



COCEMFE
COMUNITAT VALENCIANA

MANUAL DE VOLUNTARIADO

Confederación de Personas con Discapacidad Física
y Orgánica de la Comunitat Valenciana
COCEMFE CV

1. EL VOLUNTARIADO EN COCEMFE CV

1.1. PERFIL DEL RESPONSABLE DEL VOLUNTARIADO

1.1.1. ACTITUDES, APTITUDES Y FUNCIONES

Actitudes del Responsable del Voluntariado.

- * Actitud positiva, de dinamización y promoción del voluntariado.
- * Habilidad para dinamizar grupos y llevarlos a la toma de decisiones consensuada.
- * Potencial de escucha activa y cohesión de equipos.
- * Capacidad para la organización.
- * Eficacia en la comunicación y motivación.
- * Talento para la empatía y habilidades sociales.

Aptitudes del Responsable del Voluntariado.

- * Nociones del significado del voluntariado.
- * Nociones de la entidad y de sus procesos clave.
- * Nociones en técnicas de relaciones humanas y relación de ayuda al voluntariado.
- * Relación y conocimiento de diversas entidades de voluntariado.
- * Dedicación.
- * Eficacia en la organización y poder de decisión dentro de la organización.
- * Formación permanente.

Funciones del Responsable del Voluntariado.

- * Apoyar las acciones de formación de personas voluntarias.
- * Elaborar el perfil de personas voluntarias que requiere la entidad.
- * Entrevistar a las personas interesadas en el voluntariado, adecuándolos a las entidades.
- * Crear y coordinar el equipo de voluntarios.
- * Llevar a cabo el registro de personas voluntarias de COCEMFE CV y llevar un seguimiento de las altas y bajas de los voluntarios.
- * Medir la satisfacción del voluntariado.

1.1.2. FICHA DEL PERFIL

Definición del puesto: Será la persona responsable de contactar con las personas voluntarias y realizar el acompañamiento, coordinación y motivación durante todo el periodo de voluntariado.

Funciones Internas:

- * Concretar el papel del voluntario en COCEMFE CV y sensibilización de sus socios.
- * Establecimiento de las funciones y actividades a realizar por el voluntario en el grupo.
- * Elaborar el perfil de personas voluntarias que requiere la entidad.
- * Entrevistar a las personas interesadas en el voluntariado en la entidad.
- * Acogida, diseño, seguimiento y evaluación del voluntario.
- * Crear y coordinar el equipo de voluntarios.
- * Incentivar la participación de los voluntarios, mediante el trabajo en equipo.
- * Potenciar como técnica el grupo de trabajo encaminado a la autonomía.
- * Favorecer la comunicación como herramienta imprescindible en todo el proceso de seguimiento del voluntario.

Funciones externas:

- * Diseñar programas de sensibilización, formación y entrenamiento de las personas voluntarias que se adscriben a los diferentes.
- * Realizar encuestas y cuestionarios de satisfacción de cara a obtener información sobre nuestra calidad de gestión en materia de voluntariado.
- * Captar las necesidades en la gestión y desarrollo de las personas voluntarias.

Documentación del responsable del voluntariado:

- * Currículum.
- * Horarios.
- * Funciones.

1.2. DEFINICIÓN DE PUESTOS DE LAS PERSONAS VOLUNTARIAS

Las personas voluntarias pueden trabajar en diferentes proyectos, áreas y actividades, a tenor de las necesidades de COCEMFE CV. Por tanto los lugares son variados y adaptables en todo momento a los requerimientos sociales que los servicios de la entidad.

Aquellos ámbitos de la entidad en los que participarán voluntarios son dos, principalmente. El primero de ellos se refiere a los órganos de gobierno de COCEMFE CV, que son el Consejo Autonómico y el Comité Ejecutivo. Por otro lado, el segundo ámbito es el referido a los programas que desarrolla COCEMFE CV que requieren de la participación de voluntarios.

- * Órganos Directivos.
 - o Asamblea General.
 - o Consejo Autonómico.
 - o Comité Ejecutivo.
- * Voluntariado de Sensibilización Social.
- * Programa para la Promoción de la Igualdad de las Personas con Movilidad Reducida en el Ámbito Educativo (Educa Un Día).
- * Curso de Formación para la Atención de Personas con Discapacidad en el Transporte Marítimo.

1.2.1. FUNCIONES DEL VOLUNTARIADO Y CATÁLOGO DE PUESTOS

* **Órganos de gobierno**

o **Asamblea General ordinaria:**

- 1) Aprobar, en su caso, la gestión de órgano de representación.
- 2) Examinar y aprobar o rechazar los presupuestos anuales de ingresos y gastos, así como la Memoria Anual de Actividades.
- 3) Establecer las líneas generales de actuación que permitan a la Confederación cumplir sus fines.
- 4) Disponer todas las medidas encaminadas a garantizar el funcionamiento democrático de la Confederación.

o **Asamblea General extraordinaria:**

- 1) Aprobar la modificación de los Estatutos.
- 2) Ratificar la inclusión de nuevos miembros.
- 3) Elegir los miembros del Consejo Autonómico.
- 4) Acordar la baja forzosa de los miembros.
- 5) Acordar la disolución de la Confederación.
- 6) Solicitar la declaración de Utilidad Pública.
- 7) Solicitar la creación de empresas, o la participación en ella y también la de Centros Especiales de Empleo.
- 8) Disposición y enajenación de bienes.
- 9) Acordar la remuneración de los miembros del órgano de representación, que deberá figurar en las cuentas anuales aprobadas en Asamblea.

o **Consejo Autonómico:**

- 1) Ostentar y ejercer la representación de la Confederación y llevar a término la dirección y la administración de la manera más amplia que reconozca la Ley y cumplir las decisiones tomadas por la Asamblea General, y de acuerdo con las normas, las instrucciones y las directrices generales que esta Asamblea General establece.
- 2) Tomar los acuerdos necesarios para la comparecencia ante los organismos públicos, para ejercicio de toda clase de acciones legales y para interponer los recursos pertinentes.
- 3) Resolver sobre la admisión de nuevos miembros, con la aprobación posterior de la Asamblea, comprobando que la documentación esté en regla y una vez admitido, comunicarlo al Registro de Asociaciones.
- 4) Proponer a la Asamblea General el establecimiento de las cuotas, tanto ordinarias como extraordinarias o derramas.
- 5) Convocar las Asambleas Generales y controlar que los acuerdos que allí se adopten, se cumplan. En especial y en lo que se refiere a los acuerdos sobre modificación de Estatutos, se notificará, por el Secretario de Organización, al

Registro de Asociaciones el contenido de la modificación en el plazo de un mes desde la fecha de la celebración de la asamblea convocada a tal efecto.

- 6) Presentar el balance y el estado de cuentas de cada ejercicio a la Asamblea General para que los apruebe, y confeccionar los presupuestos del ejercicio siguiente.
- 7) Llevar una contabilidad conforme a las normas específicas que permita obtener la imagen fiel del patrimonio, del resultado y de la situación financiera de la entidad.
- 8) Efectuar el inventario de los bienes de la Confederación.
- 9) Elaborar la Memoria anual de Actividades y someterla a la aprobación de la Asamblea General.
- 10) Acordar y autorizar la contratación y en su caso la separación del personal laboral de la Confederación.
- 11) Resolver provisionalmente cualquier caso imprevisto en los Estatutos presentes y dar cuenta de ello en la primera Asamblea General subsiguiente.
- 12) Cualquier otra facultad que no esté atribuida de una manera específica en estos estatutos a la Asamblea General.
 - **Comisión Ejecutiva:**
 - 1) Realizar seguimiento el seguimiento de lo acordado para que se cumpla en fecha y lugar los acuerdos tomados tanto en la Asamblea General como en el Consejo Autonómico.
 - 2) Atender a las gestiones del día a día y las urgentes que se produzcan en los periodos de tiempo entre reuniones del Consejo Autonómico.

* **Voluntariado de Sensibilización Social**

- Participación en programas y actividades de sensibilización.
- Atención a medios de comunicación.
- Detección de barreras arquitectónicas, urbanísticas y de la comunicación para informar a COCEMFE CV.
- Detección de necesidades de accesibilidad.

* **Programa para la Promoción de la Igualdad de las Personas con Movilidad Reducida en el Ámbito Educativo (Educa Un Día).**

- Participación a través de su experiencia con el objetivo de sensibilizar y visibilizar al colectivo.

* **Curso de Formación para la Atención de Personas con Discapacidad en el Transporte Marítimo.**

- Participación a través de la transferencia de conocimientos especializados en discapacidad.
- Tareas de sensibilización y visibilización.

1.2.2. FICHA DE INSCRIPCIÓN DEL PUESTO DE VOLUNTARIO

ORGANIZACIÓN:	Confederación de Personas con Discapacidad Física y Orgánica de la Comunitat Valenciana (COCEMFE CV)
DIRECCIÓN	C/ Poeta Navarro Cabanes, 12, bajo. 46018 Valencia
PERSONA DE CONTACTO DE COCEMFE CV	Eduardo Signes adepacv@cocemfe.es
PÁGINA WEB	www.cocemfecv.org
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO DE LA PERSONA VOLUNTARIA	Voluntariado de órganos de gobierno: Labores asignadas a su puesto en la Junta Directiva. Voluntariado de programas: Participación en campañas de sensibilización y visibilización del colectivo.
BENEFICIARIOS DE LA ACCIÓN SOCIAL	Entidades adheridas a COCEMFE CV (90) y colectivo de personas con discapacidad de la Comunitat Valenciana.
FUNCIONES Y TAREAS DE LA PERSONA VOLUNTARIA	Voluntariado de órganos de gobierno: Labores propias de los órganos de gobierno de la entidad. Voluntariado de programas: Participación en programas concretos.
DÍAS/SEMANA/HORARIO	Según operativa de trabajo.
PERFIL/REQUISITOS DEL VOLUNTARIADO	Capacidad de trabajo. Habilidades sociales. Iniciativa para el desarrollo de proyectos y tareas.
FORMACIÓN INICIAL NECESARIA	

1.3. CICLO DE LA EXPERIENCIA DEL VOLUNTARIADO: SENSIBILIZACIÓN, CAPTACIÓN Y MOTIVACIÓN DEL VOLUNTARIADO

1.3.1. ESTRATEGIAS DE SENSIBILIZACIÓN

El voluntariado permite transformar la sociedad, favoreciendo la toma de conciencia de los problemas y limitaciones, reivindicando su solución a través de la participación en la comunidad. Una persona se encuentra sensibilizada si después de ser sometida a sensibilización reacciona de una manera positiva. Como todo proceso de comunicación, la sensibilización consta de dos componentes:

- * **Explicativo:** Lo que se quiere explicar, comunicar.
- * **Elocuente:** Convencer a las personas que lo escuchan, produciendo cambios en las personas que reciben los mensajes.

Para llevar a cabo una buena estrategia de sensibilización hay que ser conscientes de cuáles son nuestros valores, misión y visión y transmitirlos de manera que la sociedad se pueda ver identificada con estos valores.

1.3.2. ESTRATEGIAS DE CAPTACIÓN

La captación es el primer paso para llevar un programa a la práctica. Por ello debe desarrollarse y planificarse como un programa más de la entidad. El programa de captación es el vínculo de unión entre los voluntarios y el programa a desarrollar. Será la imagen que demos de COCEMFE CV a la sociedad. Por ello, si la captación que vamos a realizar no está bien planificada y no cuenta con los medios necesarios, mejor no hacer nada.

- * Canales de comunicación empleados en la captación:
- * Internet
- * Redes de Voluntariado y Profesionales
- * Otras intervenciones públicas: Charlas, conferencias, cursos.

En el caso de COCEMFE CV la captación del voluntariado se produce por dos vías diferenciadas. La primera, las personas voluntarias que forman parte de los órganos de gobierno de la entidad son elegidas según el procedimiento establecido para ello en los estatutos de COCEMFE CV.

Por otra parte, en el caso de las personas voluntarias que participan en programas concretos son seleccionadas por sus conocimientos, experiencias y aptitudes en relación a los objetivos de la actividad.

1.3.3. ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN

La motivación es un aspecto esencial en el trabajo con voluntarios. Es muy costoso captar y formar voluntarios para que desempeñen adecuadamente las tareas encomendadas, participen en el desarrollo de las funciones de COCEMFE CV y permanezcan en ella. Podemos definir la motivación como proceso por el cual una necesidad insatisfecha mueve a una persona en una cierta dirección para lograr un objetivo que satisface dicha necesidad. De acuerdo con estas definiciones, podemos distinguir los siguientes elementos en la motivación:

- * Deseo o necesidad.
- * Una meta u objetivo que debe ser logrado.
- * Una estrategia para lograr el objetivo.
- * Facilitar la relación interpersonal y los roles de construcción de grupo.
- * Satisfacción en referencia a otros individuos.
- * Aprender, potenciar y que sea hábito de trabajo dentro del marco organizativo.

En nuestro caso, mantenemos la motivación a través del incremento de la participación hasta donde deseen y dentro de la variedad de acciones que realizamos. El compromiso no lo es tanto del voluntario como de la entidad que lo avala.

1.3.4. FASES DEL CICLO DE LAS PERSONAS VOLUNTARIAS

1. SENSIBILIZACIÓN (estudio previo)	Análisis de la realidad. Valoración de la necesidad de voluntariado. Elaboración del perfil necesario para cada programa. Definición de las acciones. Elaboración del proceso de captación. Realización de la captación.
2. INCORPORACIÓN	Realización de la entrevista y selección de voluntarios. Manual de acogida. Comunicación derechos y deberes del voluntario. Contrato de compromiso de colaboración voluntaria y confidencialidad. Complimentación de la ficha de voluntario.
3. CAPACITACIÓN	Formación básica y específica
4. COMPROMISO Y PARTICIPACIÓN	Gestión de la comunicación interna. Formatos de trabajo en equipo. Procedimientos en las tomas de decisiones.
5. SATISFACCIÓN Y SEGUIMIENTO	Realización de reuniones periódicas de seguimiento de la actividad. Encuestas de satisfacción de cada una de las fases. Reconocimiento de la acción voluntaria.
6. CESE	Entrevista de cierre del ciclo de la persona voluntaria.

1.4. CRITERIOS PARA LA SELECCIÓN DEL VOLUNTARIADO Y ALINEACIÓN DE EXPECTATIVAS ENTRE ENTIDAD Y VOLUNTARIADO

Los criterios de selección a la hora de gestionar la incorporación de una persona voluntaria deben garantizar las expectativas e intereses de la entidad y del voluntario.

1.4.1. PRESENTACIÓN Y ACOGIDA DE LA PERSONA VOLUNTARIA (ficha inicial)

1. Información sobre el voluntario:

Datos Personales

- * Nombre y apellidos
- * Dirección
- * Fecha de nacimiento
- * DNI
- * Teléfono
- * Correo electrónico
- * Formación (titulación, idiomas, informática, etc.)
- * Experiencia laboral

2. Motivaciones para ser voluntario:

- * Razón por la cual quiere colaborar en la entidad
- * Inquietudes/expectativas.
- * Qué espera recibir
- * Experiencia del trabajo en red y en el ámbito asociativo
- * Disponibilidades

3. Información sobre la entidad:

Qué es COCEMFE CV. COCEMFE CV es una Organización No Gubernamental sin ánimo de lucro nacida en 1991 cuyo principal objetivo es la promoción y defensa de los derechos de las personas con discapacidad física y orgánica y la mejora de su calidad de vida hasta conseguir su plena integración educativa, laboral y social. E

Objetivos generales. Esta entidad de utilidad pública pretende aglutinar, fortalecer y coordinar los esfuerzos y actividades de las tres federaciones provinciales y las 90 asociaciones que la integran, que suman un total de 18.000 personas representadas.

Síntesis de la composición actual de COCEMFE CV.

Órganos de gobierno.

Programas en los que participa el voluntariado.

Por qué queremos voluntarios. Su papel y su articulación en la entidad.

Derechos y deberes del voluntariado.

Qué le ofrece la entidad: apoyo, seguro, certificados, formación, acompañamiento, compensación de gastos.

4. Información sobre su tarea.

Tareas y objetivos.

Requerimientos: disponibilidad, capacidades, conocimientos.

Responsabilidad.

Dónde se sitúa la actividad en el organigrama.

Información sobre el plan del voluntariado.

5. Datos sobre la entrevista/cuestionario.

6. Observaciones.

- * Se obtendrá información sobre las actitudes, aptitudes, motivaciones e intereses de la posible persona voluntaria a través de un procedimiento de entrevista estructurada, con el fin de analizar las expectativas de la persona voluntaria.
- * En el caso de que dichas expectativas estén alineadas con las de la entidad, se informará a la persona voluntaria sobre lo que es nuestra organización y de las tareas que desarrollará en caso de incorporación.
- * Con ello, el Responsable de Voluntariado podrá reunir información sobre el entrevistado, lo que le ayudará a estimar si se adecua a las expectativas y a los requisitos solicitados por la organización.
- * Por otra parte la persona entrevistada podrá presentarse a la organización, recabar información sobre la entidad, preguntar y responder dudas y de esta forma tomar una decisión sobre su incorporación. El responsable debe ofrecerle una información clara sobre cuáles son los puestos existentes y las funciones a realizar.

7. Información sobre los Derechos y deberes de la persona voluntaria.

Las personas voluntarias tienen los siguientes **derechos**:

- * A recibir un trato sin discriminación dentro del respeto a su libertad, dignidad, intimidad y creencias.
- * En la medida en que los programas o proyectos a realizar por esta entidad lo permitan, a desarrollar las actividades en su entorno más próximo.
- * A disfrutar, cuando lo requiera la importancia o urgencia del servicio voluntario, de determinadas condiciones laborales 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 aquéllas.
- * A cesar libremente, previo aviso, en su condición de persona voluntaria.
- * En general, a disfrutar de todos aquellos derechos que deriven de la Ley 4/2001, de 19 de junio, de la Generalitat Valenciana, del Voluntariado, y del resto del ordenamiento jurídico.
- * Recibir la formación, la orientación y el apoyo necesarios para el ejercicio de sus actividades.

Frente a esta entidad, las personas voluntarias tendrán los siguientes derechos:

- * Participar activamente, colaborando en la planificación, diseño, ejecución y evaluación de los programas en los que colabore.
- * Acordar libremente, y de acuerdo con las necesidades de la entidad, las condiciones de su acción voluntaria, el ámbito de su actuación, el tiempo y el horario que pueden dedicar a la actividad voluntaria.
- * Estar asegurado mediante póliza que cubra los siniestros del propio voluntario y los que se produzcan a terceros, en el ejercicio de las actividades encomendadas.
- * Recibir compensación económica por los gastos ocasionados en el desarrollo de su actividad, siempre que así se haya pactado entre la entidad y la persona voluntaria.
- * Variar las características de la actividad desarrollada, si las circunstancias de la entidad lo permiten, sin modificar las características constituyentes de una actividad voluntaria.
- * Recibir acreditación identificativa de su actividad de voluntariado y disfrutar de los beneficios establecidos por la Ley 4/2001, de 19 de junio, de la Generalitat Valenciana, del Voluntariado.
- * Los demás que se deriven de la Ley antes mencionada y del resto del ordenamiento jurídico.

En general, la persona voluntaria tiene las siguientes **obligaciones**:

- * Realizar su actividad de conformidad con los principios establecidos en el artículo 4 de este Estatuto y en la Ley 4/2001, de 19 de junio, de la Generalitat Valenciana, del Voluntariado.
- * Observar las medidas de salud y seguridad que se adopten.
- * Guardar la confidencialidad de la información recibida y conocida en el desarrollo de su actividad.
- * Respetar los derechos de las personas o grupos a los que se dirija su actividad.
- * Las demás que se deriven de la Ley 4/2001, de 19 de junio, de la Generalitat Valenciana, del Voluntariado, y del resto del ordenamiento jurídico que haga referencia al voluntariado.

En particular, son obligaciones de la persona voluntaria ante esta entidad:

- * Cumplir con la máxima diligencia los compromisos adquiridos con la entidad, respetando sus fines y principios de actuación así como el contenido del presente Estatuto.
- * Aceptar los objetivos y acatar las instrucciones impartidas por los órganos competentes de esta entidad, con pleno respeto a esta última.
- * Rechazar cualquier tipo de contraprestación por la prestación de su actividad voluntaria.
- * Cuidar y hacer buen uso del material o equipo confiado por la asociación para el desarrollo de actividades del voluntariado.
- * 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.
- * Utilizar adecuadamente el distintivo de la entidad.
- * En caso de renuncia, comunicarlo con tiempo suficiente a la entidad, para que puedan adoptarse las medidas necesarias a efectos de evitar un perjuicio en la labor encomendada.
- * Las demás que se deriven de la Ley 4/2001, de 19 de junio, de la Generalitat Valenciana, del Voluntariado, y del resto del ordenamiento jurídico.

8. Seguimiento (acompañamiento) de la persona voluntaria:

Conviene hacer continuamente un seguimiento del voluntariado, porque pasada la primera etapa de entusiasmo, siente con frecuencia la necesidad de compartir, de poder explicar sus vivencias, sus experiencias, y sus frustraciones. Ya que una percepción subjetiva puede hacer que cese como voluntariado.

Desde COCEMFE CV, se realizará un seguimiento de las actividades del voluntariado en las reuniones de los órganos de que forman parte.

No sólo nos fijaremos en el desempeño de la actividad únicamente, sino en el entramado de relaciones que se establecen:

- A. Con el resto de equipo voluntario
- B. Con las personas destinatarias de su acción.
- C. Con el resto de personas de la organización
- D. Con otros actores con los que entra en contacto.

Con el acompañamiento pretendemos:

- * Conseguir un mejor desempeño de sus tareas.
- * Mayor integración en la organización, tanto en el equipo de los voluntarios como en la Comisión o Proyecto que desarrolle.
- * Conocer mejor a las personas de nuestro equipo. Conocer y reconducir sus motivaciones.
- * Orientar y ayudar a consolidar la tarea e intervención de cada persona.
- * Prevenir situaciones problemáticas o conflictivas.
- * Identificar la forma a realizar.

9. Proceso de acogida de la persona voluntaria:

El proceso de acogida de la persona voluntaria en COCEMFE CV es el siguiente:

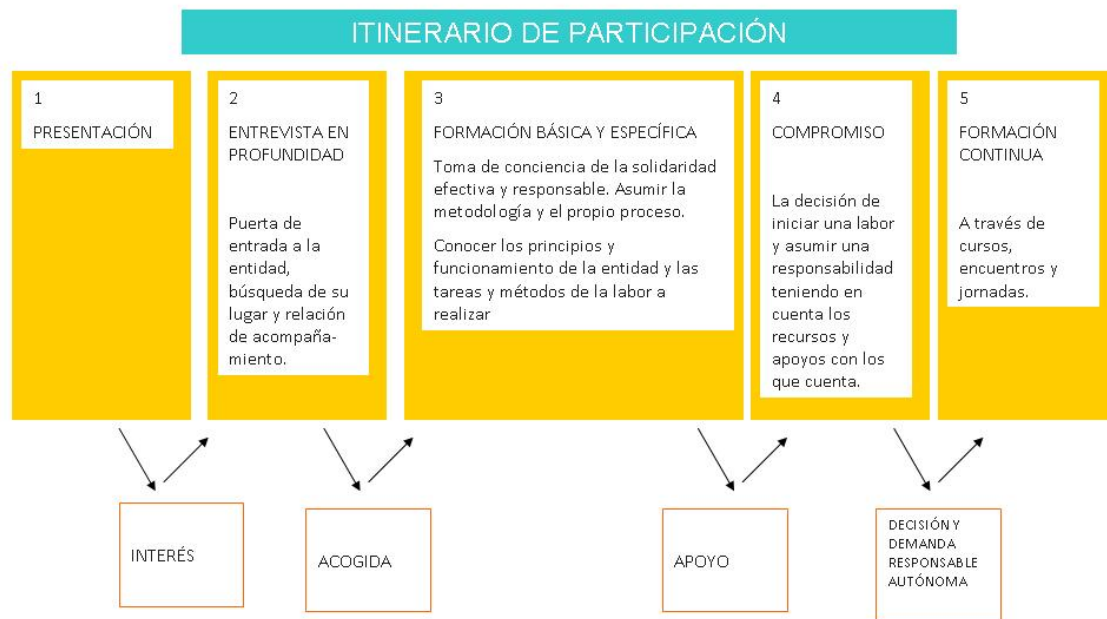
- * Puesta en contacto con los nuevos miembros de los órganos de gobierno.
- * Presentación de la entidad, detallar la razón de ser y la actividad de la organización.
- * Describir la función del voluntariado.
- * Presentar las condiciones en las que se desarrollará el voluntariado, establecer desde un primer momento cual es el compromiso que se espera por parte de las personas voluntarias para poder establecer la colaboración.
- * Conocer las motivaciones de la persona. Conocer los intereses de la persona que quiere incorporarse a la organización.
- * Conocer las habilidades, experiencias y otros elementos de su trayectoria vital. Es interesante que haya colaborado previamente en otras entidades como voluntario como mínimo dos años.
- * Describir e informar sobre el Manual del Voluntariado de COCEMFE CV
- * Otros elementos específicos que la entidad quiera conocer.

10. Documentación relacionada:

- **Ficha inicial de la persona voluntaria**

FECHA	
DATOS PERSONALES Nombre: Apellidos: Fecha de nacimiento: DNI: Dirección: Teléfono de contacto: Correo electrónico:	
Formas de contacto con COCEMFE CV ¿Cómo has conocido la asociación? ¿Qué referencias tenías?	
EXPERIENCIA EN EL ÁMBITO ASOCIATIVO	
EXPERIENCIA EN EL TRABAJO EN RED	
MOTIVACIONES RESPECTO AL VOLUNTARIADO DE COCEMFE CV	
HABILIDADES	
DISPONIBILIDAD	
OTROS:	
ACUERDOS:	
FIRMA:	

- **Ficha de inscripción del puesto de voluntario.**
- **Documento de acogida y acompañamiento.**
- **Entrevistas mantenidas con el voluntariado fechado y firmado por ambas partes.**
- **Ficha del contrato de compromiso de colaboración voluntaria, catálogo de puestos del voluntariado y compromiso de confidencialidad.**
- **Libro de voluntarios o similar y alta de fichero en protección de datos.**
- **Póliza de seguro de voluntariado.**
- **Itinerario de participación de la persona voluntaria.**
- * En los órganos de gobierno o proyectos donde trabaje:
 - Será uno más aportando ideas, y llevándolas a cabo.
 - Se encargará de las tareas seleccionadas para su preparación y ejecución.
 - Valorará con el Técnico y el Responsable el trabajo realizado.
- * Los/las voluntarios/as tendrán un responsable, que trasladará las propuestas del equipo de voluntariado.
- * *Los/las voluntarios/as podrán:*
 - Disponer de un buzón de sugerencias.
 - De una dirección de correo electrónico donde realizar propuestas.
 - Reuniones de Intercambio con el Responsable de Voluntariado.



1.5. CAPACITACIÓN DE LA PERSONA VOLUNTARIA

La capacitación de los/las voluntarios/as de COCEMFE CV se convierte en una estrategia más, la cual irá acompañada de programas de formación o sesiones *ad hoc*, según las necesidades y el tipo de voluntariado. En COCEMFE CV existen dos tipos de voluntariado: el perteneciente a los órganos de gobierno y el que participa en programas y/o actividades de la entidad. En el caso del voluntariado de los órganos de gobierno, COCEMFE CV informará a sus voluntarios/as sobre las acciones formativas a las que tiene acceso por su pertenencia a otras redes como COCEMFE o la Plataforma del Voluntariat de la Comunitat Valenciana. En el caso de los voluntarios de programas, se les procurará la formación necesaria para desarrollar sus funciones antes de realizar los proyectos y programas asignados, que consistirá en reuniones informativas con la persona responsable del proyecto o programa.

1.6. COMPROMISO Y PARTICIPACIÓN DE LA PERSONA VOLUNTARIA

Apoyo al voluntariado:

- * Dotarle del máximo rendimiento y satisfacción personal y profesional.
- * Permitir el desarrollo de sus capacidades profesionales.
- * Que se sienta integrado totalmente en el funcionamiento de la organización.
- * Tener en cuenta y valorar sus destrezas.
- * Dar respuesta a las inquietudes y expectativas que tiene.
- * Es importante prestar atención a las necesidades de las personas voluntarias de la entidad, y conocer su estado de ánimo, satisfacción o insatisfacción, cómo se desarrolla su relación con los otros voluntarios/as, para que todas sus emociones y experiencias se vean también reflejadas en la mejora del funcionamiento de la entidad.
- * Para ello es importante realizar encuestas de satisfacción que mediante preguntas ayuden a alinear las expectativas de las personas voluntarias con la entidad.
- * Para que la encuesta cumpla su objetivo de motivar, es importante realizar las siguientes fases:
 - o Realización de la encuesta por parte de los/las voluntarios/as con periodicidad anual.
 - o Tabulación de todas las encuestas recibidas.
 - o Devolución de resultados a los encuestados/as.

Evaluación de la labor del voluntariado

Es importante conocer cómo se desarrolla el trabajo y participación de cada voluntario/a en COCEMFE CV, tanto en lo que respecta a su aportación a la organización como si ésta cumple con sus expectativas.

Metodología de trabajo en equipo

A través de las reuniones periódicas de los órganos directivos y de los responsables de los proyectos en los que participan los voluntarios, se hace llegar la información sobre los proyectos que se van a llevar a cabo.

La comunicación con el voluntariado

La comunicación debe ser fluida y bidireccional. Esta comunicación debe servir a un objetivo doble:

- * Integrar a la persona voluntaria en la entidad, que se sienta parte de ella y sea consciente de lo valiosa que es su aportación.
- * Facilitar, a través de la comunicación, la información que el/la voluntario/a necesita para el desarrollo de su actividad en la entidad.

Información de canales de comunicación.

Los voluntarios/as de COCEMFE CV deben conocer los canales de los que disponen para comunicarse con la entidad, por vía telefónica, correo electrónico o contacto directo en horario de oficina.

Procedimiento de quejas y sugerencias (detallado más adelante)

Las quejas y sugerencias realizadas por los/las voluntarios/as serán recogidas por la organización para su estudio.

1.7. SATISFACCIÓN DE LA PERSONA VOLUNTARIA

Diseño de las entrevistas personales de seguimiento.

Con el fin de facilitar las relaciones de la entidad con las personas voluntarias se ha elaborado un cuestionario que permitirá alinear las motivaciones y expectativas de los agentes participantes. La encuesta consta de los siguientes apartados:

- Datos Personales: para poder dirigirse al voluntario en caso de necesitar más información y para poder ir realizando un seguimiento de su grado de implicación y satisfacción con la entidad.
- Dedicación: para conocer el grado de implicación del voluntario con la entidad y los motivos por los que no pudiera tener mayor implicación.
- Motivación: para conocer las expectativas que esperaba encontrar con la entidad y su grado de cumplimiento.
- Gestión: para saber su grado de satisfacción con la forma de funcionar la delegación.
- Tareas: para conocer la opinión que tiene sobre las tareas que realiza en COCEMFE CV, su eficacia, problemas que encuentra, su relación con otros voluntarios, el trabajo en equipo, si se le tiene en cuenta en la toma de decisiones.
- Formación: para conocer si recibió la formación adecuada para realizar sus tareas y detectar sus necesidades.
- Cursos Formación: para que el voluntario identifique posibles cursos de formación en los que estaría interesado en recibir para mejorar su participación.
- Comunicación: para que el voluntario manifieste su grado de satisfacción sobre la información que recibe y su forma de realizarla.

ENTREVISTA DE SEGUIMIENTO

Previo a la incorporación a COCEMFE CV: expectativas

- ¿Cómo conociste la entidad?
- ¿Qué te impulsó a colaborar con COCEMFE CV? ¿Qué esperabas de esta colaboración?

Fase de capacitación

- ¿Consideras que la información que recibiste en tu incorporación es la adecuada para la actividad que actualmente desarrollas?
- Si no es así, ¿qué crees que te hubiera sido de utilidad?
- ¿Crees que has recibido un acompañamiento satisfactorio a lo largo de tu proceso formativo?

Fase de satisfacción

- ¿Se corresponde la labor que desempeñas con las expectativas que te impulsaron a unirse a COCEMFE CV?
- ¿Cómo valorarías el trabajo en equipo dentro de la entidad? ¿Qué papel juegas tú dentro de ese equipo?
- ¿Qué es lo que más te gusta de la entidad? ¿Y lo que menos?
- ¿Qué cambiarías? ¿Qué mantendrías?

a. Ficha de medida de Satisfacción del voluntariado

Registro: Informe anual de la evaluación de la satisfacción

b. Información de Canales de Comunicación

c. Procedimiento de tramitación de quejas y sugerencias

El formulario de quejas y/o sugerencias tiene por objeto dejar constancia de las quejas y/o sugerencias que las personas voluntarias de COCEMFE CV estimen conveniente sobre el funcionamiento de la entidad.

- Presentación de las quejas.
- Las quejas tendrán como objeto poner de manifiesto las actuaciones que supongan una actuación irregular en el funcionamiento de los programas de voluntariado que presta COCEMFE CV.
- Los voluntarios podrán formular sus quejas por escrito solicitando el formulario y enviándolo por correo ordinario o electrónico o entregándolo personalmente en la sede de COCEMFE CV.
- La queja se tramitará al Responsable de Voluntariado y COCEMFE CV velará en todo momento por el anonimato del interesado. Quien presenta la queja recibirá la respuesta correspondiente por el mismo canal por el cual lo ha presentado, si ha proporcionado los datos necesarios (dirección de correo postal u ordinario).
- Recibidas las quejas y/o sugerencias en COCEMFE CV, pasarán por la persona responsable de la Coordinación de la entidad, quien procederá a la conclusión del asunto determinando las actuaciones necesarias para la mejor solución. Será la responsable del voluntariado quien dé respuesta a la demanda.
- Registro y ficha de quejas y sugerencias recibidas

1.8. CESE DE LA PERSONA VOLUNTARIA

Identificación de la causa del cese.

Cuando la persona voluntaria desiste de sus funciones por razones justificadas, buscaremos la forma de poderla integrar en la entidad de otro modo. En el caso de no poder cumplirse con este requisito, se buscará la forma más adecuada de extinguir la relación de compromiso. Tanto en unos casos como en otros, será necesario averiguar las causas profundas de la necesidad de cesar en sus funciones de la persona voluntaria.

* **Abandono.**

Cuando se detecta ausencia de la persona voluntaria, dispondremos los mecanismos de contacto adecuados para comprender las razones por las que la persona voluntaria ha procedido de ese modo.

* **Incumplimiento.**

Cuando se detecta comportamientos no justificados y poco adecuados a las funciones previamente acordadas de la persona voluntaria, dispondremos los mecanismos de contacto adecuados para comprender las razones por las que la persona voluntaria ha procedido de ese modo. Realizando el Responsable de voluntariado un informe.

* **Finalización de la acción voluntaria.**

Con el fin de facilitar una futura colaboración o recomendación de las personas que han trabajado con la entidad, garantiremos un contacto con ellas a través de correo electrónico, en los que se darán noticias sobre la marcha de la entidad, así como de nuevos puestos de voluntario. A través de la medición del grado de **satisfacción** del voluntario aplicando las encuestas correspondientes, podremos averiguar cuál ha sido la experiencia de los voluntarios con la entidad. Esta información podrá volcarse en las redefiniciones del plan estratégico y de este manual de voluntariado, a la vez que definirá el plan de acción del responsable del voluntariado.

- Ficha del cese de la persona voluntaria

- a) Motivos por los que deja la actividad voluntaria
- b) Valoración de la experiencia
- c) Futura vinculación con la entidad