



Entrada en vigor y vigencia 01/01/2024

### **¿Qué es un Plan de Voluntariado (PdV)?**

Es un documento que explica con cómo se organiza el voluntariado en la entidad. Es una herramienta de soporte que ayuda al funcionamiento del día a día. Debe garantizar que todo el mundo sepa cómo la organización actúa en cuanto al voluntariado, con el objetivo de que todas las personas voluntarias tengan una buena experiencia y que la entidad aproveche todo su potencial.

### **Definición de voluntariado social**

Como Fundación entendemos el voluntariado social como el conjunto de acciones que llevamos a cabo las personas cuando decidimos dedicar nuestro tiempo a ejercer un compromiso de transformación social en el marco de una entidad privada sin ánimo de lucro, de forma compartida con otros y de forma libre y solidaria, por voluntad propia y sin contraprestación económica. Así, desde la Fundación Geniotipo ofrecemos la posibilidad de enriquecernos a nivel personal a través de experiencias de voluntariado social, dejando huella a niños, adolescentes, familias y entorno promoviendo el compromiso en la participación ciudadana y transformación social. Consideramos que el voluntariado tiene un papel muy importante y concreto en nuestra entidad que es complementario al trabajo profesional (en ningún caso lo sustituye) y aporta otra visión del trabajo realizado por la entidad. Así pues, tanto profesionales como voluntariado deben compartir la misión de la entidad, ya que la diferencia vendrá dada por el tipo de vinculación (no es una relación laboral) y por el tipo de tarea que desarrollen de apoyo).

### **Perfiles de voluntariado a la Fundación Geniotipo**

Los requisitos que consideramos fundamentales y que forman parte de la esencia de la misma acción voluntaria sueño los siguientes:

- Edad: tener más de 16 años.
- Idioma: principalmente tiene que saber hablar catalán y/o castellano como lenguas básicas. En algunos casos podremos aceptar personas con otros idiomas (inglés, francés, árabe...) mientras la lengua no sea obstáculo para efectuar su tarea.
- Disponibilidad: la persona interesada no solo tiene que tener la voluntad sino tiene que asegurar poder disponer de tiempo libre suficiente para asumir el compromiso mínimo de una tarde en el trimestre (en el caso del voluntariado a proyectos durante el curso) o de una semana entera (a las actividades de verano). En caso contrario se añadirá a la bolsa de voluntariado para actividades o acontecimientos puntuales.
- Actitudes: es importante que la persona voluntaria tenga una actitud positiva, abierta, empática y comprometida con las necesidades del colectivo con quien trabaje y hacia las indicaciones de la entidad. A la vez, habrá que contar con una estabilidad emocional, responsabilidad y compromiso adecuados para el desarrollo de su tarea.
- Otros:
  - o Respetar la confidencialidad de la información que se proporcione.
  - o Sintonizar con la misión, la visión y los valores de la entidad

- o Conocer y asumir la dinámica propia del proyecto en que participa.
  - o Estar abierto al trabajo en equipo, tanto con otros voluntarios como con los profesionales de la Fundación.
  - o Tener presente que cada persona tiene un proceso personal que se tiene que respetar.
  - o Participar, en la medida de sus posibilidades, en la formación ofrecida por la propia entidad o por los otros agentes y que tenga que ver con la función que desarrolle en la fundación.
- En función del perfil se acotaran las tareas y responsabilidades a desarrollar.

### **Coordinación del voluntariado**

La función de la responsable de voluntariado consiste a gestionar el Plan de Voluntariado previamente diseñado, en su globalidad. Así pues, no consiste a gestionar las personas voluntarias (porque a las personas no se las gestiona) sino la visión global de la tarea encomendada y del equipo concreto de voluntarios y voluntarias vinculados a la entidad. Por eso es tan importante que quién ejerce esta responsabilidad sea una persona conocedora de la entidad, de su misión y visión, y de los programas de actividades que se llevan a cabo.

Perfil del coordinador/da de voluntariado:

- Que sea una persona remunerada para mantener la estabilidad y que conozca suficientemente la entidad y tenga conocimiento otras entidades donde poder derivar. Se puede dar el caso que, en algún momento, se valore que esta función la lleve una persona voluntaria.
- Capacidad de comunicación y facilidad para las relaciones: saber escuchar y transmitir, poner límites, llegar a acuerdos, hacer y recibir críticas.
- Persona próxima, con carácter abierto y capacidad de relación.
- Ser atenta a los detalles e intuitiva para intentar conciliar las habilidades y deseo de la persona voluntaria con las necesidades de la entidad.
- Capacidad de liderazgo, gestión de equipos y de trabajo en equipo.
- Disponer de tiempo suficiente para llevar a cabo la tarea, con capacidad de organización y sistematización.
- Tendría que evitar: necesitar el control sobre los otros, reclamar protagonismo y desear imponerse.

Las tareas del coordinador se centran en velar por el desempeño del Plan de Voluntariado: proceso de integración de las personas voluntarias, sienta la responsable de la acogida, selección e incorporación del voluntariado, así como de su despedida si fuera el caso, hacer investigación de voluntariado, asegurar la comunicación interna

Sus funciones principales sueño:

- Ponerse en contacto con la persona voluntaria
- Realizar la entrevista inicial
- Contactar con las coordinadoras de los proyectos donde la persona podría desarrollar su acción voluntaria
- Comunicar a la persona voluntaria donde desarrollará su tarea y ponerla en contacto con la coordinadora y/o la persona que será su referente
- Darle a conocer la entidad
- Asegurar que tenemos la documentación necesaria (ficha, DNI, Certificado) y correctamente guardada • Responsabilizarse que es dada de alta/baja al seguro de voluntariado
- Estar en el día de las necesidades de voluntariado de la Fundación
- Tener actualizada la información que está publicada en varios canales
- Responder a las solicitudes de voluntariado que se reciban
- Buscar nuevos canales de captación de voluntariado

### **Gestión del voluntariado**

#### **Captación**

Los voluntarios/se pueden llegar a la Fundación:

a) Por iniciativa propia, sin responder a una solicitud de voluntariado realizada desde la Fundación: en este caso la Fundación mirará de buscar alguna tarea en la que este pueda colaborar.

b) Como respuesta a una solicitud efectuada desde la Fundación para una tarea concreta: en este caso se evaluará si el perfil de la persona coincide con el que se necesita y se iniciará el proceso de acogida. La gestión de las solicitudes la llevará a cabo la persona responsable del voluntariado de la entidad.

Para el segundo caso, algunos de los medios de captación de voluntariado serán los siguientes:

- Bolsa de voluntariado: aprovechando las redes donde estamos inscritos y/o federados. Por ejemplo: Federación Catalana Voluntariado Social, Hacesfalta.org, voluntariado universitario, red de Jesuitas.
- Webs: crear una noticia con el perfil redactado. Se puede difundir en la propia web o también aprovechar recursos como Xarxanet o voluntriati.cat que publican noticias de este interés. Es importante que quede muy descrita el llamamiento, con mensaje claro, que se entienda el que se está buscando y sea alentador.
- Boletines de noticias
- Redes sociales: definir bien el mensaje, aprovechar los enlaces del que tenemos publicado en webs o bolsas y adjuntar imágenes.
- Sesiones de sensibilización: se puede tener presente la participación de testigos que expongan su experiencia en primera persona, potenciando la empatía y la proximidad. pueden ser ejemplos las ferias, conferencias, actas de presentación de la entidades...
- Proyectos de Aprendizaje y Servicio
- Boca-oreja: ya sea a través del personal remunerado de la entidad, órganos de gobierno, como del propio equipo de voluntariado.
- Antiguos trabajadores o colaboradores de la Fundación Geniotipo
- Acontecimientos: actas o ferias donde participamos u organizamos.
- Otros

### **Selección**

La persona voluntaria contacta con nosotros a través de alguno de los siguientes canales: alguna de las personas que ya forman parte de la Fundación (voluntariado, profesionales, patronato...), teléfono, e-mail, redes sociales, etc.

Quienes reciba esta petición la deriva a la Responsable de Voluntariado que se pondrá en contacto para tener una primera entrevista.

En esta primera entrevista es importante tener presentes algunos aspectos:

- Espacio: Crear un ambiente cómodo.
- Explicar la Fundación:
  - Información básica de la entidad: se trata de aclarar a la persona qué tipo de entidad somos, su origen y con qué valores trabajamos.
  - Explicación de los proyectos que se llevan a cabo.
  - Explicación básica del perfil y las actitudes de voluntariado que busca la entidad y el compromiso mínimo que pide, así como describir bien la oferta por la cual se ha interesado (hay que asegurarnos que entiende qué estamos ofreciendo).
  - Para hacer llegar la información de la entidad se entregará la memoria divulgativa de la entidad.
- Conocer la persona interesada:
  - Recoger datos personales, académicas y profesionales de la persona interesada porque esto nos permitirá tener información sobre sus aptitudes y conocimientos.
  - Averiguar qué expectativas tiene y descubrir qué motivaciones personales lo han llevado a interesarse por esta oferta.
  - Saber qué experiencias anteriores de voluntariado tiene (si tiene).
  - Conocer de qué disponibilidad dispone.
  - Aclarar cuál es su grado de compromiso a priori.

Una vez hecha la entrevista se informa que su perfil se comentará con el equipo y que en un periodo máximo de 15 días se informará de la posibilidad o no de incorporarse como voluntario.

a) Si la persona está decidida a continuar adelante, la responsable de voluntariado compartirá el perfil con la responsable de proyectos. Esta lo trasladará al Equipo de Coordinación de Proyectos donde se valorará a qué proyecto se puede incorporar. En el supuesto de que la persona nos haya parecido la adecuada para

cubrir el lugar, y según las posibilidades de nuestra entidad, la coordinadora de voluntariado se pondrá en contacto con la persona voluntaria convocándola un nuevo día para hacer la acogida e iniciar su tarea.

b) En el supuesto de que la persona voluntaria quisiera hacer un voluntariado que no se enmarque adentro de ningún proyecto de manera específica, sino que tuviera un carácter más general dentro de la Fundación, la responsable de voluntariado comunicaría a dirección qué serían las posibilidades a ofertar por la persona que quiere realizar el voluntariado.

c) Por último, si la persona responsable de voluntariado, después de esta primera acogida considera que la persona no cumple los requisitos mínimos establecidos en el plan de voluntariado para formar parte del equipo de voluntarios, le comentará la posibilidad de esperar un tiempo o de buscar un voluntariado que se ajuste más en su perfil.

### Acogida

La fase de acogida es fundamental porque permite establecer una relación próxima y de compromiso mutuo entre entidad y persona voluntaria así como definir con claridad las tareas que llevará a cabo, con qué personas colaborará, con qué materiales contará y qué será su disponibilidad.

Para formalizar el voluntariado, la persona a incorporarse se reunirá primero con la Responsable de Voluntariado. En este encuentro se entregará un dossier de bienvenida con la información clara y concisa de la entidad (misión, valores, organigrama, actitudes del voluntariado, etc.), elementos de merchandising (buff, pulsera) y velará para que tengamos la documentación oficial signada:

- la ficha de voluntariado
- el compromiso de confidencialidad y derecho de imágenes
- la hoja de compromiso de voluntariado
- la carta de compromiso sobre el código de conducta y buen trato
- el certificado negativo de antecedentes de delitos de naturaleza sexual
- el DNI/NIE
- la autorización de los tutores legales (en el caso de las personas menores de edad)

A continuación, presentará a la coordinadora del proyecto donde participará y esta le explicará todo aquello relativo al proyecto: funcionamiento general, horario, calendario de actividades, funciones que se lo pedirá, etc. También se informará que como persona voluntaria se asignará un referente dentro del equipo del proyecto.

### Incorporación

Paralelo a la acogida del equipo, es importante que la responsable de voluntariado vele por la correcta incorporación de la persona voluntaria dentro de la Fundación. En este sentido, se comunicará a la persona voluntaria que, durante el proceso de incorporación podrá contar de un mes de acomodación y, pasadas cuatro semanas, se hará una pequeña entrevista por saber cómo se siente efectuando el voluntariado y en relación con la entidad. Pasado este tiempo es cuando se puede hacer entrega de la camiseta de la Fundación por si se tiene que utilizar en actividades o acontecimientos externos.

A nivel de entidad hay que trabajar mucho con el equipo técnico para que esté a punto para acoger y trabajar con personas voluntarias. Así pues, tiene que ser una condición a tener presente desde la contratación de la persona asalariada. Además, es necesaria una buena comunicación interna. Por eso, durante este periodo se velará para presentar al equipo técnico (directora, coordinadora de proyectos, acogida...) y, en las reuniones mensuales con todo el equipo de profesionales o vía e-mail, se dará a conocer si ha habido altas/bajas de voluntariado.

### **Compromís y acompañamiento**

El hecho de ser cuidadoso con el seguimiento de las personas que colaboran con nosotros influye muy positivamente en su motivación. Si la fase de acogida es clave para crear un buen vínculo entre la persona voluntaria y la entidad, la fase de acompañamiento es fundamental para incentivar y hacer partícipe la persona. El reconocimiento a la aportación de ideas y propuestas también favorecerá su motivación por la tarea encomendada.

Hacer un buen acompañamiento, pues, favorece que las personas voluntarias se sientan reforzadas y vinculadas a la organización. A la Fundación habrá la figura del Referente de voluntariado que será la persona encargada de encontrar espacios de contacto que nos ayudarán a:

- Conocer mejor la persona y su evolución dentro de la entidad integrarla
- Fomentar el compromiso y el sentimiento de pertenencia con la organización
- Consolidar sus expectativas y reconducirlas
- Supervisar la tarea, haciendo prevención de situaciones conflictivas y solucionarlas
- Reubicar la persona, si menciona incomodidad en el lugar asignado
- Detectar necesidades formativas
- Proporcionar herramientas y recursos para orientar la tarea y mejorar la calidad de la acción
- Expresar/escuchar dudas, emociones, sentimientos
- Mostrarle los canales de participación y comunicación dentro de la entidad y animarla a utilizarlos
- Motivarla para que utilice todas sus capacidades, creatividad, imaginación, etc. durante el periodo de voluntariado
- Informarla de todos los acontecimientos de la Fundación y animar su participación
- Reconocer la persona y a la tarea que desarrolla

Estos espacios pueden ser tanto formales (reuniones individuales o de equipo, evaluaciones...) como no formales (comidas, WhatsApp, e-mail, llamadas...). El importante es que no los podemos dejar a la improvisación. Por eso, habrá que planificar el acompañamiento definiendo el objetivo que se quiere lograr para decidir cuál es el espacio más idóneo en cada momento. Si la persona que se incorpora conoce bien su tarea a desarrollar, voz que tiene una supervisión y espacio donde preguntar, se reconoce la tarea y recibe una buena comunicación, mejoraremos su implicación y experiencia de voluntariado.

Más allá del acompañamiento diario del referente de voluntariado, habrá que tener presente que habrá en juego otros acompañamientos: el de la responsable de voluntariado (para garantizar que la persona se siente cómodo con el proyecto y la tarea) y el de la entidad, entendido como un acompañamiento global que vele por la pertenencia a la entidad.

Es importante tener presente que este es un proceso continuado que se tendrá que ir adaptando en función de la persona voluntaria y la tarea concreta que lleve a cabo. Además, se puede tener presente desde los propios proyectos, en el momento de hacer la programación de actividades.

### **Comunicación y coordinación**

La responsabilidad última del voluntariado recae en la Dirección de la Fundación, pero será el referente de cada voluntario/a quien será el encargado de hacer el seguimiento y ser el canal de comunicación más directo de este con la Fundación. Esta persona tendrá que dedicar tiempo y espacio a las personas voluntarias para poder dar respuesta a sus demandas o dudas, así como para guiarlos en su práctica del voluntariado. A la vez, tendrá el apoyo de la persona responsable de voluntariado por temas de ámbito más general.

Las personas voluntarias desarrollarán su tarea en servicios de la Fundación donde trabajan profesionales contratados y otros voluntarios. Por eso es necesaria una coordinación clara para que haya una comunicación fluida y una colaboración mutua, con el fin de garantizar el buen funcionamiento de las actividades. Así pues, la persona voluntaria irá dialogando con su referente sobre si se cumplen las expectativas mutuas en el despliegue de la acción voluntaria: compartir las vivencias, las motivaciones, los aprendizajes, las dificultades, los conflictos... En este sentido, se

convocarán las reuniones, entrevistas, encuentros, etc. necesarias para garantizar esta coordinación

### **Formación**

Desde la entidad se velará para ofrecer varios espacios formativos durante el periodo de voluntariado

- En el momento de incorporación de la persona voluntaria se hará una formación básica inicial sobre el contexto y el entorno, una presentación para acercar el conocimiento de la entidad y una explicación más técnica sobre las funciones y tareas concretas a desarrollar.
- Durante el curso habrá tres espacios de encuentro con todo el voluntariado de la Fundación que, además de ser encuentros lúdicos, también se intentará potenciar el carácter formativo (encuentro de inicio de curso, encuentro de voluntariado y final de curso).
- Destacamos sobre todo el encuentro anual de voluntariado como momento de formación conjunta con profesionales y voluntariado de la entidad para profundizar sobre temáticas de interés común. Este encuentro también permite que todos el voluntarios/aries se conozcan entre ellos con lo cual se fortalece el sentido de pertenencia y de equipo más allá del equipo propio del proyecto en el que se desarrolla la acción voluntaria.
- Otros espacios de formación pueden ser el encuentro anual con el voluntariado de las entidades del Sector Social de Jesuitas (donde formamos parte), las reuniones de equipo, evaluaciones de actividades...
- Por último, se velará para detectar necesidades formativas y proporcionar la formación que se considere adecuada por el desarrollo de la actividad, dando respuesta a las peticiones formativas que puedan surgir.

### **Evaluación**

Las evaluaciones, sobre todo si son periódicas, ayudan a resituarse adecuadamente para seguir más motivados la acción voluntaria. Por eso, las personas voluntarias participarán en dos tipos de evaluaciones con el objetivo de avanzar hacia una mejora continua de la acción voluntaria y del proyecto:

- Evaluación del proyecto/actividad: como integrantes del proyecto, participarán en la evaluación periódica de las actividades con el resto de integrantes del equipo (voluntarios y profesionales contratados).
- Evaluación de la tarea de voluntariado: cada voluntario, en grupo y/o individualmente, evaluará la tarea que ha llevado a cabo con su referente de voluntariado. De esta, se dejará siempre constancia a la base de datos de la persona voluntaria.

### **Reconocimiento**

Hay diferentes maneras de reconocer la tarea que hace el voluntariado a la Fundación, que repercutirán positivamente en su motivación y compromiso:

- Proporcionando todos los medios necesarios para el buen desarrollo de la acción voluntaria (información, formación, etc.)
- Dedicando tiempo y espacios por el encuentro y el intercambio
- Valorando individualmente su tarea
- Abriendo canales de participación a la entidad
- Ofreciendo espacios de encuentro con otras personas voluntarias, dentro y fuera de la Fundación
- Recibiendo un trato próximo y personalizado por parte del equipo profesional
- Haciéndolo sentir agente importante y activo en la tarea que lleva a cabo la Fundación y hacerle notar que sus aportaciones son acogidas.
- Teniendo en cuenta la celebración del Día internacional del voluntariado (5 de diciembre).
- Proporcionando certificados que avalen su actividad
- Destacando en la memoria y la página web la contribución fundamental del voluntariado a la tarea que desarrolla la Fundación (actividades en que participa, acciones que lleva a cabo...)

## **Desvinculación**

La persona voluntaria puede finalizar su tarea y marchar de la Fundación por varias razones: porque se haya acordado un periodo concreto de voluntariado; para que la persona voluntaria decida no continuar el voluntariado por carencia de disponibilidad, motivaciones, cambio de intereses; porque desde la entidad se considere que no se tiene que continuar el voluntariado... Sea como fuere, la finalización del vínculo entre la persona voluntaria y la entidad es una fase que hay que cuidar igual que basura en la acogida.

A pesar de que la persona referente velará para que la persona voluntaria pueda hacer el cierre "a su manera", con las personas atendidas y profesionales, la responsabilidad final de esta etapa será de la responsable de voluntariado.

Habrà que acompañar la persona voluntaria y destinar un tiempo para conocer los motivos que han llevado a la persona a querer salir de la entidad, cerrando este proceso de forma cálida, acogedora, dejando las puertas de la entidad abiertas por el que se considere oportuno. Con esto, habrá que reconocer la tarea realizada y recoger las observaciones que se comenten para saber si, como equipo, también tenemos aspectos internos del plan de voluntariado o la gestión para mejorar.

A continuación, listamos aspectos relevantes a tener en cuenta en la sesión de cierre:

- Mostrar interés para conocer los motivos
- Valorar y agradecer la tarea que ha llevado a cabo
- Encajar la crítica con actitud asertiva y haciendo un retorno positivo
- Saber 'cerrar la puerta', si se tercia
- "Dejar la puerta abierta" Posibilidad de colaboraciones futuras, si se considera
- Decidir conjuntamente si se mantendrá algún tipo de vinculación
- Contacto mediante boletines informativos, formaciones, invitaciones a acontecimientos, encuentros de voluntariado, entre otros

Recoger en el expediente de la persona los motivos de la finalización del vínculo

- Hace falta que la persona se dé cuenta que nos tomamos muy seriamente su diagnóstico
- Comunicarlo al resto de personas voluntarias y asalariadas de la entidad. Tanto a las que tienen relación directa con ella, como las más alejadas
- Publicarlo, si se tercia, en el boletín de la entidad. Buscar un momento de despedida más colectiva y/o solemne
- Ofrecer certificado de su participación y vinculación a los programas de la entidad

En caso de que sea la Fundación quien valora que la persona no encaja con la entidad por varias razones (incumplimiento de carta de compromiso y código de conducta, actitudes que no ayudan al desarrollo del proyecto,...) habrá que gestionar la desvinculación:

- Entrevistar para conocer los motivos
- Hacer una valoración de la experiencia
- Conocer su opinión: rol del voluntariado, relación con el equipo
- Agradecer y reconocer la tarea llevada a cabo
- Valorar la posibilidad de futuras colaboraciones
- Reunión presencial con la persona voluntaria para analizar la situación.
- Dejar claro que el momento vital no encaja con la entidad o bien, hay un desajuste de expectativas
- Especificar el desencaje con la entidad poniendo ejemplos concretos
- Resaltar los aspectos positivos y agradecer la tarea realizada. Informar de la desvinculación en nombre de todo el equipo de la entidad
- No convertirlo en un tema personal