

2020/22

PLAN DE VOLUNTARIADO

AIAD

Índice

1. Funciones, responsabilidades y aptitudes del/la responsable de voluntariado.....	3
2. Proceso de captación y de sensibilización.....	4
3. Acogida al voluntariado.....	5
4. Formación del voluntario.....	6
5. Horario Atención al voluntariado.....	9
6. Plan de voluntariado.....	10
6.1 Introducción.....	10
6.2 Misión, visión y valores.....	10
6.3 Conceptos clave.....	12
6.4 MARCO LEGAL.....	13
6.4.1 Voluntario.....	13
6.4.2 Derechos persona voluntaria:.....	14
6.4.3 Deberes de la persona voluntaria.....	15
6.4.4 Deberes de la entidad.....	16
6.4.5 Derechos de la entidad.....	17
7. Ley Orgánica Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre.....	17
8. Importancia del voluntariado.....	17
9. Áreas AIAD.....	19
9.1 Educación para el desarrollo.....	19
9.2 Acción Social.....	20
9.3 Desarrollo comunitario y movilización social.....	21
10. Protocolo de gestión del voluntariado.....	22
10.1 introducción.....	22
10.2 Procedimiento.....	22
11. Procedimiento de tramitación de quejas.....	24

1. Funciones, responsabilidades y aptitudes del/la responsable de voluntariado.

En líneas generales el encargado/a de voluntariado debe de tener un perfil específico, ya que es la persona encargada de captar y acomodar voluntarios/as en AIAD., colectivo que forma la base y mantiene en funcionamiento toda la Organización. Es por ello que consideramos muy importante esta figura en nuestra institución. Por ese motivo, la responsable de voluntariado cuenta con un pequeño equipo de apoyo para hacer factible la consecución de las tareas y en consecuencia el cumplimiento de los objetivos establecidos.

Debemos tener en cuenta un perfil específico del/la responsable de voluntariado disponga de una serie de aptitudes, tales como:

- El conocimiento de la entidad, ya que será el/la encargado/o de presentar la asociación a las personas voluntarias y dar una primera impresión del grupo de trabajo de la asociación. Por ello debe ser conocedor/a de la entidad en su totalidad para poder resolver las posibles dudas que le puedan surgir al entrevistado/a.
- El hecho de tener una experiencia de voluntariado hace que el/la responsable tenga una mayor empatía y asertividad con el/la voluntario/a. Esto se traduce en una mayor comprensión contextual de la situación de la persona voluntaria en la asociación y en conclusión una mayor facilidad a la hora de resolver dudas o inquietudes entre el grupo de voluntariado
- En lo referente a sus habilidades sociales debe ser una persona cercana y comprensiva, dinámica y con ganas de aportar a la asociación. Que sepa guiar y orientar las personas voluntarias a la hora de escoger su función. Tiene que ser una persona con capacidad de escucha y comunicación y con un sentido crítico, tanto ajeno como propio. También debe poseer aptitudes para trabajar en equipo, muy imprescindible en el seno de una organización que basa su fuerza de trabajo en el voluntariado. Debe de ser una persona que mantenga viva la motivación inicial con la que vinieron los/las voluntarios/as para poder seguir trabajando con la misma fuerza e ilusión en la que se empezó y por último, y muy importante, saber trabajar en red con los demás equipos de trabajo, para poder coordinar el voluntariado y sus funciones dentro de la organización.

Tras esta breve exposición de las aptitudes requeridas para la persona responsable del voluntariado, tendrá una serie de funciones dentro de la asociación:

- Tiene que ser capaz de detectar las necesidades del voluntariado a lo largo del proceso de trabajo en la entidad. Es recomendable para ello saber diseñar un mapa de necesidades con el que poder trabajarlas y paliarlas

- Tras superar esta fase, se encargará de integrar a la persona voluntaria en la asociación. Le mostrará toda la asociación, los estatutos, la misión los objetivos... Además de los estatutos de voluntario, sus derechos y sus deberes en relación con la asociación, al igual que los derechos y deberes de la asociación con el voluntariado. Deberá recoger los datos personales para incluirlo/la en el registro y en el seguro del voluntariado.
- En el caso que se realicen acompañamientos (Acción que forma parte de AIAD.) será el/la encargado/a de asignarlos, teniendo en cuentas diversas variables y aptitudes de los/las integrantes del equipo de voluntariado.
- Diseñar un plan o estrategia a la hora de cese de prestación voluntaria. Todo esto para poder evaluar, concluir, corregir y mejorar los posibles fallos que hayan podido surgir durante el tiempo de voluntariado.
- Trabajar en red con otras asociaciones y redes de voluntariado.

En líneas generales éstas son las aptitudes y responsabilidades de la persona responsable de voluntariado en AIAD. Contará con un equipo de trabajo que facilitará las tareas relacionadas con la confección de documentos para tener una mayor disponibilidad a la atención personal del voluntariado. Es éste uno de los motivos principales por los cuales AIAD apuesta por un trabajo colectivo en esta área, sin dejar que la figura de “Responsable de voluntariado” quede de lado, ya que los/las voluntarios/as son la base de nuestra organización.

2. Proceso de captación y de sensibilización

El voluntariado es fundamental en AIAD, por ese motivo os animamos a todas las personas a formar parte de nuestro equipo. Buscamos un voluntariado crítico, que promueva la participación ciudadana y favorezca el cambio social.

AIAD pretende ser un espacio de cambio y denuncia, abierto y con oportunidad de participación para todas las personas que quieran informarse, formarse, intercambiar y compartir experiencias en conjunto con el equipo técnico de la entidad y otras personas voluntarias que acuden en su día a día para colaborar en diversas actividades que se realizan desde la organización.

Es por ello que, el proceso de captación viene dado a partir de una serie de pasos previos:

- Análisis de la situación.
- Definición de las necesidades de la organización, perfiles y puestos a cubrir.
- Llevar a cabo el proceso de captación utilizando diferentes medios para ello.

- Evaluar el proceso de cara a futuras mejoras.

Teniendo en cuenta que para una buena captación tiene que haber una formidable comunicación, debemos tener bien claro el mensaje que queremos transmitir, cómo lo debemos transmitir, a quién va dirigido, en que medio, si es escrito o verbal, etc.

Dependiendo del tipo de mensaje y del canal que vamos a utilizar, se enfocará la campaña o el programa de captación. Indicamos a continuación los posibles canales de comunicación a emplear en la captación:

Cara a Cara: se llevará a cabo directamente por el equipo técnico o por otras personas voluntarias que ya colaboran de manera continuada en la organización, tras una formación específica.

Redes de Voluntariado: a través de la información a las diferentes plataformas y federaciones de voluntariado a nivel territorial y estatal, como canales de captación de voluntariado.

Medios de comunicación audiovisuales: tiene una gran repercusión y realizan a través de entrevistas al propio equipo técnico, sobre todo desde canales de radio, para difundir el trabajo de la organización y las actividades llevadas a cabo, fomentando la participación y el interés de la ciudadanía.

Otros medios de comunicación (publicaciones en prensa, revistas, etc.): nos resultan muy efectivos para su difusión, captación y sensibilización, ya que suelen ser más directos y cercanos a la población en general.

Carteles y folletos: muy utilizado desde nuestra entidad, ya que consideramos que son muy efectivos para captar la atención, el interés y la participación de la ciudadanía.

Además, desde AIAD diseñamos campañas con textos directos, cortos y con un lenguaje adecuado dependiendo al público que va dirigido y al que pretende llamar la atención.

3. Acogida al voluntariado

1. DINÁMICA DE PRESENTACIÓN. Dependiendo de las personas que vengan a la primera acogida haremos una dinámica u otra. Si somos muchos haremos la dinámica de la línea imaginaria: organizándose por orden alfabético, en caso de ser pocas personas simplemente nos presentaremos y diremos alguna característica que los demás tengamos que recordar.

2. PRESENTACION DE AIAD: presentación de AIAD, de su historia y de su estructura orgánica e ideológica. Presentamos la misión, la visión y los valores de AIAD. Es importante la definición del voluntario y los objetivos dentro de la misma dinámica que se presenta AIAD.

3. ¿CÓMO TRABAJAMOS? En primer lugar, vamos presentando las diferentes áreas de AIAD y explicando el objetivo de cada campo de actuación. También explicamos en detalle las líneas estratégicas de cada una de las áreas. Después, nos parece importante explicar las prioridades

transversales de las áreas técnicas de AIAD detallando el trabajo comunitario de la asociación, la participación del voluntariado activo, el trabajo en red, el enfoque de género y el enfoque de participación juvenil. Por fin, detallamos los objetivos y las líneas estratégicas de desarrollo y de gestión de AIAD. Explicamos al voluntariado las diferentes actividades a las cuales va a ser confrontado.

4. REFLEXIÓN DE ¿QUÉ PUEDO HACER? Nos parece interesante hacer una parte más interactiva en la cual los voluntarios participen. El momento en el cual descubrimos los perfiles de cada uno e intercambiamos: definir por qué son voluntarios, por qué AIAD, sus valores... etc. Sobre este último punto explicamos lo que AIAD puede ofrecer como experiencia al voluntario pero también lo que el voluntario puede aportar a AIAD.

Para la acogida nos apoyamos sobre un power point¹ para dar la presentación más lúdica e interactiva.

4. Formación del voluntario

En AIAD consideramos importante además de que los voluntarios/as reciban formación, el hecho de que tenga una buena calidad y sirva a éstos/as para desempeñar mejor su labor en la asociación. Por ello, creemos que es de vital importancia que los voluntarios/as participen en el proceso evaluativo de nuestra formación, ya que son los protagonistas de ésta y uno de los grupos a los que va dirigida directamente.

Para ello hemos ideado un pequeño cuestionario con el que pretendemos obtener información sobre matices más generales de las actividades formativas impartidas. Toda esta información recabada, nos servirá para poder mejorar e incrementar la calidad de nuestra formación al voluntariado y en consecuencia que el grupo de voluntarios/as esté mucho más preparado a la hora de afrontar su trabajo en AIAD A.C. En el cuestionario se redacta una serie de 10 preguntas en una escala del 1 al 10, donde el 1 será la calificación más baja mientras que el 10 la más alta. De esta manera tenemos la posibilidad de trabajar con los datos de una manera más rápida y eficiente y poder compararlos con el resto de registros para concluir las mejores opciones de formación. Por otro lado, tendremos cuestiones que deberán ser respondidas con Sí y No.

Son varios los motivos por los cuales se ha escogido esta técnica:

¹ ANNEXO: PRESENTACION ACOGIDA VOLUNTARIO

- Están ya preparadas y sirven como instrumentos para el análisis de los indicadores sobre los que se busca obtener información.
- Impiden que se responda parcialmente a las preguntas.
- Están disponibles de primera mano a cualquier voluntario y no es costosa su realización.
- Su medición y contrastación de los resultados es más fácil y práctica que otras técnicas (además se pueden realizar gráficos y otros elementos de comparación)
- Se responderá de forma anónima, lo que evitará cualquier influencia de otra persona a la hora de contestar a las preguntas.
- Tiene un coste de realización y consecución muy bajo.
- Gran rapidez a la hora de obtener resultados.

Responda a las preguntas del siguiente cuestionario con la máxima sinceridad. Con los resultados sabremos qué mejorar y que puntos reforzar de nuestra formación. Le agradecemos su colaboración.

1. Después de la realización de la formación me veo capacitado/a para desempeñar la tarea para la que se me ha formado:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

2. Se me han resuelto todas las dudas o cuestiones a lo largo del proceso formativo

Si		No	
----	--	----	--

3. El contenido teórico impartido durante la formación era conciso, claro y útil.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

4. El contenido práctico impartido durante la formación era conciso, claro y útil.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

5. Califica la labor de la persona encargada de impartir la formación

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

6. Califica la formación en líneas generales

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Para la realización de un plan de formación de voluntariado eficaz, es necesario establecer primero unos parámetros a seguir. En primer lugar tenemos que identificar las necesidades formativas del voluntariado en cada área de actuación para así poder paliarlas. Es por ello que la fase inicial del plan de formación de voluntariado se trata de esto. Serán los/as responsables de cada área los/as encargados/as de detectar estas necesidades, que servirán para la elaboración del plan y seguimiento del personal voluntario de AIAD.

Dividiendo por áreas, hemos podido detectar las siguientes:

- Acción Social:
 - Manejo del paquete Office (Word y Excel sobretodo)
 - Conocimientos sobre la atención Sociolaboral (Habilidades Sociales)
 - Edición y creación de carteles

- Educación para el desarrollo
 - Manejo del paquete Office (Word y Excel sobretodo)
 - Conocimientos en desarrollo de proyectos educativos.
 - Conocimientos sobre dinámicas, talleres y prácticas para el desarrollo

- Desarrollo comunitario
 - Manejo del paquete Office (Word y Excel sobretodo)
 - Manejo de herramientas informáticas de diseño gráfico (Photoshop)
 - Manejo de herramientas de edición de video.

- Cooperación Internacional

- Manejo de herramientas informáticas de diseño gráfico (Photoshop)
- Manejo de herramientas de edición de video.
- Conocimientos sobre redacción del Marco Lógico de un proyecto de Cooperación.

5. Horario Atención al voluntariado

	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
Mañanas			X		
Tardes		X			

6. Plan de voluntariado

6.1 Introducción

AIAD se ubica en barrios con una gran presencia de inmigrantes, donde trabaja para y con personas migrantes y ofrece tanto a estas personas como a las autóctonas herramientas para que la convivencia entre las diferentes culturas sea un éxito.

Nombre	AIAD
Dirección	C/Buenos Aires, 8 bajo 46006 Russafa (Valencia)
Teléfono	963805076
Fax	963362377
E-mail	aiadiaspora@gmail.com
Página Web	https://aiadblog.wordpress.com/

AIAD es una asociación mixta, donde conviven y trabajan migrantes y autóctonos desde el respeto y la diversidad. Esto supone un valor añadido como modelo de organización innovador y de intervención integradora concebida como buena práctica dentro de la propia entidad. AIAD ofrece un nivel de autonomía y participación con el personal voluntario desde una filosofía de apertura máxima. Dentro de este equipo humano altruista, destacamos la presencia de los/as migrantes, reforzando así su integración y formación como ciudadanos/as activos en un espacio de encuentro y sociabilidad.

El factor de atracción y facilitador de la integración de la población migrante es la extensión y flexibilidad en los horarios de apertura y cierre de la asociación, debido a la coordinación entre el equipo de trabajo y la gran afluencia del personal voluntario. Eso ayuda a que la población inmigrante, que tiene unos horarios laborales con muchas cargas de todo tipo, pueda acceder a la formación y puedan relacionarse de una manera activa con el barrio y con la ciudad. AIAD se crea en el entorno del Barrio de Russafa, en la ciudad de Valencia, por iniciativa de un grupo de personas de diferentes procedencias, con la inquietud de promover las culturas africanas para un mejor conocimiento del otro.

6.2 Misión, visión y valores

AIAD es una asociación que busca promover las diferentes culturas a través de la participación social de la diáspora africana con el fin de transformar realidades multiculturales en interculturales.

Misión: Fomentar la participación social de personas inmigrantes y autóctonas a partir de espacios de proximidad y convivencia así como la reflexión crítica, transformando realidades multiculturales en interculturales. Impulsar el intercambio de experiencias estableciendo sinergias desde la acción social, la educación para el desarrollo y el desarrollo comunitario al nivel local.

Visión: Ser referencia en procesos de participación ciudadana y empoderamiento en espacios de proximidad, constituyéndonos como una entidad cívica reivindicativa que muestre que la interculturalidad es una realidad factible.

Valores:

- **Conciencia crítica:** Creemos que para construir un mundo mejor, es necesario construir primero una conciencia crítica en la que seamos capaces de crear y transformar las diferentes realidades en una global y comprometida.
- **Diversidad cultural:** Somos una asociación mixta, donde conviven y trabajan personas migrantes y autóctonas desde el respeto y la diversidad. Esto supone un valor añadido como modelo de organización innovador y de intervención integradora concebida como buena práctica dentro de la propia entidad.
- **Interculturalidad:** Creemos que el proceso intercultural es posible y trabajamos para transformar los espacios multiculturales en interculturales. La interculturalidad permite que las culturas se permeabilicen entre ellas y den origen a otra cultura más diversa, enriquecedora y participativa.
- **Igualdad:** Luchamos en el día a día por un trato idéntico entre todas las personas, al margen de características físicas, sexo, clase social y otras circunstancias diferenciadoras, en cualquier parte del mundo.
- **Participación democrática:** Fomentamos un modelo organizativo en el que todas las personas implicadas en la asociación tengan acceso a espacios de participación y toma de decisiones, y vigilamos para que los mecanismos de elección y de nombramiento de nuestros órganos de gobierno sean verdaderamente transparentes y participativos.
- **Independencia:** Somos una asociación que defiende su autonomía y su capacidad de mantenerse fiel a sus objetivos, aunque nuestra independencia económica no sea total. Entendemos la independencia como un ejercicio de valentía, que asume las consecuencias de mantener la coherencia y de defender nuestros principios con respecto a cualquier instancia pública o privada, gobierno, partido político o empresa, aunque sometidos a las presiones de actores a quienes nuestras acciones pueden no convenir.

- **Transparencia:** Trabajamos para que los procesos de debate interno y de toma de decisiones se hagan con procesos transparentes y con una buena comunicación interna.
- **Respeto y diálogo:** Nuestra forma de actuar se inspira en la no violencia y en el diálogo permanente, como vía para la construcción coherente de otro modelo de convivencia, que promueva la igualdad real y efectiva entre mujeres y hombres, personas migrantes y autóctonas y el respeto por el medio ambiente.
- **Proximidad:** Trabajamos en el aquí y en el ahora, en lo que ocurre en nuestro entorno más próximo entendiéndolo tanto por el barrio donde estamos ubicados como con las asociaciones en otros países donde la relación es cercana. Estamos en los procesos de debate, reflexión y acción en los temas que afectan directamente al barrio y a las personas que vivimos en él.

6.3 Conceptos clave

En AIAD, al igual que en otras asociaciones, en base a la misión, la visión y los valores, hay una serie de términos que cobran una mayor importancia que otros, ya que forman parte y definen en gran medida las tres características anteriormente nombradas. Los voluntarios en el momento que entran en AIAD, pasan a formar parte de la asociación y participan fomentando todos estos ideales y valores. Es por ello importante tener una referencia de términos importantes

Voluntariado: “Colectivo de personas que realizan acciones voluntarias y pertenecen a una organización no-gubernamental. El voluntariado es el medio de poner en práctica la solidaridad. Es necesario fomentar su participación y convertirlo en gestor de cambio a través de un modelo de liderazgo compartido.” Revista “Full”, Nº 25, Diciembre 2011, Plataforma de Voluntariat de la Comunitat Valenciana.

Voluntario: “Personas que de forma organizada, en su tiempo liberado realizan acciones sociales en beneficio de terceros dentro de un proyecto social perteneciente a una organización social. Tiene como característica el ser altruista, constante, comprometida, crítica y solidaria. El voluntario es un agente difusor de la labor de cada entidad, y por tanto, necesita estar motivado e involucrado. Revista “Full”, Nº 25, Diciembre 2011, Plataforma de Voluntariat de la Comunitat Valenciana.

Calidad en el voluntariado: “Se trata de un valor añadido. Es el resultado de un proceso estructurado y formalizado, a través de protocolos de actuación, que facilita el desarrollo de todos los actores sociales (Voluntarios, colaboradores, trabajadores de la entidad, socios, etc.). Es una herramienta que potencia los resultados porque ayuda a

conciliar los intereses del voluntariado y la entidad: Al voluntario le permite desarrollar sus capacidades y motivación a través de su integración en el funcionamiento de la entidad, y a esta le ayuda a optimizar sus recursos.” Revista “Full”, Nº 25, Diciembre 2011, Plataforma de Voluntariat de la Comunitat Valenciana.

Intervención social: “Conjunto de acciones desarrollado en una comunidad con le objetivo de cubrir sus necesidades y elevar así el bienestar individual y colectivo. Actúa frente a la tendencia a la inercia social que produce los desequilibrios sociales, y se legitima como práctica o herramienta compensatoria.” Revista “Full”, Nº 25, Diciembre 2011, Plataforma de Voluntariat de la Comunitat Valenciana.

Multiculturalidad: Convivencia en un mismo espacio de diversos grupos étnicos, con una lengua, cultura y tradiciones diferentes entre sí, sin apenas existir cohesión o intercambio entre ellos.

Interculturalidad: Está relacionado con el hecho de que diferentes culturas con sus respectivas costumbres, creencias o lengua convivan en un mismo espacio y cada una de éstas respeta e interactúa con las demás y se aporta en común lo mejor de cada una, para construir un espacio mucho mas rico, equitativo y tolerante.

Usuario: Es la persona que acude a un servicio con una demanda específica y una necesidad que paliar o cubrir.

Cultura: Conjunto de costumbres, creencias, modos de vida y conocimientos que caracterizan un grupo de personas y que las identifica como iguales.

6.4 MARCO LEGAL

Tras la primera toma en contacto de una serie de conceptos claves, pasaremos al marco jurídico, del que se desprende las guías y el funcionamiento de todo el proceso de voluntariado en las asociaciones. Definiremos en un primer momento Voluntario en el contexto jurídico y redactaremos los derechos y los deberes de éstos, aparte de los derechos y deberes por parte de la asociación.

6.4.1 Voluntario

Según la Ley 4/2001, de 19 de Junio, del voluntariado. Comunidad Valenciana.

“ Se entiende por voluntariado el conjunto de actividades de interés general que, respetando los principios de no-discriminación, solidaridad, pluralismo y todos aquellos

que inspiran la convivencia en una sociedad democrática, se desarrollen por personas físicas para la mejora de la calidad de vida de otras personas o de la colectividad, con arreglo a los siguientes requisitos:

- a) Que tengan carácter altruista y solidario.
- b) Que su realización sea consecuencia de una decisión propia y libremente adoptada, y no traiga causa en una obligación personal o deber jurídico.
- c) Que se lleven a cabo de forma desinteresada y sin contraprestación económica, ni de cualquier otra índole, sin perjuicio de los incentivos que legalmente puedan establecerse y pudiendo ser resarcido de los gastos originados por el desempeño de tal actividad.
- d) Que se desarrollen a través de organizaciones sin ánimo de lucro y con arreglo a programas o proyectos concretos.”

“A los efectos de la presente Ley se entiende por persona voluntaria toda persona física que, por libre determinación, sin recibir contraprestación ni mediar obligación o deber jurídico, realice cualquiera de las actividades contempladas en esta Ley, cumpliendo los requisitos establecidos en la misma. La condición de voluntario es compatible con la de ser socio o miembro de la entidad.”

6.4.2 Derechos persona voluntaria:

- A) Recibir un trato sin discriminación dentro del respeto de su libertad, dignidad, intimidad y creencias.
- B) En la medida en que los programas lo permitan, a desarrollar las actividades en su entorno más próximo.
- C) A disfrutar de determinadas condiciones laborales (Cuando lo requiera la importancia o urgencia del servicio voluntario) que vengán establecidas en la legislación laboral para la realización de sus actividades en adecuadas condiciones de salud y seguridad, en función de la naturaleza y características de aquellas.
- D) A cesar libremente, previo aviso, en su condición de persona voluntaria.
- E) En general, a disfrutar de todos aquellos derechos que deriven de la presente Ley y del resto del ordenamiento jurídico.
- F) A recibir la formación, orientación y el apoyo necesario para el ejercicio de sus actividades.

- G)** A participar activamente en la organización en que estén integrados, colaborando en la planificación, diseño, ejecución y evaluación de los programas en los que colabore.
- H)** Acordar libremente y de acuerdo con las necesidades de las entidades, las condiciones de su acción voluntaria, el ámbito de su actuación, el tiempo y el horario que pueda dedicar su acción voluntaria.
- I)** Estar asegurado mediante póliza que cubra los siniestros del propio voluntariado y los que se produzcan a terceros, en el ejercicio de las actividades encomendadas.
- J)** Recibir compensación económica por los gastos ocasionados en el desarrollo de su actividad, siempre que así se haya pactado entre la organización y la persona voluntaria con las características y los capitales que se determinen reglamentariamente.
- K)** Variar las características de la actividad desarrollada, si las circunstancias de la entidad lo permiten, sin modificar las características constituyentes de una actividad voluntaria.
- L)** Recibir acreditación identificativa de su actividad de voluntariado y disfrutar de los beneficios que esta Ley recoge.
- M)** Los demás que se deriven de la presente Ley y del resto de ordenamiento jurídico.

6.4.3 Deberes de la persona voluntaria

- A)** Realizar su actividad de conformidad con los principios establecidos en la presente Ley.
- B)** Observar las medidas de salud y seguridad que se adopten.
- C)** Guardar la confidencialidad de la información recibida y conocida en el desarrollo de su actividad.
- D)** Respetar los derechos de las personas o grupos a quien dirija su actividad.
- E)** Los demás que se deriven de la presente Ley y del resto de ordenamiento jurídico que haga referencia al voluntariado.
- F)** Cumplir con la máxima diligencia los compromisos adquiridos con la entidad de la que forma parte, respetando los fines y la normativa por la que se rige.
- G)** Aceptar los objetivos y acatar las instrucciones de la entidad a la que pertenece y ser respetuosa con ella.

- H) Rechazar cualquier tipo de contraprestación por la prestación de su actividad voluntaria.
- I) Cuidar y hacer buen uso del material o equipo confiado por la entidad para el desarrollo de las actividades de voluntariado.
- J) Participar en las actividades formativas previstas por la entidad y en las que sean necesarias para mantener la calidad de los servicios que se prestan.
- K) Utilizar adecuadamente el distintivo de la entidad en la que está integrado.
- L) En caso de renuncia, comunicarlo con tiempo suficiente a la entidad, para que puedan adoptarse las medidas necesarias para evitar un perjuicio en la labor encomendada.
- M) Las demás que se deriven de la presente Ley y del resto del ordenamiento jurídico.

6.4.4 Deberes de la entidad

- A) Elaborar y aprobar su estatuto interno
- B) Articular los mecanismos necesarios para garantizar la información, participación y colaboración de la persona voluntaria, tanto en la entidad como en los programas que ésta desarrolla.
- C) Dotar a la persona voluntaria del apoyo y medios adecuados para el desarrollo de sus funciones.
- D) Proporcionar la formación necesaria a la persona voluntaria para el correcto desarrollo de los programas.
- E) Llevar un registro de altas y bajas del personal voluntario.
- F) Suscribir una póliza de seguros que garantice a la persona voluntaria la cobertura por los daños y perjuicios que puedan ocasionarse a la persona voluntaria y los que se produzcan a terceros en el ejercicio de la actividad, con las características y por los capitales que se determinen reglamentariamente.
- G) Garantizar las debidas condiciones de salud y seguridad.
- H) Expedir certificado de persona voluntaria que acredite los servicios prestados en la entidad.
- I) Cualquier otro que se derive de la presente Ley.

6.4.5 Derechos de la entidad

- A) Seleccionar a las personas voluntarias de acuerdo con las tareas a realizar y las condiciones fijadas en el estatuto.
- B) Solicitar y obtener de la administración de la Generalitat la información, orientación, formación y apoyo necesarios para el desarrollo de la actividad de voluntariado.
- C) Concurrir a las medidas de apoyo y fomento de la actividad de voluntaria.
- D) Posibilidad de suspender la colaboración voluntaria de las personas que infrinjan su compromiso de colaboración.
- E) Los demás que se deriven de la presente Ley y del resto de ordenamiento jurídico.

7. Ley Orgánica

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, de protección de datos de carácter personal. **(De obligado cumplimiento)**

8. Importancia del voluntariado

A día de hoy, vivimos las consecuencias de la crisis, que azota al campo de lo social de una manera muy directa, traduciéndose en recortes y en la reducción de partidas presupuestarias para proyectos y ayudas. Todo esto deriva en la necesidad de crear una nueva manera de trabajar desde las asociaciones, donde ya no se cuenta con los mismos recursos económicos que antaño. Se han tenido que cancelar muchos proyectos e incluso cerrar muchas entidades.

Hay muchas entidades que están padeciendo problemas económicos por el retraso en los pagos por parte de la administración. Esto afecta sobre todo a las entidades que su fuente de ingresos o al menos la gran parte es de origen público. Además muchas de éstas se han visto obligadas a solicitar líneas de crédito con la consecuencia de tener que pagar unos intereses a posteriori. Añadir también que muchas entidades incluso no han podido solicitar este servicio, debido a la falta de abales, con el consecuente cierre de esta o recorte de programas por falta de presupuesto.

Pero esta crisis también afecta a las entidades que son nutridas con programas desarrollados por las obras sociales de las Cajas de Ahorros. Su partida presupuestaria también se ha visto reducida drásticamente. “Según el informe de la Unión de Banco Suizos (USB) sobre *La economía española en la era de la austeridad*, reducen la dotación desde 875 millones de euros de 2010 a 463 millones en 2013 cuando en años anteriores se había convertido en un sector que movía más de 1000 millones de euros y que, atendiendo los programas de las Entidades, permitía que éstas llegaran donde muchas veces las Administraciones Públicas no podían o no querían”. .” Revista “Full”, Nº 25, Diciembre 2011, Plataforma de Voluntariat de la Comunitat Valenciana.

Es por ello que en este contexto tan desfavorable para la economía del tercer sector social los voluntarios juegan un papel muy importantes a la hora de llevar adelante los programas y los proyectos, ya que aportan su fuerza de trabajo a las entidades y hacen posible que se realicen estos programas con un presupuesto más ajustado.

AIAD no es una excepción, y por ello pensamos que al ser la principal base de funcionamiento de la entidad junto a los estudiantes en práctica externas, vemos necesario la realización de este plan de Gestión del voluntariado, para intentar establecer una normativa interna que nos permita trabajar con este sector siempre con la máxima calidad posible, con una buena organización, comunicación y entendimiento.

Por ello queremos remarcar los aspectos positivos de la realización de voluntariado para la persona:

- Produce un desarrollo personal en el voluntario, ya que convive con nuevas experiencias y trabaja en ámbitos diferentes a lo acostumbrado. Además AIAD al trabajar con personas inmigrantes en pro de la interculturalidad hace que el enriquecimiento sea mucho mayor al compartir costumbres y tradiciones diferentes a las autóctonas.
- Hace que posible que exista la participación ciudadana y en consecuencia contribuye al desarrollo del barrio y a la participación de “Todos/as para Todos/as”.
- Descubrimiento del contexto donde se desarrolla el proyecto.
- Promueve valores positivos como la solidaridad.
- Es un aprendizaje continuo.
- Satisfacción personal por el trabajo bien realizado.
- Pone a prueba tus habilidades sociales y profesionales.
- Mejora el trabajo en equipo.
- Ampliación de los círculos de amistad.
- Formación en el campo de trabajo o colaboración.

En conclusión podemos establecer que la participación del voluntariado en nuestra asociación tiene un gran beneficio mutuo, ya que aporta a la entidad fuerza de trabajo y

otras muchas cualidades positivas de la persona voluntaria que pueda ayudar en el proceso de consecución de objetivos de los proyectos y a la persona voluntaria le aporta toda una serie de beneficios tanto personales como profesionales que servirán de enriquecimiento propio para la vida diaria.

9. Áreas AIAD

En AIAD se desarrollan un total de tres áreas de trabajo en las que existe la posibilidad de desarrollar el trabajo de voluntariado. En cada una de ellas hay una persona responsable que es la encargada de dirigir junto al equipo todas las acciones que se llevan a cabo. Cada área tiene una serie de objetivos establecidos que se lograrán llevar a cabo mediante las líneas estratégicas establecidas y los programas llevados a cabo.

9.1 Educación para el desarrollo

En AIAD entendemos que la Educación para el Desarrollo (EPD) hace referencia a un proceso educativo encaminado a generar conciencia crítica sobre la realidad mundial y a facilitar herramientas para la participación y la transformación social en claves de justicia y solidaridad.

La Educación para el Desarrollo pretende construir una ciudadanía global crítica, políticamente activa y socialmente comprometida con un desarrollo humano justo y equitativo para todas las comunidades del planeta.

Trabajamos la pluralidad cultural a través del conocimiento de todas las culturas que componen el Estado Español, y romper los estereotipos forjados por un tiempo de desencuentros.

Nuestro trabajo va encaminado a provocar este cambio, que se va a reflejar inequívocamente en un modelo de convivencia en el que prime el entendimiento mutuo. Para conocer un país o colectivo, la manera más eficaz es introducirse en sus costumbres, sus modos de vida y, ante todo, llegar a sentir como sienten: conocer desde la empatía.

Y es a través de la empatía como entendemos que las acciones de Educación para el Desarrollo pueden contribuir a promover la solidaridad de la ciudadanía.

El principal objetivo es crear un servicio de desarrollo y apoyo a la implementación de metodologías de EPD aplicadas a la transformación social para apoyar los proyectos de AIAD y de otras entidades sociales. Sigue tres líneas estratégicas:

- Desarrollo de metodologías de EPD que mejoren las competencias educativas , las oportunidades de formación y las redes de participación políticas, económicas y sociales de los inmigrantes.
- Desarrollo de metodologías de EPD para sensibilizar sobre turismo responsable y sostenible.
- Desarrollo de metodologías de EPD que permitan incrementar la participación social de los inmigrantes y la convivencia de los barrios.

Disponibilidad: Según la envergadura del proyecto fijar una serie de horarios en los que coincida el equipo para la realización de éste. Unos 2 o 3 días a la semana.

Conocimientos básicos:

- Conocimiento básico sobre desarrollo de documentación de identificación, formulación y presentación de proyectos.
- Edición y creación de carteles.
- Conocimientos relacionados con la educación o la formación.

Tareas básicas

- Participación en la formulación y ejecución del proyecto de la escuela de verano.
- Participación en actividades de sensibilización.

Tareas básicas:

- Desarrollo de actividades de co-desarrollo (Organización de viajes de turismo responsable, actividades culturales y de sensibilización que potencien la acción y la difusión de los proyectos).

9.2 Acción Social

AIAD ofrece atención integral en cuanto a información, asesoramiento, mediación y orientación a personas migrantes, articulada en uno programa: inserción socio-laboral. También imparte talleres de danza, idiomas y otros temas de interés.

El principal objetivo es generar en Valencia itinerarios de apoyo, asesoramiento, formación, orientación e inserción socio-profesional a las personas inmigrantes para mejorar y consolidar sus derechos políticos, económicos y sociales.

Disponibilidad: Mañanas y tardes (Hincapié en tardes)

Conocimientos básicos: Trato con personas en riesgo de exclusión social, conocimientos de recursos de Valencia, conocimientos de informática e internet relacionados con el empleo (CV, portales de empleo, SERVEF...), capacidad de organización y gestión del trabajo en equipo, conocimientos pedagógicos básicos (Talleres).

Tareas básicas:

- Tareas básicas administrativas relacionadas con el empleo y la formación.
- Derivación a otras entidades.
- Atención a personas en riesgo de exclusión social.
- Gestión del alumnado (Talleres).

9.3 Desarrollo comunitario y movilización social

El principal objetivo es generar espacios interculturales de participación económica, social y política que mejoren la inclusión social de los inmigrantes, incrementando la convivencia en los barrios donde viven. Sigue dos líneas estratégicas:

- Creación y dinamización de espacios INTERCULTURALES de participación social e incidencia política en el barrio de Russafa.
- Participación en redes sociales locales, nacionales e internacionales de incidencia política para a la promoción y la defensa de los derechos de los inmigrantes.

Disponibilidad: Todos los días de la semana

Conocimientos básicos: Todo lo relacionado con la organización, gestión y ejecución de proyectos, sobre todo a nivel de barrio y conocimientos de trabajo comunitario.

- Conocimientos de la Gestión de proyecto interculturales
- Dominio de las redes sociales
- Conocimientos sobre logística y marketing en relación a proyectos sociales.
- Dominio paquete Office.
- Buen manejo en internet y programas de diseño audiovisuales.

Tareas básicas:

- Participación en la fase de ejecución en los proyectos a nivel barrial
- Participación en la fase de difusión de los proyectos a nivel barrial

9.4 Prioridades transversales

Además todas las áreas tienen una serie de prioridades transversales:

- **Trabajo comunitario:** AIAD es una organización social de base. Busca en cada uno de sus proyectos implicar y potenciar desde la proximidad a los agentes comunitarios locales para que puedan definir y ser actores de su propio desarrollo.
- **Participación del voluntariado activo:** AIAD es una entidad que potencia el voluntariado en cada uno de sus proyectos. Apuesta por la participación social activa de los ciudadanos como herramienta indispensable para conseguir sus objetivos.
- **Trabajo en red:** AIAD apuesta en todos sus proyectos para el trabajo en red como herramienta de participación social. Buscamos establecer alianzas con otras entidades sociales priorizando en España el trabajo de refuerzo en las entidades de inmigrantes.

10. Protocolo de gestión del voluntariado

10.1 introducción

Objetivo: facilitar la incorporación de las personas voluntarias en la organización y mantenerlas informadas de las actividades de la asociación para fomentar su participación en las mismas.

10.2 Procedimiento

1º) Contactar con las personas interesadas en participar como voluntarios/as que se hayan pasado a preguntar o hayan enviado un correo a través de la web y citarlas para la primera acogida del voluntariado.

2º) Enviar correo a todas las personas interesadas para convocarlas el día de la acogida de voluntariado.

3º) Realizar difusión, tanto por medio de la página web como de las redes sociales, para que las fechas de

4º) Se incorporará al voluntario/a a las listas de correos de voluntariado y en la base de datos.

5º) El responsable del proyecto/área que reciba la ficha, contactará con el/la voluntario para incorporarlo al equipo y le asignará una persona de su equipo con la que empezará a trabajar al principio para facilitar la acogida. Por ejemplo, un nuevo profesor podría empezar dando clase con otro profesor con más experiencia.

6º) Evaluación del voluntario/a. Transcurrido un mes desde la primera entrevista, se consultará al responsable del proyecto, a la persona asignada para el acompañamiento durante la primera acogida y al nuevo voluntario/a cómo ha ido este primer mes y, en caso de que todo haya funcionado bien, se firmará el compromiso de voluntariado. Si ha habido algún problema, se buscará la solución pertinente (prorrogar el periodo de prueba, reasignar al voluntario/a a otro proyecto y empezar de nuevo, etc.)

7º) En caso de que no se llegue a firmar el compromiso de voluntariado, poner en la base de datos que el voluntario/a está inactivo.

8º) Añadir al nuevo voluntario/a en la lista del seguro.

9º) A los nuevos voluntarios/as se les enviará información sobre actividades, formaciones, boletines mensuales, etc. y se les convocará para encuentros trimestrales.

11. Catálogo de puestos de voluntariado

En este documento expondremos una tabla en la que figurará por un lado las cuatro áreas que conforman AIAD. donde puede participar el voluntariado; con sus respectivos puestos donde desempeñar la labor. Los perfiles idóneos para el trabajo en cada área descrita en la tabla se encuentran en el documento de Plan de voluntariado, donde se da una información más específica de cada una de éstas.

Área	Responsable	Contacto	Funciones
Acción Social	Eva María Mañez	aiadiaspora@gmail.com	- Atención Sociolaboral. - Talleres y actividades. - Participación en proyectos.

Educación para el Desarrollo	Karina Vagradova	aiadiaspora@gmail.com	- Programas educativos
Desarrollo comunitario y movilización social	Fulton Aladino Figueroa Erazo	aiadiaspora@gmail.com	Participación en proyectos anuales tales como: - Proyectos relacionados con el barrio - Proyectos de sensibilización

11. Procedimiento de tramitación de quejas.

En AIAD es importante ir mejorando poco a poco y día a día en la realización de nuestro trabajo. Por ello, hemos ideado este sistema para poder alcanzar a todo el ancho de población que trabaja con AIAD, y centrarnos sobre todo en el voluntariado. Lo que pretendemos es poder recopilar todo tipo de quejas y sugerencias que nos sirvan para mejorar en nuestra asociación; y qué mejor manera que sean los propios voluntarios/as los que nos transmitan sus incomodidades o su punto de vista de la asociación.

Y para ello, en AIAD se ha ideado una serie de canales para hacer llegar a la dirección las posibles quejas o sugerencias que puedan surgir.

1. El primero de ellos es mediante un formulario ya creado remitir esa queja al coordinador/a del área donde ejerce la persona el voluntariado. En la reunión semanal de cada área se intentará resolver esa queja. Si no se encuentra una solución viable, la queja pasará a la comisión permanente, donde se debatirá una resolución para ésta. Previamente, la queja habrá sido registrada por el responsable de voluntariado, que la habrá recibido del coordinador del área.
2. El segundo canal de comunicación es el/la responsable de voluntariado, que en cualquiera de sus reuniones podrá recibir las quejas escritas en el formulario y como se dijo anteriormente llevarlas a la dirección y hacerlas llegar a la coordinación de área.
3. También se podrá hacer llegar la queja, si se prefiere de forma totalmente anónima, mediante la colocación del documento o de una nota si se prefiere, en un buzón

habilitado en recepción. El/la responsable de voluntariado será la persona encargada de llevarla a dirección y a la coordinación de área, además de registrarla.

4. Por último, también existe la posibilidad de enviar un correo electrónico a la dirección: aiadiaspora@gmail.com donde la persona encargada recogerá las quejas y sugerencias y las hará llegar a dirección y coordinación de área.

Tras el establecimiento de los canales por los cuales nos llegará la queja, se diseñará una tramitación de quejas, que describirá el proceso por el cual se revisan y se llevan a cabo las medidas oportunas.

1. El voluntario/a habrá hecho llegar la queja mediante cualquier canal descrito anteriormente a la/el responsable de voluntariado.
2. Automáticamente la queja será registrada y se mandará a dirección y al coordinador/a del área de donde procede esa queja.
3. Al realizarse reuniones semanales de cada área, esa queja formará un punto del día de la reunión y será tratada por los componentes del equipo para poder encontrar una solución en conjunto que beneficie a todo/as.
4. Si no se consigue resolver la queja, cada dos semanas se reúnen las personas responsables de la coordinación de cada área con la dirección. Se aprovechará esta reunión para resolver la queja en conjunto y encontrar una solución beneficiosa para ambas partes implicadas.
5. Tras la resolución de la queja, se procederá de nuevo al registro de respuesta de ésta y se remitirá al voluntario/a que la escribió. En el caso que fuera anónima, en la siguiente reunión de área la persona responsable de la coordinación del área de donde surgió la queja será la responsable de comunicar la resolución a los componentes del equipo.