acción social, dedicado a tiempo parcial, pero implicado vitalmente, con el horizonte de la transformación social como meta.

1.2 Destinatarios de la Acción Voluntaria

Tendrán la consideración de personas destinatarias de la acción voluntaria las personas físicas y los grupos o comunidades en que se integren, tanto en el ámbito nacional como en el internacional, para los que el desarrollo de una actividad de voluntariado represente una mejora en su calidad de vida, ya sea a través del reconocimiento o defensa de sus derechos, la satisfacción de sus necesidades, el acceso a la cultura, la mejora de su entorno o su promoción e inclusión social. (Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado)

Son DERECHOS de las personas destinatarias de la acción voluntaria:

a) A que la actuación de voluntariado sea desarrollada de acuerdo con programas que garanticen la calidad de las actuaciones y a que, en la medida de lo posible, se ejecuten en su entorno más inmediato, especialmente cuando de ellas se deriven servicios o prestaciones personales.
b) A que se garantice su dignidad e intimidad personal y familiar.
c) A recibir información y orientación suficiente y comprensible de acuerdo con sus condiciones personales, tanto al inicio como durante su ejecución, sobre las características de los programas de los que se beneficien o sean destinatarios, así como a colaborar en su evaluación.
d) A solicitar y obtener la sustitución del voluntario asignada, siempre que existan razones que así lo justifiquen y la entidad de voluntariado pueda atender dicha solicitud.
e) A prescindir o rechazar en cualquier momento la acción voluntaria, mediante renuncia por escrito o por cualquier otro procedimiento que deje constancia de su decisión.
f) A solicitar la intervención de la entidad de voluntariado para solucionar los conflictos surgidos con los voluntarios.
g) A que sus datos de carácter personal sean tratados y protegidos de acuerdo con la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre.
h) A cualquier otro derecho que se les pueda reconocer de acuerdo con la Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado y el resto del ordenamiento jurídico.

Son DEBERES de las personas destinatarias de la acción voluntaria:

a) Colaborar con los voluntarios y facilitar su labor en la ejecución de los programas de los que se beneficien o sean destinatarios.
b) No ofrecer satisfacción económica o material alguna a los voluntarios o a las entidades de voluntariado.
c) Observar las medidas técnicas y de seguridad y salud que se adopten y seguir las instrucciones que se establezcan en la ejecución de las actividades acordadas.
d) Notificar a la entidad de voluntariado con antelación suficiente su decisión de prescindir de los servicios de un determinado programa de voluntariado.

e) Cualquier otro que se derive de la Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado o de la normativa que resulte de aplicación.

1.3 De las relaciones entre los voluntarios y la entidad de voluntariado.

La relación entre el voluntario y la entidad de voluntariado se establecerá siempre a través de la suscripción de un acuerdo de incorporación que constituye el instrumento principal de su definición y regulación.

El acuerdo de incorporación tendrá el contenido mínimo siguiente:

a) El conjunto de derechos y deberes que corresponden a ambas partes, que habrá de respetar lo dispuesto en la presente Ley.
b) La descripción de las funciones, actividades y tiempo de dedicación que se compromete a realizar el voluntario.
c) En su caso, el régimen por el que se regulará la intervención de trabajadores asalariados o socios que participen en las actuaciones de voluntariado dentro de la propia entidad.
d) El régimen de gastos reembolsables que han de abonarse a los voluntarios, de conformidad con la acción voluntaria a desarrollar.
e) La formación que se requiera para el cumplimiento de las funciones que tengan asignadas los voluntarios y, en su caso, el itinerario que deba seguirse para obtenerla.
f) La duración del compromiso, así como las causas y forma de desvinculación por ambas partes, que deberán respetar al máximo los derechos de las personas destinatarias de la acción voluntaria y el mejor desarrollo de los programas de voluntariado.
g) El régimen para dirimir los conflictos entre los voluntarios y la entidad de voluntariado.
h) El cambio de adscripción al programa de voluntariado o cualquier otra circunstancia que modifique el régimen de actuación inicialmente convenido.

Los conflictos que surjan entre los voluntarios y las entidades de voluntariado en el ejercicio de las actividades propias de voluntariado, se dirimirán por vía arbitral de conformidad con lo dispuesto en la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, si así se ha pactado en el acuerdo de incorporación y, en defecto de pacto, por la jurisdicción competente, de acuerdo con lo establecido en las normas procesales.

2. SITUACIÓN ACTUAL DEL VOLUNTARIADO EN AMFIJU

Las actividades que han llevado a cabo personas voluntarias en los últimos años se pueden resumir en:

1. Participación en la Junta Directiva de AMFIJU.
2. Apoyo en oficina. Registro de documentación.
3. Voluntariado en traslados, y acompañamiento a médicos y pequeñas gestiones.

4. Voluntariado en talleres.
5. Apoyo en la organización de los cursos de formación, charlas, jornadas, artículos, etc.
6. Participación en las diferentes campañas de sensibilización.
7. Apoyo en la captación de nuevas personas voluntarias.
8. Apoyo en las diferentes actividades programadas de ocio inclusivo.
9. Participación en las actividades de comunicación y difusión de AMFIJU.

Son muchas las personas que han pasado por la asociación. Algunas siguen con su implicación constante y semanal. Otras dejaron, bien por cuestiones de trabajo, traslado de domicilio, o porque han tendido cargas familiares, se han hecho mayores o simplemente porque no se han sentido satisfechas.

Con este plan queremos dejar plasmado cómo ha de ser el seguimiento del voluntariado y dotarnos de un protocolo de acogida, permanencia, seguimiento y desvinculación elaborado que ayude en el día a día de la Asociación. El reto es la fidelización de los que tenemos en este momento, y encontrar espacios para cubrir las inquietudes de la gente que acude a la organización, y que normalmente es muy variada en edad, formación, disponibilidad, interés, ideología.

3. MARCO LEGISLATIVO

Constitución Española de 1978, especialmente relevantes son los siguientes artículos: 9; 10; 13.1; 22; 23; 36; 52; 92; 105; 129.1; 131; 148 y 149.

Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado.

Ley 5/2004, de 22 de octubre, del Voluntariado en la Región de Murcia.

Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, reguladora del Derecho de Asociación.

Real Decreto 1740/2003, de 19 de diciembre, sobre Procedimientos relativos a Asociaciones de Utilidad Pública.

4. LA PARTICIPACIÓN DEL VOLUNTARIADO EN AMFIJU

La **participación** es una práctica que permite incluir a muchas personas en la gestión de lo común, que en nuestro caso serían las actividades y proyectos que se llevan a cabo para cumplirla. Es un proceso que requiere pasos progresivos, un itinerario, un aprendizaje y que está en continua construcción, propiciando el crecimiento mutuo de las personas participantes y de la propia asociación. Quien se implica en algo siente como propia la decisión tomada en común.

Pueden existir diferentes niveles de participación en una asociación pero lo que verdaderamente importa es tener alguna capacidad de decisión, siquiera pequeña, en alguna fase del proceso. Se trata de la creación de un nuevo espacio público para la ciudadanía, con

capacidad decisoria. El último peldaño para alcanzar una madurez participativa sería aquel en el que las personas se organizan, planifican juntas, llevan a cabo las acciones acordadas y evalúan todo el itinerario recorrido. Y esto es lo que queremos proponer con este plan de voluntariado.

Queremos que nuestro voluntariado se sienta partícipe de los proyectos y actividades en las que participa y valorar su capacidad de iniciativa, estando siempre en disposición de escuchar sus propuestas.

Para ello es necesario posibilitar mecanismos que faciliten la participación ya que una cultura de participación sin mecanismos genera sentimientos de malestar y frustración. Mecanismos como crear espacios de encuentro y debate, ofrecer acceso a la información con suficiente antelación y en lenguaje claro e inteligible, crear espacios intermedios de participación entre la Asamblea y la Junta, tales como comisiones, ofrecer formación continuada que responda al interés público común de las personas y de la propia asociación.

Para garantizar el derecho de participación de las personas voluntarias se pondrán en marcha diferentes herramientas:

⇨ ***Compromiso del voluntariado***: El acuerdo de incorporación debe formalizarse por escrito, en duplicado ejemplar, e ir acompañado, cuando proceda, de la certificación negativa del Registro Central de Penados.

⇨ ***Persona de referencia***: Los/as voluntarios/as tendrán una persona de referencia dentro de la organización, el/la coordinador/a, quien se encargaran de darle el apoyo necesario para que pueda desarrollar la actividad encomendada, de evaluar conjuntamente dicha actividad, de recoger sus propuestas y de animar y motivar a los/as voluntarios/as.

⇨ ***Oferta de formación e información continuada***: Se ofrecerá a todas las personas que muestren interés por participar en AMFIJU formación básica sobre la acción solidaria, voluntariado y temas específicos acordes a su compromiso así como información continuada sobre las actividades de AMFIJU y de las principales redes en las que esta asociación participa.

⇨ ***Participación en las asambleas de AMFIJU***: Cualquier persona voluntaria tendrá derecho de voz y voto en las Asambleas Generales de acuerdo con los Estatutos de la Asociación.

⇨ ***Responsable del voluntariado***: La persona coordinadora de la asociación serán referente para todo lo relacionado con el voluntariado, y se encargaran de la puesta en marcha y gestión de este plan de voluntariado. También se encargará de informar posteriormente a la Junta sobre las respuestas o comentarios recibidos a sus propuestas.

5. OBJETIVO GENERAL:

Contribuir a consolidar la presencia estable, duradera y participativa de las personas voluntarias en la asociación, cubriendo todas sus necesidades para el correcto desempeño de su labor.

6. OBJETIVOS ESPECIFICOS:

Los objetivos específicos del presente Plan son:

- ⇨ Realizar un diagnóstico del voluntariado en AMFIJU con la participación de todos los integrantes de la asociación.
- ⇨ Definir la función del voluntariado en AMFIJU, así como los deberes y derechos de los voluntarios y de la asociación.
- ⇨ Implementar un proceso de gestión del voluntariado.
- ⇨ Mejorar la captación del voluntariado.
- ⇨ Asegurar una completa formación del voluntario, para que desempeñe su labor correctamente.
- ⇨ Lograr una integración exitosa de los voluntarios en el equipo humano de AMFIJU.
- ⇨ Mejorar la comunicación interna, para fomentar el conocimiento mutuo de todos los grupos de trabajo de la asociación.
- ⇨ Fomentar la participación activa de los voluntarios en la vida asociativa, implementando nuevas vías de participación y potenciando los espacios de debate.
- ⇨ Fomentar la cohesión de la asociación y el sentimiento de pertenencia al grupo.

7. ÁMBITO DE ACTUACIÓN

El ámbito de actuación es local en el municipio de Jumilla.

Nuestra Sede está ubicada en la Calle San Antón s/n esquina con la Calle Barón del Solar, con el Código Postal 30520 de Jumilla provincia de Murcia. Se encuentra ubicada en una única planta con una superficie de 61.66 M2 útiles y 74.00 M2 de superficie construida, entrada con rampa peatonal y cuenta con una sola planta que se distribuye en: 1 hall, 2 despachos, 1 sala de fisioterapia, 1 baño adaptado y 1 archivo.

La sede de AMFIJU fue cedida por el Ayuntamiento de Jumilla en el año 1995 y se realizaron las pertinentes obras de reparación y acondicionamiento del local en el año 2001. La sede es de uso exclusivo de nuestra asociación, de lunes a viernes en horario de mañanas y tardes.

8. ÁREAS DE TRABAJO Y ACCIONES CONCRETAS DEL PLAN DE VOLUNTARIADO:

8.1 Encuesta al voluntariado para determinar necesidades.

Como punto de partida para la elaboración del I Plan de Voluntariado de AMFIJU, se llevó a cabo un análisis del voluntariado de la asociación, para conocer sus características y adaptar nuestro modelo de gestión a sus necesidades.

8.2 Captación del voluntariado:

La captación de futuro voluntariado es un proceso que AMFIJU realiza a través de estrategias diferentes, aunque también existe una entrada constante de personas a AMFIJU, que acuden a la misma de forma espontánea. En cualquier caso, es importante establecer cuántas personas van a ser necesarias para cubrir los puestos que la asociación ha valorado como necesarios, ajustándolos a la capacidad de gestión de la misma.

En general, se define un número mínimo y máximo de personas para cada uno de los proyectos, así como sus características, y si bien es cierto que lo ideal es que AMFIJU adquiera un rol activo en la búsqueda de potencial voluntariado, en algún caso ese rol es de carácter reactivo, en el que nos limitamos a recibir a todas cuantas personas se personan en nuestras oficinas.

Las vías de captación que utiliza AMFIJU son las siguientes:

- ⇨ *Publicación de ofertas de voluntariado*: esto se realiza a través de distintos medios:
  - Página web de AMFIJU (www.amfiju.es)
  - Boletín informativo
  - Cartelería
  - Envío correos electrónicos a los grupos de correo propios
- ⇨ *Boca a boca*: es el propio voluntariado el que hace una labor de captación entre sus grupos de pares, familia, etc. o el propio personal técnico.
- ⇨ *Campañas publicitarias*: a través de la realización de reportajes, vídeos, cartelería y trípticos.
- ⇨ *Redes sociales*: el uso de las TIC es una herramienta imprescindible en la actualidad, por lo que hemos activado un perfil en Facebook.
- ⇨ *Formación*: es un hecho que muchas de las personas que se incorporan a AMFIJU, lo hacen tras haber asistido a alguna de las actividades formativas y/o de sensibilización que ofertamos a lo largo del año.
- ⇨ *Charlas de sensibilización*: en ocasiones el voluntariado en activo ofrece charlas en institutos, que son una importante cantera de potenciales colaboraciones.

8.3 Acogida del voluntario:

- Presentación de la asociación, de la gente, de la sede
- Entrega del manual
- Firma del compromiso
- Alta en el seguro
- Acreditación
- Introducción en su grupo

Señalar en este punto, que en las primeras semanas, se hace un seguimiento más de cerca de la nueva incorporación, muchas veces cara a cara, pero si esto no es posible, a través de una llamada telefónica, por WhatsApp o el correo electrónico. Esto le permite al voluntariado sentirse acompañado, y tener una persona de referencia, aunque en este caso el rol del coordinador o coordinadora del programa de voluntariado de la asociación, es también clave,

ya que con esta persona mantiene un contacto más estrecho y continuo, en el ejercicio de la propia labor voluntaria.

8.4 Formación del voluntariado:

- Encuesta de necesidades
- Elaboración de formación básica
- Búsqueda de material y recursos humanos para formaciones Específicas

Es muy importante también que la nueva persona voluntaria conozca detalladamente cuál es la estructura organizativa, qué personas la conforman (dirección, personal técnico, etc.), qué otros programas están en marcha… lo que le dará una visión de conjunto de AMFIJU. Por otra parte, decir que AMFIJU no dispone de un manual de acogida como tal, pero sí le proporciona al nuevo voluntariado ciertos documentos que puedan resultarle de orientación, tales como la memoria de actividades; un manual de voluntariado; puntualmente informes, guías y manuales sobre los temas concretos sobre los que van a colaborar.

8.5 Seguimiento del voluntariado:

- Encuestas de satisfacción
- Buzón de quejas y sugerencias
- Encuentros de voluntariado
- Mantener al día la base de datos y el seguro

En AMFIJU trabajamos con una comisión de voluntariado formado por dos voluntarias con experiencia en dinamización de grupos, que asumen un rol de coordinación del resto del grupo para cada uno de los programas de voluntariado que ponemos en marcha, y que son las que se erige como interlocutoras entre el grupo y la persona responsable de la organización, en nuestra asociación es la trabajadora social.

Una vez al trimestre, las personas coordinadoras de cada uno de los programas, se reúnen con la trabajadora social, en una reunión que sirve para conocer el funcionamiento de cada uno de los programas, cuáles son sus necesidades (material, recursos humanos, formación) y para informar sobre cualquier tipo de incidencia que se hubiese dado.

Así mismo, y debido a su enorme importancia, desde AMFIJU se promueve la participación activa del voluntariado en relación a la estrategia de la asociación, en la medida de las posibilidades, ya que es fundamental considerar sus aportaciones como parte básica que son de AMFIJU. Esto además, estimula la motivación del voluntariado, y supone a su vez, un reconocimiento de sus capacidades, cuando así se considera oportuno.

8.6 Desvinculación del voluntariado:

- Llamada/entrevista para conocer las razones
- Crear base de datos de antiguos voluntarios
- Certificados del voluntariado

Está recogido el protocolo de salida, que incluye un contacto, ya sea vía telefónica, por WhatsApp o correo electrónico, en el que se trata de averiguar los motivos, y al mismo tiempo

se aprovecha para agradecer la labor hasta entonces desempeñada por la persona voluntaria. Además, y en la medida de lo posible, se procura mantener abierto el contacto, así como las puertas abiertas para un eventual regreso, por lo que se continúa con el envío de información (boletín, correos electrónicos), a las personas que se han dado de baja como voluntarias, y que quieren permanecer en contacto con AMFIJU.

8.7 Reconocimiento:

Existen distintas formas de reconocer la labor del voluntariado de AMFIJU, con cauces más o menos formales, pero sobre todo trabajamos por la visibilización de su labor.

Quizás el reconocimiento informal más común, es a través del contacto personal con el voluntariado, cuando nos interesamos por su actividad, por sus preocupaciones, sus dudas, y podemos ofrecerles todo el apoyo humano y técnico que nos demandan, en donde siempre habrá un gesto amable, una sonrisa y unas palabras de ánimo para reconocer lo que están haciendo. Pero también es muy común el uso de las redes sociales, y en especial del *Facebook*, poniéndolo en valor, y sobre todo, dándoles todo el protagonismo que merecen, pues son la base de la estructura de AMFIJU, la que la sustenta.

Otra forma que creemos conlleva un reconocimiento implícito, se da en el acto mismo de presentación de la entidad en cualquier acto público. Por supuesto también cuando aparecemos en los medios de comunicación, tratamos siempre de dejar constancia de la importante labor que están llevando a cabo, y también aprovechamos las acciones formativas para reconocer el valor de su voluntariado.

La materialización del reconocimiento formal, pasa evidentemente por la expedición de los certificados de colaboración cuando así son demandados, una vez la persona voluntaria cesa en su actividad. Este es un derecho reconocido por la legislación en materia de voluntariado *(Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado. Artículo 14. Régimen jurídico de las entidades de voluntariado. k) Expedir a los voluntarios un certificado indicando la duración y las actividades efectuadas en los programas en los que ha participado).*

9. MEDIDAS CONCRETAS DEL PLAN DE VOLUNTARIADO

La primera medida para poner en marcha el I Plan de Voluntariado de AMFIJU fue la creación de una comisión de trabajo, encargado de evaluar la situación actual del voluntariado en la asociación y realizar las siguientes medidas de primer impacto:

- ⇨ Elaboración y puesta en marcha de encuestas al voluntariado. ANEXO I
- ⇨ Creación de una campaña de captación de voluntarios
- ⇨ Elaboración e implementación de acciones formativas para voluntarios
- ⇨ Definición de los procesos de acogida, seguimiento y desvinculación del voluntariado y asignación de propietarios a cada uno de ellos
- ⇨ Elaboración de una estrategia para mejorar la difusión interna de la vida asociativa y fomentar la participación de los voluntarios en la toma de decisiones

Estas medidas han ido encaminadas para implementar una nueva gestión del voluntariado a la mayor brevedad posible; sin embargo, dada la importancia del personal voluntario en la vida de la asociación, es necesario que el equipo de voluntariado realice un análisis más exhaustivo, para detectar fortalezas y debilidades, evaluar y redefinir procesos, implementar mejoras y devolver a los voluntarios las conclusiones extraídas.

Dicho estudio se realizará con la ayuda de fichas de evaluación que abarcan los siguientes aspectos de la gestión del voluntariado:

- ⇨ La definición de perfiles de voluntariado
- ⇨ La selección de las personas voluntarias
- ⇨ La formalización del compromiso voluntario
- ⇨ El plan de voluntariado
- ⇨ Creación de una política de captación
- ⇨ Los primeros días en la entidad
- ⇨ El plan de formación del voluntariado
- ⇨ El seguimiento y la evaluación
- ⇨ Técnicas de reconocimiento
- ⇨ La entrevista de salida
- ⇨ La oportunidad de una nueva relación posterior

10. RECURSOS NECESARIOS

10.1 Recursos humanos empleados:

- ⇨ Comisión de Voluntariado: 2 voluntarias
- ⇨ Coordinación del Plan y el Programa de Voluntariado: 1 trabajadora social
- ⇨ Gestión administrativa – contable: 1 administrativo

Funciones de los responsables del voluntariado:

- Fijar objetivos para el voluntariado.
- Planificar las acciones del ciclo de gestión del voluntariado.
- Organizar las tareas del voluntariado.
- Labores de comunicación con el voluntariado y resto grupos de interés.
- Fomentar el desarrollo del voluntariado.
- Motivar al voluntariado.
- Seguimiento del voluntariado.
- Evaluación de las acciones y objetivos planteados.
- Elaboración de memorias de actividades.
- Planificación del itinerario formativo.
- Evaluación acciones formativas.
- Representar a AMFIJU.
- Acudir a cursos, jornadas, congresos de voluntariado, etc.
- Impartir charlas, cursos, comunicaciones, etc. sobre el voluntariado.
- Gestión administrativo-contable.

- Elaboración del Plan de Voluntariado y otros documentos estratégicos.

10.2 Recursos materiales:

Para el desarrollo de la labor que AMFIJU lleva a cabo, además del propio espacio físico habilitado (Sede de nuestra asociación), con sus respectivas dotaciones en equipamientos informáticos, mobiliario, etc., será necesario adquirir distintos recursos materiales que se emplearán en cada una de las actividades programadas, que pueden ser desde materiales de papelería (manualidades, cuadernos, etc.); pasando por transporte (contratación autobuses); materiales de difusión (camisetas, cartelería, trípticos, etc.); material de oficina, etc., que permiten el desarrollo de cada una de las propuestas que se ponen en marcha anualmente.

11. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PLAN DE VOLUNTARIADO

Una cuestión fundamental en cualquier entidad, es la necesaria evaluación del trabajo que se desarrolla, por lo que habrá de conocer la opinión del voluntariado sobre la labor que desempeñan, y a ser posible también, la de las personas destinatarias de la labor voluntaria. En ambos casos, es necesario conocer cuál es la percepción que tienen de la propia entidad.

Para las evaluaciones, podemos contar con metodologías varias, y quizás por su economía en tiempo y esfuerzos, pueden emplearse encuestas de satisfacción, así como entrevistas personales, reuniones de grupo, etc., algo que como ya hemos venido indicando a lo largo de este documento, se hace de manera habitual, y que reforzaremos en el futuro para seguir avanzando en la mejora del servicio.

En AMFIJU se trabaja también a partir de la elaboración de sistemas de indicadores, que nos permiten evaluar las actividades llevadas a cabo, la consecución de objetivos, etc., y que tienen muy en cuenta la perspectiva de género, por lo que una cuestión básica es la desagregación por sexo de los datos que se obtienen y también por edad.

Estos son una propuesta de indicadores para el seguimiento del plan:

- Nº voluntarios/as
- Nº horas de voluntariado semanales
- Nº programas de voluntariado
- Nº actividades de formación en que participa el voluntariado
- Nº acciones de comunicación con voluntariado
- Nº comunicaciones con ex voluntariado
- Nº de voluntariado que se mantiene de otros años
- Se revisa plan con voluntariado (SI/NO)
- Se revisa plan con personal remunerado (SI/NO)
- Se realiza entrevista de salida (SI/NO)
- Nº apariciones en medios de comunicación

Estos indicadores serán evaluados a lo largo de sus cuatro años de duración del plan para poder hacer una comparativa. Por una parte, se realizará una evaluación interna de

seguimiento a la implementación de las medidas acordadas y, por otro lado, una evaluación de impacto externa para constatar los efectos de las medidas ejecutadas en la ciudadanía, en general.

El proceso de evaluación tiene también como objetivo revisar y mejorar el plan, así como incorporar en él las nuevas aportaciones consensuadas por los siguientes actores sociales en espacios participativos:

- ⇨ Equipo de seguimiento y evaluación del plan: comisión de voluntariado de AMFIJU y coordinadora del Programa de Voluntariado de AMFIJU.
- ⇨ El voluntariado de AMFIJU.
- ⇨ Órgano de gobierno de nuestra asociación en nuestro caso, los miembros de la Junta Directiva.

GLOSARIO

Acción social

En un sentido amplio, una acción social es aquella que afecta la conducta de otros. Se suele utilizar para referirse a las actividades, programas y ayudas que, por lo general, son complementarios a las prestaciones asistenciales que realiza el Estado.

Activismo

Acción o la actividad sostenida con intención de efectuar un cambio de índole social o política, usualmente dirigida a favor de una postura particular dentro de una disputa o controversia.

Asociación

Persona jurídica (creada por el derecho) constituida en base al ejercicio del derecho fundamental proclamado por el artículo 22 de la constitución y que tiene las siguientes características:

Grupo: más de tres personas

Voluntariedad. Ejercicio de libertad, nadie les obliga a formar parte ni a permanecer en la asociación

Sin ánimo de lucro, está totalmente prohibido repartir beneficios entre los socios.

Finalidades de tipo general, que no afectan a la particularidad de los socios aunque puedan ser beneficiarios de sus actividades.

Autonomía de decisión. Nadie, por encima de la asamblea tiene derecho a decidir.

Una asociación puede existir en nuestro sistema político, puede tener capacidad de obrar (personalidad jurídica) aunque no esté inscrita en ningún registro público. En este caso,

responden de las actividades de la asociación las personas que la promueven o forman de manera solidaria e individual.

Campo de trabajo

Un campo de trabajo es un proyecto desarrollado por ONG o por Administraciones Públicas con el objetivo de mejorar la situación de un colectivo o de proteger el medio ambiente. Un campo de trabajo suele tener una duración determinada, desarrollarse durante el período vacacional y en él participa voluntariado.

Entidad

Algo que existe. Se suele utilizar este término para referirse a las asociaciones, pero en realidad, "entidad" es el género y "asociación" es la especie. Existen muchas entidades que no son asociaciones, por ejemplo fundaciones, sociedades mercantiles. Pero no hay asociaciones que no sean entidades

ENL

Entidad No Lucrativa (ENL) es otro término para designar a las ONG.

Fundación

Una fundación es un tipo de persona jurídica constituida por un grupo de personas sin fines de lucro. Este tipo de entidad está dotada con un patrimonio propio otorgado por las personas que la fundan

Grupos/Talleres

Formas de realizar el debate y la propuesta en base a la organización de grupos de personas, no mayores de 15, para someter a su consideración un asunto concreto. Para su efectiva realización es necesario el uso de metodologías de trabajo que faciliten la información suficiente el debate plural de **todas** las personas que la conforman. Su grado de eficacia se mide no sólo por los resultados obtenidos sino por la efectiva participación de todos los asistentes. Por eso su tamaño debe ser adecuado a esa finalidad.

Iniciativa social

También conocido como tercer sector. Es un conglomerado de agrupaciones, asociaciones, organizaciones y movimientos con múltiples elementos que los diferencian entre sí. Son grupos artificiales con un mínimo de permanencia y organización, que legalmente no pueden repartir beneficios entre personas asociadas, que tratan de mejorar la situación de colectivos y están gobernadas autónomamente.

Ley de voluntariado

Documento que regula la relación con las personas que realizan voluntariado, sus deberes y derechos.

Movimiento social

Agrupación no formal de individuos u organizaciones dedicadas a cuestiones político-sociales que tiene como finalidad el cambio social.

ONG

Una Organización No Gubernamental (ONG) es una agrupación de personas de carácter privado e independiente de gobiernos de cualquier nivel. Sus actividades sin ánimo de lucro tienen como objetivo la defensa de los derechos de colectivos excluidos o en riesgo de exclusión o la protección del medio ambiente. Jurídicamente, una ONG puede tener varios estatus: asociación, fundación, cooperativa, corporación etc.

ONGD

Una ONGD es una Organización No Gubernamental de Desarrollo, es decir, una ONG que dedica su labor a la cooperación al desarrollo.

Órganos de participación

Órganos de carácter administrativo promovidos por los poderes públicos para facilitar la información el debate y la propuesta en ámbitos concretos y determinados de sus actuaciones.

Pueden tener carácter territorial cuando se refieren a uno determinado o sectorial cuando se trata de aspectos específicos de las actuaciones públicas; cultura, urbanismo, deportes, igualdad…

Por imperativo legal sólo pueden tener carácter consultivo, de informe o de propuesta.

Plan de voluntariado

Documento que indica pautas para el desarrollo de actividades de voluntariado para aplicar una determinada ley de voluntariado o para gestionar el voluntariado que participa en las actividades que desarrolla una entidad.

RSC

La responsabilidad social corporativa (RSC), también llamada responsabilidad social empresarial (RSE), puede definirse como la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las empresas, generalmente con el objetivo de mejorar su situación competitiva y valorativa y su valor añadido.

Sin ánimo de lucro

La ausencia de ánimo de lucro debe entenderse como imposibilidad de repartir beneficios, pero una organización sin ánimo de lucro sí puede tener excedentes que, posteriormente, deberán destinarse al cumplimiento de sus fines.

Tercer sector

Espacio que no es ni el Estado (primer sector) ni el mercado (segundo sector). Se suele hablar del "tercer sector de acción social" refiriéndose a las personas y agrupaciones que trabajan en proyectos no lucrativos para el beneficio de la comunidad. También se le denomina iniciativa social.

ANEXO I. ENCUESTA AL VOLUNTARIADO DE AMFIJU

1) Sobre mi relación con AMFIJU:

1	Mi voluntariado en la asociación me permite desarrollar valores que son importantes para mí.	SÍ ☐	NO ☐
2	El voluntariado es una vía para aprender cosas nuevas e interesantes.	SÍ ☐	NO ☐
3	Mi labor como voluntari@ tiene objetivos claramente definidos.	SÍ ☐	NO ☐
4	Tengo conocimiento de cuáles son los programas de AMFIJU.	SÍ ☐	NO ☐
5	Tengo conocimiento del funcionamiento de AMFIJU.	SÍ ☐	NO ☐
6	Conozco a la persona responsable del programa de voluntariado en AMFIJU.	SÍ ☐	NO ☐
7	Conozco a la persona que coordina AMFIJU.	SÍ ☐	NO ☐
8	Sé cuáles son los órganos de decisión de AMFIJU.	SÍ ☐	NO ☐
9	Sé cuáles son las vías para participar en las tomas de decisión de AMFIJU.	SÍ ☐	NO ☐

2) Sobre mi área de trabajo voluntario:

1	Sé qué personas(s) están encargadas de coordinar el grupo de voluntariado en el que participo y tengo un contacto fluido con ella(s).	SÍ ☐	NO ☐
2	En mi grupo de voluntariado se propicia la participación y el debate en el diseño de actividades y en la toma de decisiones.	SÍ ☐	NO ☐
3	Puedo acudir fácilmente a una persona responsable en el grupo si se presenta una dificultad durante mi labor como voluntari@.	SÍ ☐	NO ☐
4	En mi grupo de voluntariado me dan los conocimientos y herramientas necesarias para realizar mi labor de forma eficaz.	SÍ ☐	NO ☐
5	El grupo en el que participo tiene objetivos claros y una organización coherente con los mismos.	SÍ ☐	NO ☐

3) Sobre la gestión del voluntariado:

(Valoración de 0 a 10: 0 = nada satisfecho, 10 = totalmente satisfecho):

1	El interés mostrado por la asociación por ajustar mis motivaciones, habilidades y capacidades a los puestos voluntarios disponibles.	
2	La formación que se proporciona para mejorar mi trabajo como voluntari@.	
3	Los espacios de debate y participación existentes dentro de la asociación.	
4	Los medios que hay en la asociación para expresar mis necesidades como voluntari@ de la misma.	
5	La fluidez y frecuencia de la comunicación entre voluntari@s y profesionales de distintas áreas de la asociación.	
6	El reconocimiento del papel del voluntariado en AMFIJU.	
7	La eficacia en la gestión del voluntariado de AMFIJU.	

ANEXO II. LISTADO DE PROGRAMAS Y ACTIVIDADES DE VOLUNTARIADO

⇨ *Programa de acompañamiento:*

Efectuar gestiones administrativas o médicas, participar en las distintas actividades organizadas por AMFIJU, realizar excursiones, etc., son acciones que resultan especialmente complicadas para las personas con discapacidad física que no tienen autonomía personal suficiente. Acompañarles en estos desplazamientos es la base del programa.

Las actividades principales que se realizan en este programa son:

• Acompañamiento Social:

Se realizarán gestiones administrativas o médicas, así como participar en las distintas actividades organizadas por AMFIJU.

• Acompañamiento en la Inserción Laboral:

Desde aquí se tratará de ayudar a diseñar los itinerarios formativos para la inserción socio-laboral y se acompaña y asesora en aspectos relacionados con las tramitaciones pertinentes (entrevistas de trabajo, SEPE, Seguridad Social, etc.).

⇨ *Programa cultural – recreativo:*

Este programa prevé el apoyo en actividades enfocadas a hacer más accesible el ocio a las personas con discapacidad, incluyendo talleres, conferencias, conciertos, actividades de tiempo libre, etc.

Las principales actividades a realizar son:

• Acompañamiento en fin de semana, actividades para el Ocio y Tiempo Libre:

En esta actividad se prevé el apoyo en actividades enfocadas a hacer más accesible el ocio a las personas con discapacidad, incluyendo talleres, conferencias, conciertos, actividades de tiempo libre, etc., son actividades que resultan especialmente complicadas para las personas con discapacidad física que no tienen autonomía personal suficiente. Acompañarles en estos desplazamientos es la base de la actividad.

⇨ Actividades de Sensibilización Social.

Se participará en la planificación de las distintas campañas de sensibilización a la sociedad y al ámbito educativo.

- ⇨ Actividades de Comunicación.

Se participará en las distintas actividades de comunicación que se programen desde AMFIJU (ruedas de prensa, programa de radio mensual, comunicados, boletín informativo, etc.).