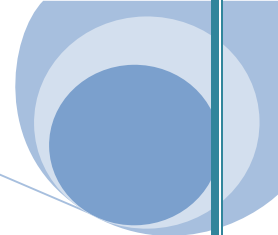


# Plan de Voluntariado



Federada en





## Plan de Voluntariado de Granada Acoge

### Presentación

El voluntariado es una alternativa de participación dentro de la comunidad, asumida libremente y de forma gratuita, con un propósito socialmente útil, para dar respuesta colectiva a ciertas situaciones de injusticia. 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 que no se conforma con la versión oficial de los hechos. 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 que, en numerosos casos, se encuentran en riesgo de exclusión, 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 residentes en España, cambiando las condiciones sociales, legales, económicas y políticas- que relegan a los inmigrantes a una situación de desventaja dentro de la comunidad. Por esta razón, nuestra labor no debe eximir, de ninguna manera, a las administraciones públicas andaluzas de garantizar a los ciudadanos las prestaciones o servicios que estos tienen reconocidos como derechos. Por otra parte, no queremos sustituir a los usuarios 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

Granada Acoge 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. Esta se reúne dos veces al mes –una vez en solitario y la otra, junto con el Equipo de Trabajo-, para decidir tanto sobre las cuestiones cotidianas que afectan a la asociación como sobre la postura pública de Granada Acoge frente a asuntos relacionados con la política migratoria vigente.

Para garantizar la eficacia de nuestro trabajo tomamos muy en cuenta el derecho del voluntario a “recibir, 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 le asignen”<sup>1</sup>. Además de brindarle la formación necesaria para llevar a cabo su labor, es fundamental crear espacios de encuentro que propicien el debate entre todas las personas que conforman la asociación, asumiendo que la libertad de expresión y la participación son los principios fundamentales para desarrollar un tejido asociativo plural.

Con ese objetivo celebramos todos los años dos reuniones de voluntariado que buscan informar y propiciar el debate interno en torno al cambiante fenómeno de la inmigración. Partiendo de charlas en que se exponen estudios sobre la realidad migratoria, los encuentros del voluntariado buscan la participación activa de todos los asistentes. Este debate incide directamente en los lineamientos del trabajo diario de la asociación, que se diseñan con el consenso de todos sus integrantes, ya sean trabajadores, socios o voluntarios. Gracias a la diversidad de nuestro voluntariado, que cuenta con personas de muy distintas edades y experiencias vitales, así como con un importante número de ciudadanos procedentes de otros países –algunos de los cuales son o han sido usuarios de Granada Acoge-, la discusión interna adquiere mayor pluralidad y nos permite adaptar nuestras prioridades a los constantes cambios sociales.

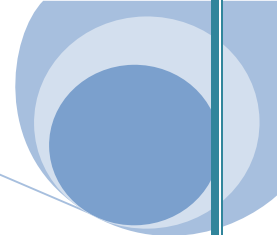
Por otra parte, como asociación integrada dentro de Andalucía Acoge, participamos de la Escuela Intercultural de Voluntariado de esta Federación.

---

<sup>1</sup> Ley 6/1996, de 15 de enero, del Voluntariado, Título II, artículo 6.a.

Al principio de cada año, los voluntarios de las nueve asociaciones rellenan cuestionarios en que se les interroga sobre de sus principales intereses y necesidades para llevar a cabo su labor, los cuales sirven para llevar a cabo el diseño de los cursos. Sin embargo, puesto que la celebración de los mismos conlleva una serie de gastos de desplazamiento y alojamiento –los cursos duran dos días y se imparten en Málaga-, solo tres voluntarios de cada asociación se pueden beneficiar de ellos.

Consideramos que en Granada Acoge debemos reforzar el programa de dinamización del voluntariado, creando un plan de formación estructurado con objetivos claros, así como una metodología adaptada a los contenidos y una evaluación continua que nos permita mejorar su diseño. Para ello debemos dedicar recursos humanos, económicos y materiales a la creación y continuidad de una estructura de funcionamiento enteramente dirigida a los voluntarios. Contando con una sólida formación inicial y con una formación continua sistematizada, creemos que se puede evitar la improvisación en la labor voluntaria de la asociación, propiciando al mismo tiempo un trabajo coordinado entre los distintos proyectos que se llevan a cabo.



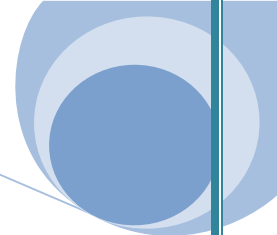
## Objetivos

### 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.

### Objetivos específicos:

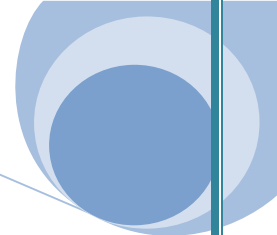
- ❖ Realizar un diagnóstico del voluntariado en Granada Acoge con la participación de todos los integrantes de la asociación.
- ❖ Definir la función del voluntariado en Granada Acoge, así como los deberes y derechos de los voluntarios y de la asociación.
- ❖ Implementar procesos de gestión del voluntariado.
- ❖ 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 Granada Acoge.
- ❖ 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.



## Despliegue

Al tratarse de un área que afecta a toda la organización, es necesaria trabajar en equipo, motivo por el cual se creará un grupo de mejora cuyas acciones se ceñirán a un cronograma de actividades que cuenta con los siguientes puntos principales:

Acción	Persona responsable	Fecha de finalización prevista	Plazo cumplido
Creación de un grupo de mejora específico	Sylvia Koniecki	30 de septiembre de 2011	sí
Elaboración y puesta en marcha de encuestas al voluntariado	Sylvia Koniecki	15 de octubre de 2011	sí
Creación de una campaña de captación de voluntarios	Charo de Gorostegui	15 de noviembre de 2011	sí requiere de revisión
Elaboración e implementación de acciones formativas para voluntarios	Juan Manuel Ramos Espejo Sylvia Koniecki	15 de febrero de 2012	sí
Definición de los procesos de acogida, seguimiento y desvinculación del voluntariado y asignación de propietarios a cada uno de ellos	Sylvia Koniecki	15 de febrero de 2012	sí
Elaboración de una estrategia para mejorar la difusión interna de la vida asociativa y fomentar la participación de los	Sylvia Koniecki Juan Manuel Ramos Espejo	15 de marzo de 2012	sí



voluntarios en la toma de decisiones			
--------------------------------------	--	--	--

## Áreas de trabajo y acciones concretas del Plan de Voluntariado:

- ◇ Encuesta al voluntariado para determinar necesidades
- ◇ Captación del voluntariado
  - Captación activa
  - Determinar perfil para la asociación y para cada área
- ◇ 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
- ◇ Formación del voluntariado
  - Encuesta de necesidades
  - Elaboración de formación básica
  - Búsqueda de material y recursos humanos para formaciones específicas
- ◇ Seguimiento del voluntariado
  - Encuestas de satisfacción
  - Buzón de quejas y sugerencias
  - Encuentros de voluntariado
  - Mantener al día la base de datos y el seguro
- ◇ Desvinculación del voluntariado
  - Llamada/entrevista para conocer las razones
  - Crear base de datos de antiguos voluntarios
  - Certificados del voluntariado
- ◇ Comunicación interna

## Granada Acoge

- Establecer herramientas para la comunicación entre voluntarios
- Establecer vías de comunicación con los responsables de grupo
- Búsqueda de participación en actividades
- Búsqueda de participación en órganos de decisión



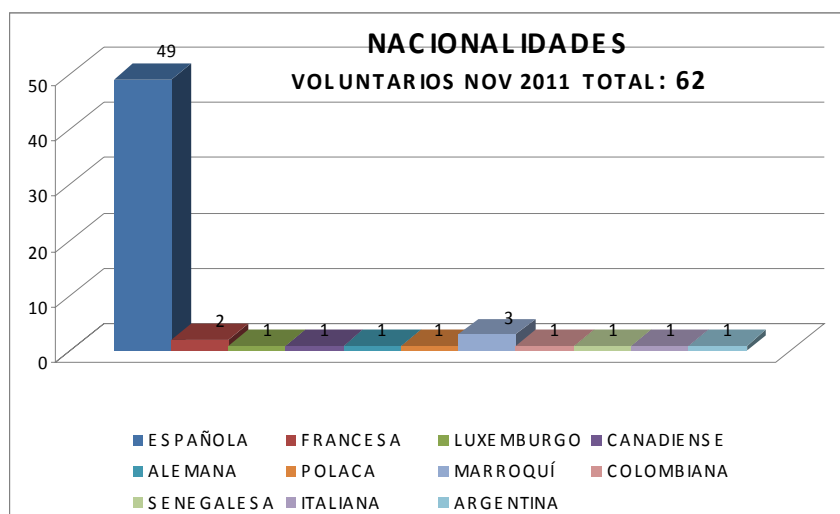
## Diagnóstico de situación

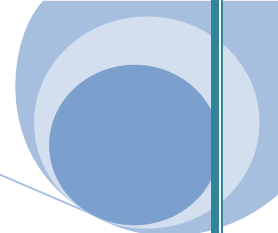
Como punto de partida para la elaboración del Plan de Voluntariado, en noviembre de 2011 se llevó a cabo un análisis del voluntariado de la asociación, para conocer sus características y adaptar la gestión a sus necesidades.

Siendo Granada una ciudad universitaria, gran cantidad de estudiantes – fundamentalmente españoles y procedentes de otros países comunitarios– se acercan a las asociaciones para conocer la oferta de actividades de voluntariado que brindan. También en *Granada Acoge* hay un porcentaje considerable de estudiantes universitarios, los cuales, además, suelen participar en actividades que tienen una mayor visibilidad, como el Programa de Sensibilización o el Grupo de Jóvenes y niños. Ello nos ha llevado a concluir erróneamente que se trata del perfil mayoritario del voluntario de la asociación; no obstante, un análisis más exhaustivo de las características de nuestros voluntarios nos reveló lo contrario.

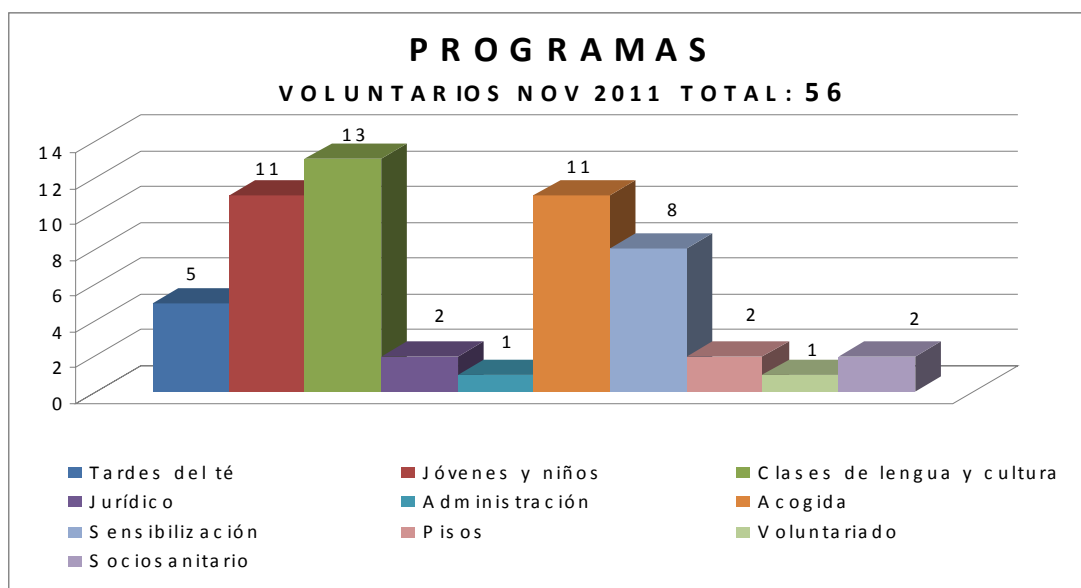
### Características del voluntariado en Granada Acoge (noviembre de 2011):

De 62 voluntarios que estaban dados de alta en el seguro del voluntariado en noviembre de 2011, 49 eran españoles:



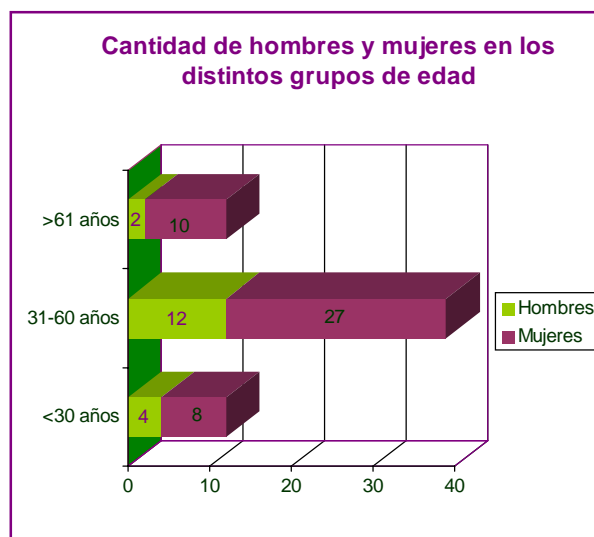
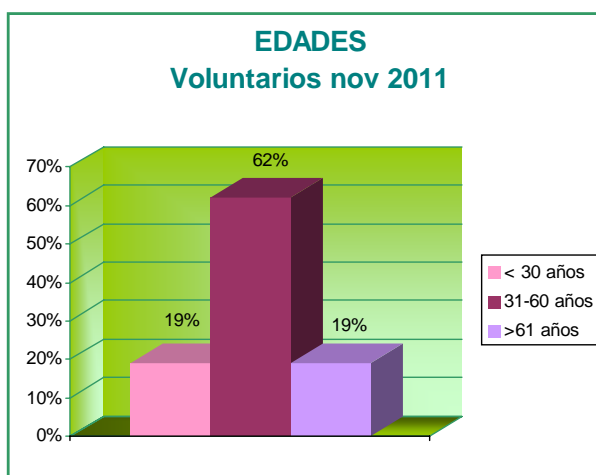


El programa de voluntariado más numeroso es el de Lengua y Cultura (clases de español y alfabetización), seguido de los programas de Acogida y Jóvenes y niños:

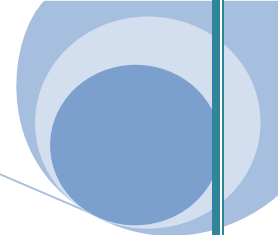


En cuanto a la distribución según sexo y edades cabe destacar que el 71% son mujeres, que el 62% de los voluntarios se encuentra en el intervalo de 31 a 60 años (por lo que, en su mayoría, ya no son estudiantes) y que en las edades más bajas aumenta la tendencia de participación de los hombres. El perfil más numeroso es el de las mujeres que tienen entre 31 y 60 años, las cuales representan el 43% del voluntariado de la entidad.





Aunque muchos de los estudiantes que se acercan a la asociación declaran haber conocido la asociación a través de Internet, la gran mayoría de voluntarios ha llegado a Granada Acoge porque conoce la labor de la asociación a través de amigos y conocidos y, en menor medida, por las noticias publicadas en prensa. Este hecho nos lleva a concluir que, al igual que ocurre en el caso de los usuarios de la entidad, no existe una captación activa por parte de la asociación, sino que funciona fundamentalmente el "boca a boca". Este es un punto importante a tomar en cuenta en la elaboración futura de un Plan de Voluntariado.



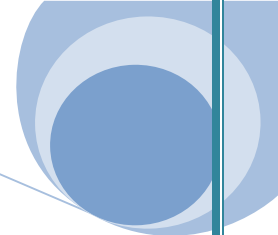
## Resultados de encuesta al voluntariado noviembre 2011:

También en noviembre de 2011 se realizó una encuesta a un grupo variado de voluntarios, para conocer su grado de conocimiento del funcionamiento de la asociación, así como su grado de satisfacción en su labor voluntaria. La encuesta, que se dividió en tres partes –la relación del voluntario con la asociación, la relación con su grupo de trabajo y su opinión sobre la gestión del voluntariado, arrojó los siguientes resultados:

### Sobre mi relación con *Granada Acoge*:

1. Mi voluntariado en la asociación me permite desarrollar valores que son importantes para mí.	SÍ 13 NO 0
2. El voluntariado es una vía para aprender cosas nuevas e interesantes.	SÍ 13 NO 0
3. Mi labor como voluntari@ tiene objetivos claramente definidos.	SÍ 12 NO 1
4. Tengo conocimiento de cuáles son los programas de Granada Acoge.	SÍ 13 NO 0
5. Tengo conocimiento del funcionamiento de Andalucía Acoge.	SÍ 9 NO 4
6. Conozco a la persona responsable del programa de voluntariado en Granada Acoge.	SÍ 10 NO 3
7. Conozco a la persona que coordina Granada Acoge.	SÍ 12 NO 1
8. Sé cuáles son los órganos de decisión de Granada Acoge.	SÍ 7 NO 5
9. Sé cuáles son las vías para participar en las tomas de decisión de Granada Acoge.	SÍ 7 NO 5

Este apartado arroja como datos preocupantes que casi la mitad (el 46%) de los encuestados no conoce la organización interna y los cauces de participación en la toma de decisiones en Granada Acoge. Asimismo, casi un tercio (el 27%) ignora de qué manera funciona Andalucía Acoge.

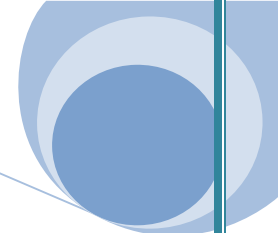


Es muy importante, por tanto, mejorar las vías de comunicación dentro de la organización, brindando información clara sobre el organigrama de la entidad y las personas responsables de cada área. Asimismo, es necesario fomentar la participación en los espacios de debate, para propiciar el conocimiento entre todo el equipo humano y los grupos de trabajo que integran *Granada Acoge*.

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 8 NO 5
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 10 NO 2
3. Puedo acudir fácilmente a una persona responsable en el grupo si se presenta una dificultad durante mi labor como voluntari@.	SÍ 11 NO 2
4. En mi grupo de voluntariado me dan los conocimientos y herramientas necesarias para realizar mi labor de forma eficaz.	SÍ 11 NO 2
5. El grupo en el que participo tiene objetivos claros y una organización coherente con los mismos.	SÍ 10 NO 3

En este apartado cabe destacar, de cara a las necesidades de mejora en la atención a los voluntarios, que el 38% de los encuestados no conoce o no tiene un contacto fluido con la(s) persona(s) encargada(s) de su grupo de trabajo. Es imprescindible, por tanto, realizar reuniones periódicas con los responsables de cada grupo para evaluar la coordinación interna de los mismos e implicar a todos los voluntarios en las mejoras pertinentes.

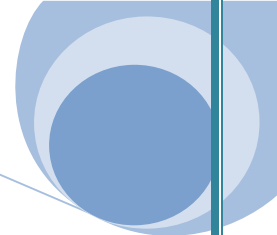


Sobre la gestión del voluntariado:

(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.	≥ 5: 10 < 5: 2
2. La formación que se proporciona para mejorar mi trabajo como voluntari@.	≥ 5: 6 < 5: 6
3. Los espacios de debate y participación existentes dentro de la asociación.	≥ 5: 5 < 5: 7
4. Los medios que hay en la asociación para expresar mis necesidades como voluntari@ de la misma.	≥ 5: 7 < 5: 5
5. La fluidez y frecuencia de la comunicación entre voluntari@s y profesionales de distintas áreas de la asociación.	≥ 5: 3 < 5: 9
6. El reconocimiento del papel del voluntariado en Granada Acoge.	≥ 5: 9 < 5: 3
7. La eficacia en la gestión del voluntariado de Granada Acoge.	≥ 5: 6 < 5: 6

Este último apartado, referente a la gestión del voluntariado en *Granada Acoge*, arroja los resultados más preocupantes y nos indican que, en la percepción de los encuestados, hay una deficiencia en la atención que brinda la asociación al personal voluntario que trabaja en ella. Aunque en su mayoría expresan que hay por parte de la entidad interés por ajustar las motivaciones, habilidades y capacidades de los voluntarios a los puestos disponibles y que se reconoce su labor en la asociación, aproximadamente la mitad de los participantes en la encuesta tiene una opinión negativa sobre la formación brindada, los espacios de debate existentes, las vías para expresar necesidades y la gestión del voluntariado que se realiza. Además, la inmensa mayoría plantea que es escasa la comunicación entre los integrantes del equipo humano de *Granada Acoge*.



## Medidas concretas del Plan de Voluntariado

La primera medida para poner en marcha el Plan de Voluntariado fue la creación de un grupo de mejora específico, 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
- ❖ 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