



MANUAL DE GESTIÓN DEL VOLUNTARIADO

ASOCIACIÓN AIDA, AYUDA, INTERCAMBIO Y DESARROLLO



ÍNDICE

1.	CAPTACIÓN DE PERSONAS VOLUNTARIAS	4
2.	ACOGIDA Y SENSIBILIZACIÓN	5
3.	ACUERDO DE VOLUNTARIADO	6
4.	DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS VOLUNTARIAS	6
5.	FUNCIONES Y TAREAS DE LAS PERSONAS VOLUNTARIAS	8
6.	FORMACIÓN DE LAS PERSONAS VOLUNTARIAS	9
7.	FINALIZACIÓN DEL VOLUNTARIADO	9
8.	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PLAN DE VOLUNTARIADO	10



El plan de voluntariado que desarrollamos a continuación se encuadra en el Plan Estratégico de la asociación (2019-2023), dentro de dos áreas: el área 2 “Acercando realidades”, que enmarca todas las acciones de sensibilización y educación para el desarrollo que realiza la asociación en España, ya que aunque la mayor parte del trabajo de AIDA se realiza en países en vías de desarrollo, está en nuestros fines dar a conocer esa realidad para construir una ciudadanía comprometida y activa en la defensa de los derechos humanos; y el área 3 “Contribuyendo de una manera eficaz”, que después de analizar la situación de la organización y del sector, establecía como uno de los objetivos generar una cultura dirigida hacia un voluntariado eficiente y eficaz.

Atendiendo al trabajo realizado en AIDA existen distintos tipos de voluntariado según el área que lo enmarque:

o Voluntariado en sede:

Integrados dentro de uno de los departamentos de AIDA en la oficina, apoyarán la gestión diaria del departamento. Pueden formar parte del equipo de proyectos o comunicación.

o Voluntariado en delegaciones de España:

Cumplirán el papel de representación de AIDA en las distintas delegaciones autonómicas, dependerán directamente de la dirección de AIDA.

o Voluntariado en delegaciones en el terreno:

Estas personas voluntarias participarán en los equipos de AIDA en alguno de los países en vías de desarrollo apoyando la gestión diaria institucional y de gestión del ciclo del proyecto. Podrán tener formación técnica y/o en cooperación. Normalmente este voluntariado se realizará durante un número elevado de horas a la semana durante un número de meses reducido.

o Voluntariado en AIDA Books&More:

Su trabajo va dirigido a apoyar la gestión diaria de las librerías solidarias dedicando a ello unas horas a las semanas. AIDA Books&More (AB&M) es el proyecto de sensibilización más importante de AIDA; se trata de una cadena de librerías solidarias, gestionadas por voluntarios, donde se ponen a la venta libros donados a precios muy económicos para apoyar, con los beneficios, los proyectos de cooperación de la asociación. AB&M nació en 2009 y actualmente está presente en 9 ciudades: Albacete, Barcelona, Castellón, Jerez, Madrid, Santander, Segovia, Valencia y Vigo, con un total de 11 librerías.

Alrededor de los libros, AB&M propone actividades y talleres de sensibilización y educación para el desarrollo abiertos al público desde los que fomentar la lectura, el consumo responsable y la inserción de personas en riesgo de exclusión.



El equipo de voluntariado de AB&M cumple un papel fundamental en este proyecto; dedican parte de su tiempo a colaborar en la gestión de la librería y en la puesta en marcha de diferentes actividades de sensibilización, en ocasiones de forma puntual, pero generalmente de manera continua en el tiempo. En el marco de este proyecto se congregan 441 personas voluntarias a nivel nacional, 327 mujeres y 114 hombres.

A lo largo del presente plan desarrollaremos los aspectos más importantes en la gestión del voluntariado en AIDA, desde la acogida hasta la evaluación.

1.- CAPTACIÓN DE PERSONAS VOLUNTARIAS

- La necesidad de nuevas personas voluntarias se publicará, junto con los detalles de la oferta, en el portal www.hacesfalta.org y en la web de AIDA.
- En el caso de necesitar perfiles concretos podrán buscarse a través de portales o grupos específicos (universidades, asociaciones, grupos de interés...).
- Se utilizarán también los medios locales (prensa y radio fundamentalmente) y las redes para la captación de voluntariado en cada ciudad.
- Se garantizará, en todo caso, el derecho a la igualdad de oportunidades y la accesibilidad universal a las personas mayores, con diversidad funcional o en situación de dependencia, de manera que puedan ejercer, en igualdad de condiciones respecto del resto del voluntariado, los derechos y deberes que les correspondan de acuerdo con esta ley, erradicando cualquier posible forma de discriminación.
- En los casos en los que las necesidades de la asociación requieran experiencia o formación específica por parte del voluntariado, se utilizarán bolsas de empleo y se convocará a las personas voluntarias potenciales a una entrevista en la que se valorará especialmente la motivación y actitud de la persona candidata y su compromiso con las causas de la asociación.

2.- ACOGIDA Y SENSIBILIZACIÓN DE LAS PERSONAS VOLUNTARIAS

Seguirá los siguientes pasos:

- Presentación de la asociación y el trabajo a realizar: consistirá normalmente en una entrevista personal (cuando sean varias personas voluntarias las que se incorporen a la vez podrá realizarse una reunión conjunta) en la que se presente de manera detallada los fines sociales de AIDA, su misión, visión y valores, así como su trabajo en general y el proyecto en el que la persona voluntaria vaya a involucrarse. Esta misma



reunión servirá para conocer los intereses y motivaciones del voluntario/a, así como todas las circunstancias que puedan tenerse en cuenta durante la realización del voluntariado.

- Recogida de los datos de la persona voluntaria para darle de alta: datos personales, DNI, correo electrónico y teléfono de contacto.
- Entrega del Manual de acogida: una vez que la persona voluntaria dispone de la información general de la asociación se le hace entrega de un Manual de acogida que incluye la información necesaria sobre la asociación, quién es quién en la organización y una descripción del proyecto y de los procedimientos en la gestión del departamento/proyecto en el que vaya a realizar su voluntariado.
- Formación sobre las tareas a realizar: esta formación constará de una primera parte, más general y teórica, facilitada por el responsable del departamento o el responsable del voluntariado en el proyecto de AB&M, seguida de una segunda parte más práctica que será, en los casos que sea posible, facilitada por otra persona con experiencia, que quedará a cargo de la nueva persona voluntaria durante las primeras semanas y realizará el seguimiento de la actividad voluntaria, quedando como persona de referencia.
- Seguimiento de la persona voluntaria y de la labor de voluntariado: este seguimiento se realizará directamente por el responsable del departamento o del voluntariado de manera periódica. Idealmente se realizará físicamente, pero en los casos en los que no sea posible podrá efectuarse por correo electrónico o teléfono.
- Firma del acuerdo de voluntariado, contratación del seguro: este paso podrá ser anterior en el caso de voluntariados puntuales. En el caso de voluntariados que se realicen de manera indefinida en el tiempo el acuerdo se firmará pasado un tiempo prudencial (dos o tres semanas) cuando ambas partes estén satisfechas con el proceso y seguras de continuar.

3.- ACUERDO DE VOLUNTARIADO

- Este acuerdo será firmado por el director de la asociación y la persona voluntaria que decida libremente dedicar parte de su tiempo a la realización de las actividades.
- Los menores de edad, en el entorno del proyecto AB&M, deberán contar con la autorización expresa de sus progenitores, tutores o representantes legales en el propio acuerdo de voluntariado.
- El acuerdo de voluntariado define la naturaleza del compromiso, los derechos y las obligaciones tanto de la persona voluntaria como de la asociación, la duración del acuerdo y la protección de datos.



4.- DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS VOLUNTARIAS

Las personas voluntarias tienen los siguientes derechos:

- 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, a cargo de la entidad de voluntariado, 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 la organización en que se inserten, 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 la entidad de voluntariado, 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 persona voluntaria en la que conste, además, la entidad de voluntariado en la que participa.
- h) Realizar su actividad de acuerdo con el principio de accesibilidad universal adaptado a la actividad que desarrollen.
- i) Obtener reconocimiento de la entidad de voluntariado, 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 persona voluntaria en los términos establecidos en el acuerdo de incorporación.

La persona voluntaria se compromete a:

- a) Cumplir los compromisos adquiridos con la Asociación AIDA, respetando los fines y la normativa de la misma.
- b) Guardar, cuando proceda, confidencialidad de la información recibida y conocida en el desarrollo de su actividad voluntaria.
- c) Rechazar cualquier contraprestación material que pudiera recibir bien de la persona beneficiaria o de otras personas relacionadas con su acción.
- d) Respetar los derechos de las personas beneficiarias de su actividad voluntaria.
- e) Actuar de forma diligente y solidaria.
- f) Participar en las tareas formativas previstas por la organización de modo concreto para las actividades y funciones confiadas, así como las que con carácter permanente se precisen para mantener la calidad de los servicios que presten.
- g) Seguir las instrucciones adecuadas a los fines que se impartan en el desarrollo de las actividades encomendadas.
- h) Utilizar debidamente la acreditación y distintivos de la organización.
- i) Respetar y cuidar los recursos materiales que ponga a su disposición la Asociación.
- j) Cumplir las medidas de seguridad y salud.
- 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.

5.- FUNCIONES Y TAREAS DE LAS PERSONAS VOLUNTARIAS

Se intentará facilitar tareas específicas adaptadas a la experiencia, formación, intereses y capacidades de las personas que muestren su interés en hacer voluntariado, ya que, tanto en el entorno de la organización como en el de AB&M, son muchas y variadas las labores que se pueden llevar a cabo.

- o Funciones y tareas en sede: estarán relacionadas con el apoyo a la gestión de la oficina, bien a través del departamento de proyectos o del departamento de comunicación, siendo algunas de las tareas principales, según el perfil del voluntario/a:



- Actualización de las distintas bases de datos.
- Apoyo en la elaboración de los informes de proyectos.
- Recabar y organizar información sobre distintas áreas en forma de fichas informativas con la ayuda de los técnicos de proyectos.
- Apoyo en el diseño de campañas y elaboración de materiales de comunicación.
- o Funciones en delegaciones de España:
 - Representación de AIDA ante otras organizaciones y organismos públicos y privados.
 - Establecer redes con organizaciones e instituciones locales que puedan contribuir al desarrollo conjunto de los fines de la asociación.
- o Funciones en delegaciones en el terreno:
 - Apoyar la formulación, el seguimiento técnico y económico de los proyectos de AIDA y de las organizaciones locales, socias de AIDA, en acuerdo con el director de proyectos.
 - Identificación de proyectos.
 - Gestión de envíos, pedidos, control y mantenimiento de inventarios, mantenimiento equipos y materiales, etc., en caso de que así se requiera.
- o Funciones y tareas en las librerías AIDA Books&More:
 - Recibir donaciones:

Clasificar y ordenar las donaciones de libros.

Explicar a la persona donante el destino de las donaciones y la forma que tenemos de contabilizarlas. Facilitar el formulario y la información necesaria para asegurarse de que está completo para que la persona donante pueda desgravarse la donación.
 - Informar a clientes: sobre el proyecto, página web y perfiles en redes sociales para más información, promociones y actividades de la librería.
 - Atención al teléfono: facilitando información sobre horarios para realizar las donaciones, información sobre el proyecto, etc.
 - Inventariado y preciado de los libros antes de colocarse en las estanterías para su venta.



- Orden y reposición de libros en estanterías y escaparates.
- Venta de libros utilizando el programa informático de caja.
- Mantener el orden y limpieza de la tienda.

6.- FORMACIÓN DE LAS PERSONAS VOLUNTARIAS

El Plan Estratégico de AIDA 2019-2023 define como uno de los objetivos trabajar para conseguir una mayor eficacia y eficiencia en el trabajo diario de la asociación generando una cultura dirigida hacia el voluntariado a través de la formación continua.

La idea, en este nuevo periodo, es continuar con la sistematización del trabajo voluntario en el seno de la organización que en los últimos años ha tenido como resultado los procedimientos totalmente integrados en la planificación de la asociación.

Jornadas de encuentro y formación: todo el equipo contratado, voluntario y miembros del Órgano de Gobierno de AIDA se reúne dos veces al año durante tres días, la última semana de julio y antes de las vacaciones de Navidades cada año. El contenido y el programa de las jornadas se decide desde el departamento de proyectos de sede, en colaboración con los departamentos de comunicación y financiero, y para ello se parte de las conclusiones de las jornadas anteriores y una ronda de consultas sobre intereses y necesidades en la que todo el equipo está invitado a participar.

De manera periódica se envía a las personas voluntarias un test para conocer su nivel de satisfacción con las labores realizadas durante el desempeño de su voluntariado y sus intereses formativos, que contribuyan a los fines de la asociación, pero que les capacite en destrezas que puedan utilizar en su día a día.

De esos cuestionarios hemos concluido que sus intereses formativos para este periodo, y que cubriremos a lo largo de los años 2019-2023 están relacionados con:

- Informática de gestión y administración (entorno Windows y programas específicos de inventario y venta en el marco del proyecto AB&M)
- Comunicación no violenta. Resolución de conflictos
- Campañas de educación para el desarrollo
- Campañas de captación de fondos
- Diseño y maquetación



7.- FINALIZACIÓN DEL VOLUNTARIADO

- Tanto en el caso del voluntariado por tiempo determinado, como los que se realizan durante procesos de tiempo indefinidos, la persona voluntaria podrá poner fin al compromiso por el motivo que considere con un preaviso de 7 días.
- Se solicitará a la persona voluntaria que realice un informe de la experiencia que pueda servir para evaluar la experiencia e identificar posibles puntos de mejora.
- Todas las personas voluntarias podrán solicitar un certificado en el que se especifiquen las labores realizadas y el periodo de tiempo en el que se ha realizado el voluntariado.
- Una vez que la persona voluntaria finalice su experiencia se dará de baja su seguro y su acuerdo de voluntariado incluyéndole en el archivador de "bajas".

8.- SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PLAN DE VOLUNTARIADO

El seguimiento y evaluación del plan tiene una finalidad doble: por un lado, realizamos un análisis de la evolución de las personas voluntarias para que estén satisfechas, quieran continuar colaborando con nuestra organización y sean eficaces y eficientes en el desempeño de sus labores y, por otro lado, se trata de detectar carencias, problemas y oportunidades para darles una solución a tiempo o hacer los cambios y mejoras oportunas.

El seguimiento y evaluación del plan es continuo; se realizarán al menos trimestralmente las acciones necesarias para la consecución de los objetivos descritos.

Instrumentos de seguimiento:

- Entrevistas personales con cada voluntario/a
- Reuniones periódicas entre personas voluntarias
- Informes y encuestas
- Reuniones informales