



Manual para la gestión del programa de **Voluntariado Tutelar**



Este documento ha sido elaborado por los miembros del Grupo de Trabajo de Voluntariado de la Asociación Española de Fundaciones Tutelares con la financiación del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, con cargo a la asignación tributaria del IRPF.

Israel Montes Lérida

Fundación Tutelar Tau

Jordi Benavent Areu

Som Fundació Catalana Tutelar Aspanias

M^a Jesús Álvarez Urricelqui

Fundación Tutelar Navarra

Pilar Faci Lucia

Fundación Tutelar Aragonesa Luis de Azúa

Pilar Rodrigo Prieto

Futucam, Fundación Tutelar de Castilla la Mancha

Tania Paredes Noda

Fundación Tutelar Canaria Sonsoles Soriano Bugnion

Arancha Pinar Álvarez

Asociación Española de Fundaciones Tutelares

Edita: Asociación Española de Fundaciones Tutelares
C/ Teresita González Quevedo, 4. 28020 Madrid
Telf.: 91 571 87 30
Correo electrónico: info@fundacionestutelares.org
www.fundacionestutelares.org

Año: 2013

Depósito legal: M-35267-2013

01

El Voluntariado en las
Fundaciones Tutelares

02

Programa de
Voluntariado Tutelar

03

La gestión del ciclo
del Voluntariado Tutelar

04

Anexos

05

Bibliografía

Introducción	5
1.1. Razones para contar con Voluntariado Tutelar	7
1.2. El Voluntariado Tutelar	9
2.1. Orientaciones para el diseño del programa de Voluntariado Tutelar	13
2.2. El papel de la persona responsable del voluntariado	14
2.3. El papel de otros/as profesionales de la entidad	16
3.1. Búsqueda y selección de Voluntariado Tutelar	20
3.2. Incorporación	28
3.3. Acompañamiento, seguimiento y evaluación	31
3.4. Despedida	35
3.5. Reconocimiento y motivación	39
3.6. Formación	43
3.7. Participación	49
3.8. Comunicación	52
ANEXO I. Ficha de definición del perfil del voluntariado	57
ANEXO II. Ficha de las fuentes para la búsqueda de voluntariado	58
ANEXO III. Ficha de charla	59
ANEXO IV. Ficha de solicitud inicial	60
ANEXO V. Cuestionario de valoración de la presentación	61
ANEXO VI. Registro de evaluación de la presentación	62
ANEXO VII. Guion entrevista de selección	64
ANEXO VIII. Ficha de datos del Voluntario/a Tutelar	67
ANEXO IX. Métodos de búsqueda	69
ANEXO X. Ficha de datos de la persona con discapacidad intelectual o del desarrollo	73
ANEXO XI. Declaración de compromiso	74
ANEXO XII. Documento de confidencialidad y acceso a datos por cuenta de terceros ..	76
ANEXO XIII. Ficha de seguimiento del Voluntario/a Tutelar	78
ANEXO XIV. Encuesta de satisfacción de las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo	79
ANEXO XV. Encuesta de satisfacción del Voluntariado Tutelar	81
ANEXO XVI. Entrevista de despedida	82
ANEXO XVII. Documento de cese	83
ANEXO XVIII. Modelo de carta de despedida	84
ANEXO XIX. Modelo de carta de reconocimiento	85
ANEXO XX. Encuesta sobre necesidades formativas del Voluntariado Tutelar	86
ANEXO XXI. Cuestionario de evaluación de las sesiones de formación	88
Bibliografía	91

Introducción

Se cumplen más de diez años desde que publicamos el primer “Manual para la captación y consolidación de Delegados Tutelares”. Es desde aquel momento cuando se comienza a desarrollar en las entidades programas de voluntariado para incorporar y consolidar al mayor número de Voluntarios y Voluntarias Tutelares, entonces denominados Delegados Tutelares.

El tiempo transcurrido ha permitido conocer las debilidades y fortalezas del programa de gestión del Voluntariado Tutelar y por este motivo, desde la Asociación Española de Fundaciones Tutelares, se apostó por una revisión y actualización del contenido, dando como resultado este “Manual para la gestión del programa de Voluntariado Tutelar” que se estructura de la siguiente manera:

- El **primer capítulo** nos sitúa en el marco de la acción voluntaria, las razones por las que debemos incorporar a personas voluntarias en las entidades sociales y la figura del Voluntariado Tutelar.
- En el **segundo capítulo** nos ofrece información sobre los pasos a seguir para diseñar el programa de Voluntariado Tutelar; las decisiones a tomar y el papel que debe asumir el equipo humano de las Fundaciones para su puesta en marcha.
- En el **tercer capítulo** se desarrollan los aspectos a tener en cuenta y los pasos a seguir para cada uno de los procesos claves del programa de Voluntariado Tutelar. Encontraremos una breve explicación teórica, los pasos a seguir para la acción y algunas recomendaciones a tener en cuenta para cada uno de los siguientes procesos; búsqueda y selección, incorporación, acompañamiento, seguimiento y evaluación, despedida, reconocimiento y motivación, formación, participación y comunicación.
- En el **cuarto capítulo** disponemos, a modo de anexos, de documentos y fichas para facilitar la gestión de los diferentes procesos.

01

El Voluntariado en las
Fundaciones Tutelares

1.1 Razones para contar con Voluntariado Tutelar

Las Fundaciones Tutelares, respondemos a la necesidad de las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo adultas cuya capacidad ha sido modificada judicialmente y que, al encontrarse en situación de desamparo, precisan del apoyo de la Fundación para velar por sus intereses y conseguir su proyecto de vida, garantizando el bienestar y el respeto de sus derechos y el cumplimiento de sus deberes. Por otro lado, promovemos su inclusión como ciudadano de pleno derecho en una sociedad más justa y solidaria.

Nuestra **misión** es proporcionar protección y garantía efectiva de los derechos de las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo desde un compromiso ético, para conseguir su plena inclusión y su óptima calidad de vida, favoreciendo la pluralidad y el respeto a la diferencia.

En este contexto, son muchas las razones por las que las Fundaciones Tutelares debemos contar con Voluntarios o Voluntarias tutelares, de las que destacamos las siguientes:

A. El Voluntario o Voluntaria Tutelar supone un apoyo a cada persona con discapacidad intelectual o del desarrollo y contribuye a la mejora de su calidad de vida, especialmente en sus relaciones interpersonales, bienestar emocional, desarrollo personal e inclusión social (según el modelo de Calidad de Vida de Schalock y Verdugo, 2002):

- Fomenta la autonomía y la autodeterminación de las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo.
- Mejora la red de apoyo natural.
- Favorece que la persona con discapacidad intelectual o del desarrollo mantenga relaciones sociales significativas, diferentes a las que tiene con otras personas (técnicos, compañeros/as, etc.).
- Contribuye a la identificación, planificación y evaluación de los apoyos necesarios para que la persona con discapacidad intelectual o del desarrollo logre sus metas y cumpla sus deseos. En muchos casos, forman parte de la Planificación Centrada en la Persona (PCP) al ser elegidos por las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo como miembro de su grupo de apoyo.
- Favorece la inclusión social.
- Mejora situaciones de aislamiento social de algunas personas con discapacidad intelectual o del desarrollo.

B. El Voluntariado Tutelar contribuye a construir una sociedad más justa y solidaria:

- Nos transmite el sentir del entorno y se convierte en agente de cambio. Genera la conexión entre la organización y el entorno.
- Hace visible las capacidades y la realidad de las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo, sensibilizando a la sociedad y eliminando prejuicios en aras de la inclusión.
- Su acción social tiene un efecto multiplicador en el entorno, con su actitud responsable y comprometida con las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo y con la sociedad en general.
- Favorece valores como la solidaridad y la participación.
- Genera cohesión social.
- Es impulsor de políticas sociales.
- Acompaña a las personas, desde los valores éticos y el compromiso con la sociedad.
- Difunde el trabajo que se realiza desde las entidades y lo hacen visible en su entorno.

C. El Voluntariado Tutelar contribuye a la mejora de las Fundaciones Tutelares

- A través de la participación activa del Voluntariado Tutelar en las entidades, éstas se nutren de otras visiones y nuevas ideas que parten de las personas voluntarias, promoviendo la mejora continua en las Fundaciones Tutelares.
- Las habilidades únicas que cada persona voluntaria posee, complementan las del equipo humano remunerado.
- Con sus ideas favorecen la innovación social en las Fundaciones Tutelares.

Teniendo en cuenta lo expuesto hasta aquí, podemos decir que:

- La decisión de incorporar a personas voluntarias en nuestras entidades no debe ser arbitraria, ya que como entidades sociales debemos favorecer la participación, la responsabilidad social y el compromiso de todos los ciudadanos.
- Debemos tener una visión estratégica y ética del voluntariado.
- Cuantas más personas impliquemos en nuestra misión, más capacidad tendremos para alcanzarla.

1.2 El Voluntariado Tutelar

Para tener una primera aproximación de lo que se entiende por voluntariado, recordamos las siguientes definiciones:

Ley de voluntariado en España, Ley 9/1996 de 15 de enero, define voluntariado como el conjunto de actividades de interés general, desarrolladas por personas físicas, siempre que las mismas no se realicen en virtud de una relación laboral, funcionarial, mercantil o cualquier otra retribuida y reúna los siguientes requisitos:

- Que tengan carácter altruista y solidario.
- Que su realización sea libre, sin que tengan su causa en una obligación personal o deber jurídico.
- Que se lleven a cabo sin contraprestación económica, sin perjuicio del derecho al reembolso de los gastos que el desempeño de la actividad voluntaria ocasione.
- Que se desarrollen a través de organizaciones privadas o públicas y con arreglo a programas y proyectos concretos.

“El voluntariado en FEAPS, Orientaciones para la gestión de servicios de voluntariado” (FEAPS, 2011) define el voluntariado como un conjunto de personas que, en el marco de una entidad, se compromete de manera libre y altruista a desarrollar acciones programadas que contribuyan a conseguir nuestra misión.

“Manual de Gestión del voluntariado” (Fundación “La Caixa”, 2009) voluntariado es una forma de participación de la ciudadanía en la sociedad a través de organizaciones del tercer sector. De forma libre y por voluntad propia, estas personas deciden participar en la mejora de su entorno implicándose en diferentes causas a través de las entidades sin ánimo de lucro.

Teniendo en cuenta las reflexiones anteriores:

El **Voluntario o Voluntaria Tutelar** participa activamente en la misión de la Fundación, mediante el establecimiento de una relación personal e individualizada con cada persona con discapacidad intelectual o del desarrollo, potenciando sus capacidades y bienestar emocional desde un compromiso ético y solidario.

La relación entre la persona voluntaria y la persona con discapacidad intelectual o del desarrollo debe ser cordial y beneficiosa para ambos. La manera de compartir tiempos y espacios se debe hacer desde el respeto mutuo y en relación de igualdad. Tanto las personas voluntarias como las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo,

disfrutan de una relación personal que mantienen de forma individualizada y les permite ampliar y mejorar su círculo de relaciones. Por otro lado, los voluntarios y voluntarias se convierten en agentes de cambio, eliminando prejuicios y favoreciendo la inclusión social.

Debe hacerlo de manera desinteresada y con carácter solidario, libremente, sin traer causa de relación laboral, obligación personal o deber jurídico, sin retribución económica y sin sustituir en ningún caso servicios de profesionales remunerados.

Los **principales criterios**¹ que deben guiar su actuación son los siguientes:

- La persona tutelada es primero y fundamentalmente una persona.
- Considera a la persona con discapacidad intelectual o del desarrollo como una persona interesante y valiosa, y le ayuda a desarrollarse como tal.
- La protección y apoyo que debemos prestar a cada persona con discapacidad intelectual o del desarrollo que lo necesite, debe prestarse desde un compromiso ético, por lo tanto desde el respeto a su dignidad y la promoción de sus capacidades.

Los **cometidos y tareas** del Voluntariado Tutelar están en función de las relaciones que mantienen tanto con la persona tutelada, como con la Fundación Tutelar en la que participa.

- Respecto a la persona tutelada:
 - Contribuir a su bienestar emocional a través del mantenimiento de relaciones personales, frecuentes y significativas.
 - Proporcionar oportunidades para realizar actividades correspondientes a su edad y gustos personales.
 - Favorecer su inclusión social.
 - Intentar responder o acudir ante ella cuando así lo necesite.
- Respecto a la Fundación Tutelar:
 - Dar a conocer los deseos y cambios que puedan afectar significativamente a la vida de la persona con discapacidad intelectual o del desarrollo.
 - Informar con prontitud ante el conocimiento de posibles violaciones de los derechos de la persona tutelada.

¹ Para más información, consultar el Código Ético de FEAPS

- Guardar confidencialidad de la información recibida y conocida en el desarrollo de su actividad voluntaria.
- Ser crítico con las actuaciones de la Fundación cuando no esté de acuerdo con ellas.
- Participar en la entidad.

Todo ello bajo la responsabilidad última de la Fundación, que es quien ostenta el cargo de tutor.

02

Programa de
Voluntariado Tutelar

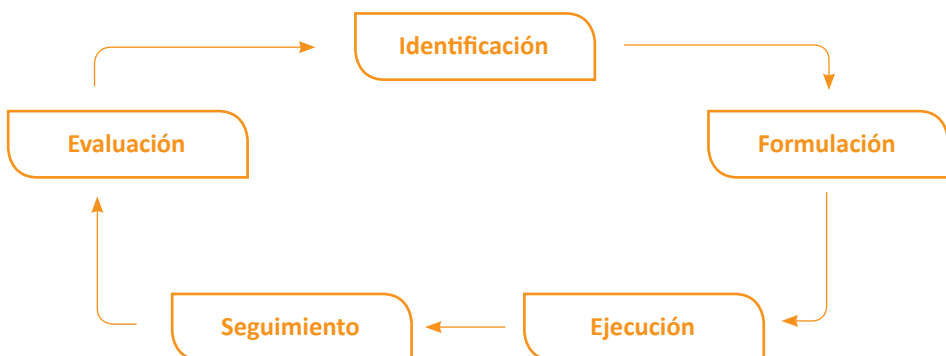
2.1 Orientaciones para el diseño del programa de Voluntariado Tutelar

Una vez que la Fundación Tutelar ha tomado la decisión de incorporar e involucrar a personas voluntarias en el logro de su misión, es necesario **diseñar el programa de Voluntariado Tutelar** y planificar su gestión, en coherencia con la visión estratégica de la entidad y del Modelo de Tutela.

La planificación es fundamental para decidir qué se va a hacer y cómo se va a hacer y supondrá valiosos beneficios para la entidad:

- Proporciona un “mapa de carreteras” que conduce a todos los participantes hacia los resultados planeados.
- Un programa con un plan realista y escrito tiene más oportunidades de ser efectivo y eficiente que un programa sin un plan.
- El proceso de planificación contribuye a la mejor comprensión sobre lo que debe hacerse y, como consecuencia, minimiza las posibilidades de aparición de conflictos y ahorra esfuerzos en la ejecución del programa.
- Ofrece los criterios para determinar el grado de éxito alcanzado en relación a los objetivos deseados.
- Permite evaluar la programación, aprendiendo de los éxitos y las dificultades encontradas.

Los pasos que se deben seguir son los siguientes:



1. **Identificación** y definición de la misión del programa de Voluntariado Tutelar y de los resultados que queremos conseguir. También definiremos el perfil o perfiles de las personas voluntarias que queremos incorporar en nuestra organización.
2. **Formulación** de los objetivos e identificación las acciones y recursos necesarios para su logro. Responderemos a las preguntas ¿qué se va a hacer?, ¿para qué?, ¿cuándo?, ¿cómo?, ¿dónde? y ¿qué recursos (humanos y económicos) necesitamos?
3. La **ejecución** consiste en llevar a la práctica la programación, gestión y coordinación de las acciones previstas.
4. El **seguimiento** de dichas acciones para conocer su evolución e identificar posibles incidencias, proponiendo medidas alternativas.
5. La **evaluación** nos permite conocer la utilidad del programa respecto a las necesidades, el grado de cumplimiento de los objetivos y metas y la rentabilidad de los recursos humanos y materiales respecto de los resultados. Es importante que en esta evaluación participen las personas voluntarias, evaluando su grado de satisfacción y la calidad de atención en cada una de las fases del ciclo del voluntariado.

Es importante tener en cuenta que:

- El programa de Voluntariado Tutelar debe ser una herramienta flexible, por lo que se tiene que poder ampliar, modificar y mejorar de acuerdo con la evolución de la Fundación y sus necesidades.
- Previo a la puesta en marcha del programa de Voluntariado Tutelar, es necesario dar a conocer la existencia del programa y de la figura del Voluntariado Tutelar a las diferentes redes de apoyo que sean significativas en la vida de las personas tuteladas.
- Para asegurar el éxito del programa de Voluntariado Tutelar, es importante que todos los miembros de la organización participen en el diseño del plan y en su evaluación, incluidos los órganos de gobierno.

2.2 El papel de la persona responsable del voluntariado

La persona responsable del voluntariado es una figura clave para la adecuada gestión del programa de Voluntariado Tutelar porque tiene una visión global del papel que cumple el programa dentro de la Fundación y favorece el correcto desarrollo del mismo.

Las **funciones** principales de la persona responsable del voluntariado son:

- Velar por el cumplimiento de los objetivos y de las acciones planificadas en el programa de Voluntariado Tutelar.
- Contribuir a consolidar el voluntariado como un elemento clave en la estrategia de la entidad.
- Promover el trabajo en equipo en la puesta en marcha, seguimiento y evaluación del programa de Voluntariado Tutelar.
- Facilitar y mediar en las relaciones entre el voluntariado, las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo y el equipo de profesionales de la Fundación Tutelar y de las entidades prestadoras de servicios.
- Mediar, resolviendo conflictos, facilitando vías de comunicación y de participación.
- Dar a conocer el papel del Voluntariado Tutelar y del programa en diferentes foros.
- Dar cohesión y estabilidad al equipo de personas voluntarias.

El acompañamiento que realiza la figura profesional del responsable de voluntariado, en cada una de las fases del programa, requiere, entre otras, de las siguientes **actitudes y habilidades**:

- Habilidades de **comunicación**: saber escuchar y transmitir, poner límites, llegar a acuerdos, hacer y recibir críticas.
- Actitudes de **trabajo en equipo**: debe favorecer el trabajo en equipo a través de la formación y la dinamización de los grupos, con el objetivo de contribuir a la realización de propuestas conjuntas.
- Actitudes de **liderazgo**: tiene que poder dirigir y orientar a las personas voluntarias sin coacción o manipulación, para que se sientan parte de un proyecto con un rumbo definido.
- Habilidades de **motivación**: hacia las personas voluntarias, animándolas y transmitiéndoles ilusión, sin que esto suponga carecer de un análisis crítico y realista de las diferentes situaciones del momento.
- Habilidades de **coordinación**: con el resto de agentes sociales que interactúan en la relación entre el voluntario o voluntaria tutelar y la persona con discapacidad intelectual o del desarrollo. Debe existir una intención clara de coordinación por todas las partes interesadas, tanto personas voluntarias como profesionales.

2.3 El papel de otros/as profesionales de la entidad

Tal y como se decía al principio de este capítulo, para asegurar el éxito del programa, es necesario que todo el equipo humano de la organización participe en el mismo.

Con la intención de señalar algunas de las funciones que puede desempeñar el resto de profesionales, extraemos de la “Guía de voluntariado. Manual para profesionales” elaborado por ANFAS, las siguientes:

- **2ª Acogida:** un vez formalizado el documento de compromiso, el referente tutelar que apoya a la persona tutelada, deberá acoger a la persona voluntaria dentro del equipo de trabajo, presentará al resto del equipo y facilitará la información que necesite para poder desarrollar su tarea.
- **Apoyo:** el personal técnico deberá estar muy atento a las necesidades que pueda tener cada persona voluntaria en el desarrollo de su colaboración con la persona con discapacidad intelectual o del desarrollo y la prestará el apoyo que necesite en cada momento.
- **Reconocimiento y agradecimiento:** la persona voluntaria contribuye a conseguir los objetivos perseguidos por la Fundación Tutelar de manera altruista y solidaria, por ello debemos reconocer su papel.
- **Formación:** si el voluntariado manifiesta una necesidad de formación o si es detectada por un profesional, se coordinará con el responsable de voluntariado para que lo tenga en cuenta a la hora de planificar acciones formativas.
- **Información continua:** mantener informado a la persona voluntaria de cambios de programación, horario de visitas, etc. en relación a la persona que apoya así como sobre la Fundación Tutelar, para que pueda formar parte del proyecto común.
- **Compromiso:** favorecer la implicación en la acción y trabajar el compromiso con la persona con discapacidad intelectual o del desarrollo.
- **Trabajo en equipo:** asegurar que todos los que forman parte del equipo humano (remunerado y sin remunerar) trabajen en equipo. Cuanta más cohesión exista, más probable es que el grupo comparta valores, actitudes, normas de conducta comunes y se consiga un mayor compromiso con los objetivos marcados. El voluntariado es vital para las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo y es responsabilidad de la Fundación dinamizar el grupo y fomentar el trabajo en equipo.
- **Seguimiento continuo:** si cambia la disponibilidad del voluntariado, si no hay buena sintonía entre la persona tutelada y la persona voluntaria tutelar, si hay negligencia o vulneración de los derechos de las personas con discapacidad intelectual o del

desarrollo se comunicará al responsable del voluntariado para que juntos se realice una valoración de la situación y de las acciones a desarrollar.

A tener en cuenta por los/as profesionales

1. Los datos de las personas voluntarias son **confidenciales**.
2. El voluntariado recibe una **formación** continua en la actividad. Tú debes guiarles en esta formación. Dales la bienvenida, es importante que se sientan acogidos, implicados, motivados. No olvidéis que para algunas personas es el primer contacto que tiene con la persona con discapacidad intelectual o del desarrollo y con la entidad y es tu misión acogerles y acompañarles.
3. El Voluntariado Tutelar es un **referente** importante para la persona con discapacidad intelectual o del desarrollo, por lo que es importante que trabajes en equipo con él/ella. Esto nos enriquece a todos.
4. Debes ser responsable con nuestro **compromiso** ante el voluntariado y ser siempre un ejemplo a seguir.
5. Es muy aconsejable **motivar** a las personas voluntarias para que participen en la formación y en otros espacios dentro de la organización, de esta forma conseguiremos aumentar su compromiso.
6. Existe en la Fundación un **programa** de voluntariado a disposición de todo el equipo para ampliar información.
7. Contarás con el **apoyo** del responsable de voluntariado para todas estas tareas.

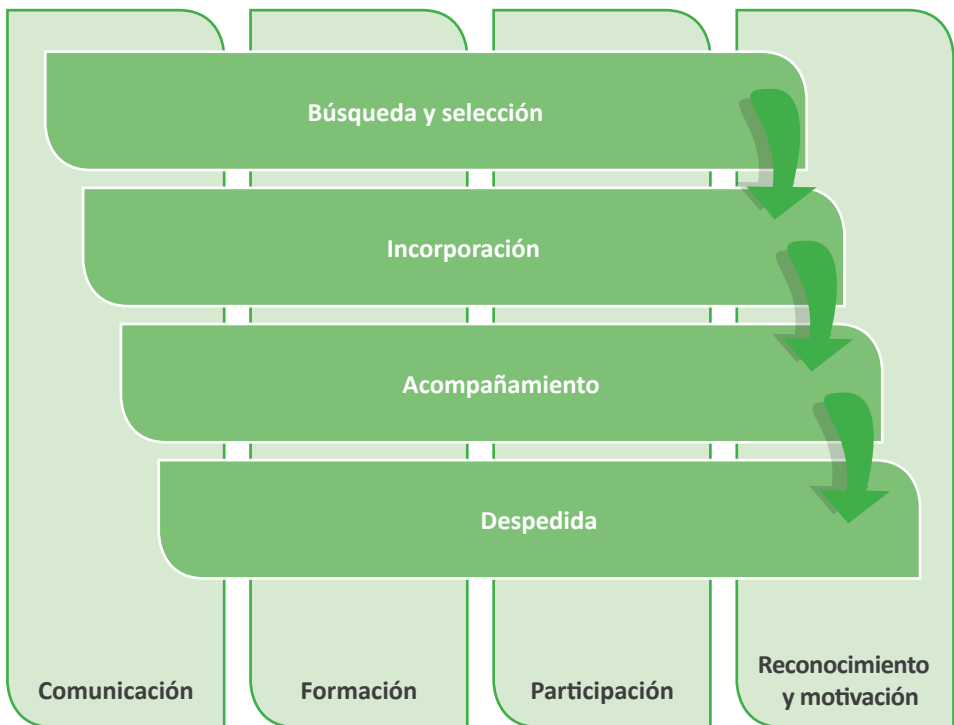
03

La gestión del ciclo
del Voluntariado Tutelar

Una buena gestión aporta beneficios tanto a la organización como al propio voluntariado, (daremos respuesta a las expectativas de las personas voluntarias y favoreceremos el cumplimiento de nuestra misión).

Siguiendo el Manual de Gestión del Voluntariado de la Obra Social de Fundación “La Caixa” (Barcelona, 2009) podemos decir que *“la gestión del voluntariado no se centra sólo en áreas concretas o programas, como por ejemplo la captación o la formación, sino que se realiza de forma transversal teniendo en cuenta la persona voluntaria y su relación con la entidad de principio a fin (...) El ciclo de gestión del voluntariado es un modelo que facilita el funcionamiento del voluntariado en la entidad”*.

Para una correcta gestión es necesario prestar atención a los siguientes procesos:



A continuación se desarrollan los diferentes procesos relacionados con el programa de Voluntariado Tutelar, ampliando información sobre las tareas de cada fase y ofreciendo documentación adicional de soporte.

3.1 Búsqueda y selección de Voluntariado Tutelar

Cuando se pone en marcha la búsqueda de personas voluntarias significa que ya se ha completado el proceso de planificación y que se está dispuesto a poner en práctica el programa.

Si bien durante la planificación hemos establecido un primer análisis de la realidad y una descripción del perfil del Voluntariado Tutelar, bien de modo genérico o de modo específico en base a las necesidades de cada persona con discapacidad intelectual o del desarrollo, es en esta fase donde lo iremos concretando.

Los objetivos del proceso son:

- Dar respuesta a las necesidades y expectativas de las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo de nuestra entidad.
- Buscar personas voluntarias que encajen con el perfil antes establecido.
- Seleccionar a las personas voluntarias garantizando que son las adecuadas para los perfiles descritos.

Cuando se plantea la necesidad de buscar personas voluntarias, la primera idea que nos viene a la cabeza es que no existe en la ciudadanía interés por hacer voluntariado. Sin embargo, la realidad es que no existe tal escasez, sino que se desconocen las oportunidades de voluntariado que existen en el entorno, por lo que es muy importante dar a conocer el programa.

PASOS A SEGUIR

1. La identificación del perfil del voluntariado

Antes de iniciar la búsqueda debemos definir el perfil de las personas voluntarias que queremos incorporar en la Fundación Tutelar, en base a las necesidades que tiene la organización para dar cumplimiento a su misión y a las necesidades y expectativas de las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo.

2. La elaboración del plan de búsqueda de personas voluntarias

Teniendo en cuenta que la captación de personas voluntarias es un proceso dirigido hacia el entorno, y por lo tanto repercutirá en la imagen que éste tenga de nuestra entidad, es muy importante que antes de comenzar la búsqueda planifiquemos la acción.

Responderemos a las preguntas ¿qué se va a hacer?, ¿para qué?, ¿cuándo?, ¿cómo?, ¿dónde?, ¿qué recursos (humanos y económicos) necesitamos? y ¿cómo vamos a evaluar y mejorar el programa?, identificando así los objetivos de la captación y los

resultados esperados, así como las acciones previstas para su consecución y los recursos necesarios.

Es importante prestar especial atención en la elección de la estrategia de búsqueda.

En cuanto a los **métodos de búsqueda**, al menos inicialmente, se descartará aquellos basados en la utilización de los medios de comunicación de masas como televisión, radio y prensa, aunque no se excluirán medios publicitarios adicionales como folletos y hojas informativas. Asimismo, se optará por la utilización de métodos como los siguientes:

- Presentación especializada o específica a modo de charla a desarrollar en:
 - diversas Asociaciones, Centros, etc. en las que detectemos que acuden las personas que responden al perfil de Voluntariado Tutelar definido.
 - organizaciones o entidades de acción social sociales y que, por tanto, ya han dado un primer paso en relación a algún tipo de compromiso voluntario, como por ejemplo Cruz Roja, Plataforma del Voluntariado, área de voluntariado de la comunidad autonómica.
- Informadores, recurriendo a personas o grupos enclavados en la vida cotidiana de un barrio/comunidad que, por su condición, puedan identificar a posibles personas voluntarios.
- Captación boca a boca, siendo las personas voluntarias que ya colaboran con la Fundación las que animan a las personas de su entorno a ser Voluntarios y Voluntarias Tutelares. Para esto es necesario que las personas que ya son voluntarias estén satisfechas con su actividad y con la Fundación Tutelar.

Existen diversos métodos de captación en función de los objetivos y nuestra capacidad de acción, de los que se puede ampliar información en el **Anexo IX**.

3. Ejecución del plan

Llevando a la práctica la programación, gestión y coordinación de las acciones previstas. Dependiendo del método a seguir, se realizarán unas tareas u otras

4. Primera acogida del potencial voluntario o voluntaria

Esta fase comienza cuando una persona ha conocido nuestra entidad y ambas partes establecen un primer contacto. La persona interesada y la organización deben contrastar la información sobre sus expectativas, intereses y necesidades.

En esta primera acogida se pretende ampliar información sobre el programa y la figura del Voluntariado Tutelar, con el objeto principal de despertar el interés del potencial voluntario o voluntaria.

Nos podemos encontrar con dos supuestos:

- La persona interesada en hacer Voluntariado Tutelar ya conoce nuestra entidad y el programa porque ha asistido a una charla previa y ha dejado sus datos para ampliar información. En este caso, se cita al posible voluntario en un breve plazo de tiempo, siendo recomendable que no transcurra más de 15 días para la entrevista inicial.
- La persona interesada en hacer Voluntariado Tutelar acude directamente a la entidad. En este caso, es conveniente que la primera acogida la haga directamente la persona responsable del voluntariado, si ésta no pudiera o no se encontrara en la entidad, se le tomarán los datos para una futura cita.

El primer encuentro entre el posible voluntario o voluntaria y la Fundación Tutelar es muy importante, debemos causar “buena impresión”. Por esto no se puede improvisar, ya que se puede generar una imagen negativa de la entidad y desmotivar a la persona interesada.

5. Entrevista al posible voluntario o voluntaria

Es recomendable que el primer encuentro se realice a través de una entrevista que nos ayude a no improvisar, pero teniendo en cuenta que debe ser lo suficientemente abierta como para facilitar la comunicación.

Es imprescindible que a lo largo de la entrevista:

- Se proporcione una información precisa y práctica sobre la entidad, no prometer lo que no podemos satisfacer.
- Proporcionar al voluntario o voluntaria potencial una comprensión clara de la implicación de su acción voluntaria para que pueda adoptar, de forma responsable, la decisión de colaborar y de comprometerse. Si esta información no fuera clara, una persona podría comenzar su colaboración y descubrir después que la realidad no responde a sus intereses o posibilidades.
- Demos a conocer el apoyo y la formación que se le va a facilitar.
- Conozcamos mejor a la persona interesada en hacer voluntariado y ampliemos información sobre los intereses y expectativas en relación con la acción voluntaria y con nuestra organización.
- Para acabar la entrevista, debemos dar a la persona interesada en nuestro voluntariado la oportunidad de realizar todas aquellas preguntas que necesite para clarificar sus dudas. Asimismo, el potencial voluntario o voluntaria debe ofrecer a la entidad un compromiso concreto de tiempo. Esto puede darse después de un

período de reflexión de la persona voluntaria y o de la entidad o en la primera entrevista.

6. Valoración y selección de las personas interesadas

Necesitamos un voluntariado que contribuya a la mejora de la calidad de vida de la persona con discapacidad intelectual o del desarrollo, que nos transmita el sentir del entorno y se convierta en agente de cambio, eliminando prejuicios en aras de la normalización y favoreciendo la inclusión social. Debe hacerlo de manera desinteresada y con carácter solidario.

Algunos de los **criterios** de selección a la hora de buscar Voluntariado Tutelar son los siguientes:

- Que la persona esté dispuesta a comprometerse inicialmente por tiempo no inferior a un año, si bien debe ser consciente de la importancia de permanencia de su compromiso.
- Que disponga del tiempo libre suficiente para relacionarse con la persona tutelada al menos una vez al mes. Es interesante hacer ver al futuro Voluntario o Voluntaria Tutelar que la relación que se establece entre la persona voluntaria y la persona con discapacidad intelectual o del desarrollo repercute directamente en la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo.
- Que muestre interés en recibir preparación. El persona voluntaria tiene que ser una persona abierta a aprender y compartir con el resto del equipo voluntario y remunerado y con la propia persona tutelada. Por otro lado, es importante que considere necesario formarse para realizar adecuadamente su labor.

Si la búsqueda de voluntarios/as se ha realizado ante una necesidad específica, se incorporarán estos requisitos como criterios de valoración.

Si la persona ha sido seleccionada puede encontrarse en las siguientes situaciones:

- Voluntario o Voluntaria Tutelar en asignación. Se piensa en una persona tutelada concreto a asignar y se pasa al siguiente proceso, el de Incorporación.
- Voluntario o Voluntaria Tutelar en espera. Se aplaza la asignación para un futuro al no contar con persona tutelada que pueda encajar con sus intereses, actitudes, etc. En este caso si no se quiere correr el riesgo de perder a la persona voluntaria se deberá mantener su nivel de motivación mientras se produce esa espera. Para mantener vivo su interés se puede enviar información periódica que la Fundación emita. La posición de Voluntario o Voluntaria Tutelar en espera, sólo se puede dar cuando la Fundación piense que un plazo no muy largo pueda dar respuesta.

En relación a las personas que no son seleccionadas, se tratará de derivarlas a otros programas de participación voluntaria, bien propios o ajenos, o a Agencias de voluntariado, siempre tras explicarles con detalle los motivos de nuestra decisión. Esto es muy importante ya que se trata de reconducir a esta persona en otro proyecto y no darle simplemente una respuesta negativa y perder así un ofrecimiento que siempre podrá tener cabida en algún otro programa.

La asignación de la persona voluntaria a la persona con discapacidad intelectual o del desarrollo es un paso muy importante por la necesidad de conseguir un óptimo encaje entre los intereses, la personalidad, las necesidades y las capacidades de ambos.

7. Evaluación del proceso²

Realizar una evaluación que determinará la utilidad del programa respecto a las necesidades, el grado de cumplimiento de los objetivos y metas y la rentabilidad de los recursos humanos y materiales respecto de los resultados.

Debemos:

- Definir previamente a la evaluación con que indicadores vamos a medir si los objetivos marcados se han cumplido o no.
- Revisar los objetivos marcados y analizar en qué medida se han alcanzado según los indicadores establecidos.
- Comparar actividades planificadas con las desarrolladas.
- Analizar desviaciones, dificultades surgidas y propuestas de mejora.

ACTIVIDADES

A continuación, se presentan un resumen de lo expuesto en este proceso.

² La fase de evaluación se debe realizar siguiendo estas indicaciones en todos los procesos. Para facilitar la lectura y no repetir la información, en el resto solamente indicamos la fase pero no se desarrolla.

Pasos	Actividades
1. Diseño del perfil del voluntariado	<ul style="list-style-type: none"> • Concreción número de personas. • Identificación de características y perfil necesario (Anexo I). • Establecimiento de tareas del futuro voluntario o voluntaria.
2. Elaboración un plan de búsqueda de personas voluntarias	<ul style="list-style-type: none"> • Definir los objetivos de la captación. • Elección estrategia/s de captación. • Programación de las acciones de captación a realizar. • Estructura del trabajo y equipo de gestión.
3. Ejecución del plan	<ul style="list-style-type: none"> • Dependiendo del método a seguir, se realizarán unas tareas u otras. Si el método elegido es realizar una presentación especializada o estandarizada (charla), se pueden seguir los pasos indicados a continuación de este resumen.
4. Primera acogida del potencial voluntario o voluntaria	<ul style="list-style-type: none"> • Si los candidatos nos llegan a través de solicitudes, se recomienda ponernos en contacto y citar en un plazo inferior a 15 días. • Si la solicitud se realiza directamente en nuestra sede, tenemos dos opciones: <ul style="list-style-type: none"> A. La persona responsable de voluntariado está disponible. Realizará la primera acogida, entrevistándolo para obtener la información necesaria para su valoración. B. La persona responsable de voluntariado no está disponible. Quién lo recibe hace la primera acogida facilitándole la ficha de solicitud inicial (Anexo IV) para que sea rellenada por el posible voluntario o voluntaria. Con esta información el responsable del voluntariado se pondrá en contacto con la persona interesada en la mayor brevedad posible. Se recomienda que no pase más de 15 días.
5. Entrevista al potencial voluntario o voluntaria	<ul style="list-style-type: none"> • Información de la entidad, del programa de voluntariado y de la figura del Voluntariado Tutelar. • Recoger información sobre el candidato, a través de la entrevista (Anexo VII). • Complimentar la ficha de datos del Voluntario/a Tutelar (Anexo VIII) que vaya a incorporarse en el programa.

6. Valoración y selección de las personas interesadas

- Selección en base a los criterios definidos anteriormente.
- Comunicar la decisión tomada
- Agradecer el interés en nuestra organización.

7. Evaluación del proceso

- Establecer indicadores.
- Realizar la evaluación.
- Identificar mejoras e incorporarlas en el proceso.

Pasos a seguir para la realización de una charla grupal:

Actividades

Tareas

3.1. Identificar las posibles fuentes de voluntariado

- Elaborar una lista con personas, organizaciones, grupos, etc., con las que se desea establecer contacto.
- Recoger en la ficha de las fuentes de voluntariado (**Anexo II**) la información útil para establecer el contacto.

3.2. Establecer los contactos oportunos

- Presentar a la persona de referencia nuestro programa y nuestra intención de realizar una acción para buscar a nuevas personas voluntarias. Podemos complementar con la entrega de un folleto informativo, tríptico, etc.
- Registrar en la ficha de la fuente los acuerdos a los que se llega con el contacto.

3.3. Convocar a los asistentes

- Preparar el documento donde se convoque al público a la charla (**Anexo III**).

3.4. Realizar la presentación o charla

- Informar sobre la Fundación, el programa y la necesidad existente de ayuda voluntaria. Es conveniente apoyarse en una presentación.
- Repartir el folleto informativo o cualquier otro material que tengamos elaborado, que irá acompañado de la ficha de solicitud inicial (**Anexo IV**), que rellenarán las personas interesadas en recibir mayor información sobre el programa.

3.5. Evaluar cada presentación realizada

- Repartir el cuestionario de valoración de la presentación (**Anexo V**).
- Elaborar las conclusiones para poder aplicar a siguientes presentaciones (**Anexo VI**).

RECOMENDACIONES

- Sea cual sea el método de captación a utilizar, a la hora de llevarlo a la práctica se ha de tener muy en cuenta ajustarnos al auditorio receptor del mensaje. Técnicas de captación hay muchas, pero se ha de saber utilizar las adecuadas en la medida necesaria y en los momentos claves.
- Debe tenerse en cuenta la capacidad que tiene nuestra entidad en relación al volumen de voluntariado. Igual que tendremos dificultades si contamos con menos personas voluntarias de las que nos hace falta, también pueden surgirnos complicaciones si el número de personas voluntarias es superior al que la entidad puede asumir (generará insatisfacción por parte del voluntariado y probablemente no podamos dar respuesta a sus expectativas).
- Como materiales de apoyo en este proceso, pueden ser útiles las siguientes publicaciones: Contigo Max (FEAPS); video sobre Voluntariado Tutelar (AEFT); Documento Filosófico sobre el Voluntariado Tutelar (AEFT); Guías de estilo sobre voluntariado; Guías de estilo sobre discapacidad (estas dos últimas principalmente en relación con el mensaje a transmitir a los medios de comunicación).
- La entrevista entre el potencial voluntario o voluntaria y la persona responsable de realizar la selección, debe procurar seguir los siguientes consejos:
 - Utilizar la entrevista para dialogar y cerciorarse ambos de que el programa es apropiado para el entrevistado.
 - Hacer que el entrevistado se sienta cómodo y vea un ambiente distendido.
 - Hacer preguntas abiertas.
 - Dar tiempo para que la persona voluntaria pregunte toda aquella duda que le surja.
 - No cubrir silencios, dando la oportunidad al entrevistado a pensar la respuesta.
 - Confiar en la intuición en determinados casos.
 - Evitar las respuestas estereotipadas.
 - Cuidar la forma de presentar las opciones.

3.2 Incorporación

Viene ahora un paso importante, la asignación de cada persona voluntaria a una persona con discapacidad intelectual o del desarrollo y la incorporación a la entidad. Seguramente en la fase anterior, al valorar a la persona interesada y acordar su incorporación al programa, habremos pensado en un posible encaje entre la persona voluntaria y la persona con discapacidad intelectual o del desarrollo en función del conocimiento que tenemos de ambos.

El objetivo de este proceso es:

Conseguir una conexión óptima entre la persona voluntaria y la persona tutelada, teniendo en cuenta los intereses, la personalidad, las necesidades y las capacidades de ambos.

PASOS A SEGUIR

1. Asignación del Voluntario o Voluntaria Tutelar - persona con discapacidad intelectual o del desarrollo

En esta fase, se compara el perfil de las personas voluntarias con las demandas realizada en base a las necesidades y expectativas de la persona con discapacidad intelectual o del desarrollo, para valorar la compatibilidad entre ambos. Es recomendable que la asignación la realicen conjuntamente el o la referente tutelar y la persona responsable del voluntariado.

Algunas de las cuestiones a tener en cuenta en la asignación son:

- Las necesidades de la persona tutelada. ¿Qué tipo de persona voluntaria sería apropiado?
- Los puntos fuertes y débiles del voluntario o la voluntaria en relación a una persona tutelada en particular y viceversa.
- Es aconsejable que ambos tengan una edad parecida, así como intereses, aficiones, etc.
- Es preferible que vivan cerca.

Si fuera necesario ampliar información, una buena práctica sería volver a entrevistar a la persona voluntaria y/o a la persona con discapacidad intelectual o del desarrollo, para concretar sus gustos, sus experiencias y habilidades, asegurándonos tener toda la información necesaria.

2. Facilitar la primera información

Otra fase igualmente importante en un programa individual, consiste en informar al Voluntario o Voluntaria Tutelar y a la persona con discapacidad intelectual o del desarrollo sobre la persona que se le pretende asignar. Esta información será lo suficientemente detallada para que ambos puedan hacerse una idea de la personalidad, aficiones, capacidades, etc., que tiene cada uno y ajustar así sus expectativas o en su caso, puedan retractarse de su decisión de participar en el programa. Es importante tener en cuenta que la información que se facilite no vulnere el derecho a la intimidad ni la protección de datos.

Será conveniente coordinarse con los profesionales del área social que mejor conocen a la persona con discapacidad intelectual o del desarrollo, para recoger toda esta información. Se delimitará cual es la información significativa, tanto de las características de la persona con discapacidad intelectual o del desarrollo como de su entorno, de los profesionales que le atienden y de su mundo de relaciones.

Asimismo es clave que la persona voluntaria sienta la libertad de preguntar y valorar cómo se realiza la colaboración y que sea consciente de cuáles son las expectativas que la Fundación tendrá sobre su participación.

3. Acompañamiento inicial

La o el responsable de voluntariado y/o el referente de tutela, acompañarán a la persona voluntaria y a la persona con discapacidad intelectual o del desarrollo en los primeros contactos para facilitar el conocimiento mutuo.

En este momento, también se firmará el acuerdo de confidencialidad donde ambas partes, Fundación y la persona voluntaria, se comprometen a cumplir las obligaciones en relación a la protección de datos, así como se le dará de alta en el seguro.

4. Formalización el compromiso

Una vez que el responsable del programa, el equipo del área social, el Voluntario o Voluntaria Tutelar y la persona con discapacidad intelectual o del desarrollo deciden hacer efectiva la asignación, es necesario solicitar a la persona voluntaria la firma de una declaración de compromiso en la que aparezca especificado el tiempo del mismo. En este documento ambas partes, Fundación y persona voluntaria, procederán a su firma comprometiéndose a cumplir, respectivamente, las obligaciones derivadas de su condición.

Tras la firma del compromiso deberemos informar en el entorno de la persona tutelada la incorporación de la persona voluntaria explicando su rol.

5. Evaluación del proceso

Ver fase 7 del proceso de búsqueda y selección de Voluntariado Tutelar (punto 3.1.)

ACTIVIDADES

Pasos	Actividades
1. Asignación	<ul style="list-style-type: none">El equipo del área social, junto con la persona responsable de voluntariado realizarán una valoración conjunta de los posibles encajes entre la persona voluntaria y la persona tutelada en función de las características de ambos.
2. Primera información	<ul style="list-style-type: none">Facilitaremos información al Voluntario o Voluntaria Tutelar sobre la persona tutelada (Anexo X) con la que creemos que puede haber un buen encaje, en base al perfil, necesidades y expectativas de la persona con discapacidad intelectual. Igualmente, se facilita información a la persona con discapacidad intelectual o del desarrollo.Dar la posibilidad a la persona de que pueda retractarse de su decisión de ser Voluntario o Voluntaria Tutelar.
3. Acompañamiento inicial	<ul style="list-style-type: none">Acordar los contactos necesarios entre ambos acompañados por los profesionales de la Fundación.Realizar los trámites administrativos correspondiente, como dar de alta en el seguro, acuerdo de confidencialidad (Anexo XII), entrega del carnet de voluntariado etc.
4. Formalización del compromiso	<ul style="list-style-type: none">Proceder a formalizar la asignación con la firma de la declaración de compromiso (Anexo XI) y la entrega del carnet que le identifica como Voluntario o Voluntaria Tutelar de la Fundación.Comunicar la incorporación del Voluntario o Voluntaria Tutelar a las personas y/o instituciones necesarias.
5. Evaluación del proceso	<ul style="list-style-type: none">Establecer indicadores.Realizar la evaluación.Identificar mejoras e incorporarlas en el proceso.

RECOMENDACIONES

- El guion para facilitar datos sobre la persona tutelada, es para uso del profesional, nunca se deberá facilitar al candidato ya que es información privada de la persona con discapacidad intelectual o del desarrollo.
- Es muy importante en este proceso preparar con mucho detalle el primer encuentro

entre el Voluntario o Voluntaria Tutelar y la persona tutelada: hay que pensar detalladamente qué decir a la persona tutelada, cómo decírselo, quién o quiénes, dónde, en qué contexto, etc.

- La firma del documento del compromiso se llevará a cabo tras los primeros contactos, cuando haya indicios de que la relación marcha.
- Todos los voluntarios/as tutelares que inicien su actividad recibirán una formación inicial.
- Si es posible, se recomienda poder entregar a cada persona voluntaria un dossier con información útil para desarrollar su tarea como:
 - Información básica sobre la persona tutelada, horarios en los que pueden encontrarse, fecha de cumpleaños, etc.
 - Fotografía y fotocopia del DNI (de utilidad si alguna vez se pierden el Voluntario o Voluntaria Tutelar y la persona con discapacidad intelectual o del desarrollo y es necesario contactar con la policía o preguntar en la zona).
 - Teléfonos de interés.
 - Etc.

3.3 Acompañamiento, seguimiento y evaluación

El acompañamiento, seguimiento y la evaluación se utilizan para apoyar a los voluntarios/as y a las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo a alcanzar los objetivos de su relación. Este proceso está presente desde la acogida hasta la salida de la persona voluntaria de la Fundación y es fundamental el trabajo en equipo y coordinado de los diferentes profesionales que forman parte de la Fundación.

Si no realizamos el acompañamiento adecuadamente, podemos perder nexos de unión con la persona voluntaria (desconocemos los problemas en el momento en que surgen, no acompañamos en la resolución de los conflictos que puedan aparecer, etc., de tal manera que no podemos ayudarles a sobrellevar tensiones del día a día) y resultará muy difícil evitar que la persona voluntaria se sienta sola.

La evaluación de la actividad de la persona voluntaria debe realizarse teniendo en cuenta todos los factores que le afectan y la visión de ésta.

El objetivo de este proceso es:

Mejorar la acción voluntaria, satisfacer las necesidades y expectativas de las personas voluntarias y favorecer su integración en la Fundación Tutelar.

Así, con el acompañamiento, podemos conseguir:

- Que el voluntariado sienta a la Fundación como algo próximo.
- Conocer mejor a las personas voluntarias.
- Conocer y reforzar las motivaciones de cada persona voluntaria.
- Mejorar la calidad de los apoyos que prestan las personas voluntarias.
- Prevenir situaciones problemáticas.
- Identificar la formación a realizar.
- Ayudar a encontrar los equilibrios entre la acción y la reflexión, los ideales y la realidad, lo deseable y lo posible, los éxitos y los fracasos, etc.

PASOS A SEGUIR

1. Mantenimiento del contacto periódico con las personas voluntarias

El mantenimiento del contacto periódico con las personas voluntarias, tiene que permitir a la persona responsable del voluntariado hacer un seguimiento y solucionar posibles dificultades que van surgiendo en el desempeño de la tarea voluntaria y así poder dirigir y encauzar a las personas voluntarias sin que se sientan manipuladas o sin rumbo. Es importante que el voluntariado sepa lo que la entidad espera de él y por otro lado, sepa a quien acudir para dar a conocer nuevas necesidades o comentar sus dificultades en su acción voluntaria.

Es importante que todas las informaciones importantes y los acuerdos tratados sean recogidos en la ficha de seguimiento del Voluntariado Tutelar.

Durante los primeros meses las personas voluntarias pueden experimentar una cierta inseguridad en su relación con la persona tutelada. En esta fase es recomendable un contacto más seguido con la persona voluntaria, sobre todo cuando sepamos que ha realizado una actividad con la persona tutelada.

Pasado este periodo, no es necesario que el seguimiento sea tan intenso, no obstante la frecuencia variará en función de cada relación en particular. Se podría considerar que si no hay novedades importantes, un contacto al mes (telefónico, correo electrónico o bien presencial) debe ser suficiente.

2. Apoyo en la tarea del Voluntariado Tutelar

Dentro del acompañamiento es necesario facilitar la tarea del Voluntario o Voluntaria Tutelar haciendo propuestas de actividades que pueden realizar junto con la persona tutelada, animándole y transmitiéndole el apoyo de la entidad. El voluntariado, al igual que el equipo remunerado, necesita ser dirigida, que se le marquen unas líneas de trabajo, por muy generales que sean. No hacerlo puede dar la sensación de que no valoramos su acción voluntaria.

3. Incorporación de la persona voluntaria en el equipo de apoyo a la persona con discapacidad intelectual o del desarrollo

A lo largo de su colaboración las personas voluntarias tienen mucha información de primera mano sobre la persona a la que apoyan, sobre los servicios en los que está atendido y sobre sus necesidades y expectativas. Desde su cercanía son testigos privilegiados y agentes claves en la identificación y seguimiento del plan de vida de la persona con discapacidad intelectual o del desarrollo que apoyan.

Por lo tanto, es importante que el o la responsable de voluntariado facilite espacios de encuentro entre los profesionales que atienden a la persona tutelada y la persona voluntaria, construyendo una visión compartida sobre lo realmente importante. Por otro lado, deberá también favorecer el encuentro con el resto de personas voluntarias para generar cohesión.

4. Evaluación de la actividad voluntaria

Por último, se debe realizar una evaluación de la actividad voluntaria en la que participen:

- La persona con discapacidad intelectual o del desarrollo para conocer visión y pueda dar su opinión.
- Los/as profesionales implicados que evaluaran la tarea de la persona voluntaria.
- Con la propia persona voluntaria para que pueda valorar su actividad y pueda hacer críticas y aportaciones. Si se decide recoger esta valoración por escrito, facilitamos un modelo de encuesta de satisfacción.

5. Evaluación del proceso

Ver fase 7 del proceso de búsqueda y selección de Voluntariado Tutelar (punto 3.1.)

ACTIVIDADES

Pasos	Actividades
1. Mantenimiento del contacto periódico con las personas voluntarias	<ul style="list-style-type: none">• Contacto telefónico, correo electrónico o presencial.• Rellenar ficha de seguimiento del Voluntario o Voluntaria Tutelar (Anexo XIII).• Solucionar posibles dificultades.
2. Apoyo en la tarea de cada Voluntario o Voluntaria Tutelar	<ul style="list-style-type: none">• Propuestas a la persona voluntaria sobre posibles actividades a realizar con la persona tutelada.
3. Incorporación de la persona voluntaria en el equipo de apoyo	<ul style="list-style-type: none">• Trasmisión de información y valoración del Voluntariado Tutelar a la entidad mediante contacto periódico.• Acciones de coordinación entre los profesionales y el Voluntario o Voluntaria Tutelar.
4. Evaluación de la actividad voluntaria	<ul style="list-style-type: none">• Reuniones con la persona con discapacidad intelectual o del desarrollo, los/as profesionales involucrados y la propia persona voluntaria (Anexo XIV y Anexo XV).
5. Evaluación del proceso	<ul style="list-style-type: none">• Establecer indicadores.• Realizar la evaluación.• Identificar mejoras e incorporarlas en el proceso.

RECOMENDACIONES

- Que la persona que se encargue de acompañar a la persona voluntaria sea el/ la profesional de referencia para la persona con discapacidad intelectual o del desarrollo (Referente y/o Auxiliar de Tutela), por dos motivos:
 - Porque son quienes más utilidad pueden sacar de la información que facilite la persona voluntaria y que afectará a la planificación y prestación de apoyos tutelares a la persona con discapacidad intelectual o del desarrollo.
 - Porque son los que mejor conocen a la persona con discapacidad intelectual o del desarrollo, y quienes mejor pueden apoyar y orientar al Voluntario o Voluntaria Tutelar.
- Planificar como mínimo una evaluación anual, donde se consulte a todos los agentes implicados su grado de satisfacción, incluida la realización de la encuesta de satisfacción del Voluntariado Tutelar.

3.4 Despedida

La desvinculación supone la desaparición de las obligaciones mutuas contraídas entre el Voluntario o Voluntaria Tutelar y la entidad, de ahí la importancia de la misma, al encontrarnos ante una etapa más dentro del itinerario del voluntariado; las entidades deben llevar a cabo un seguimiento continuo de la persona, desde su incorporación hasta la despedida, apoyando en cada una de las fases al individuo que ejerce esta acción voluntaria, incluyendo su proceso de marcha de la entidad.

Los objetivos de este proceso son:

- Agradecer y reconocer a la persona voluntaria su colaboración.
- Conocer la valoración que la persona voluntaria hace de su experiencia en la entidad.
- Mantener el contacto con la persona, siempre que sea posible.
- Reajustar aquellas actuaciones por parte de la entidad que se consideren pertinentes.

Los motivos por los que una persona voluntaria se desvincula de una organización, podemos agruparlos en tres bloques:

- Por decisión de la organización. En la mayoría de ocasiones imputada a la propia persona voluntaria, como por ejemplo en situaciones de incumplimiento por parte de la persona voluntaria de los compromisos adquiridos.
- Por decisión de la persona voluntaria. Por situaciones que afectan a las expectativas individuales, como puede ser un desacuerdo en la forma de entender y gestionar el programa en la entidad, bajo grado de satisfacción, falta de tiempo, etc.
- Por finalizar la relación establecida. En nuestro caso podría darse por traslado o fallecimiento de la persona con discapacidad intelectual o del desarrollo o del propio Voluntario o Voluntaria tutelar. En el caso que la relación se rompa porque la persona con discapacidad intelectual o del desarrollo no puede o quiere seguir participando en el programa, intentaremos que la persona voluntaria no se desvincule de la organización buscando una nueva asignación.

Tenemos que tener claro que la despedida, con independencia de la motivación que exista, no es un proceso fácil, especialmente por los vínculos afectivos que se establecen. Tanto la persona que se desvincula como la propia organización, necesitan gestionar su salida, por lo que resulta recomendable contar con herramientas específicas para su gestión, que pueden ser aplicadas en conjunción a determinados instrumentos que facilitarían la obtención de datos, como por ejemplo:

1. Entrevista de despedida.
2. Encuesta de valoración.
3. Llamada telefónica post-salida.
4. Envío de una carta de despedida.

De todas las planteadas, la **entrevista de despedida** resulta de mayor utilidad, pese a constituir un elemento que las organizaciones en determinados momentos dejan de lado. La entrevista de despedida:

- Aporta información adicional acerca de los motivos de la desvinculación, cómo se ha sentido la persona, su trayectoria etc.
- Se trata de otro canal para poder agradecer a la persona voluntaria el servicio prestado.

De forma paralela, existen distintas consideraciones que pueden sernos de utilidad para esta etapa del ciclo del voluntariado:

- Conocer las causas que justifican que una persona se marche.
- Anticipar en la medida de lo posible el relevo de la persona voluntaria.
- Mantener distintos encuentros con la persona que se despide, para reforzar los logros alcanzados.
- Resulta recomendable mantener el vínculo con la persona, ofreciéndoles incluso colaborar en actividades puntuales.
- Para aquellas situaciones en las que la persona voluntaria decide abandonar la entidad de forma disgustada, no sólo debemos conocer los motivos sino ofrecer alternativas y ajustes a la persona voluntaria.
- En contextos en los que la persona voluntaria no se adapta a lo que la entidad necesita, se debe comunicar a la misma la imposibilidad de continuar ejerciendo esa acción al constituir la mejor opción tanto para la entidad como para el voluntario o voluntaria.
- Si el motivo de que la persona voluntaria decida abandonar la entidad es que la Fundación Tutelar ha incumplido alguna de sus responsabilidades y funciones, resulta importante pedir disculpas y rectificar, para el caso que estuviéramos a tiempo.

PASOS A SEGUIR

1. Analizar su paso por la Fundación

La finalidad principal consistirá en mantener un encuentro (entrevista de despedida) en donde se realice una valoración tanto del papel de la persona voluntaria como del apoyo dado por la entidad en todo el ciclo del voluntariado; reflexionar acerca de las acciones ejecutadas desde ambas partes podrían incidir en las futuras acciones de mejora a desarrollar por la entidad.

2. Solicitar la documentación relacionado con la persona tutelada o con la entidad

El cumplimiento de las disposiciones recogidas en la L.O. 15/1999 de 15 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal, y de los propios acuerdos de confidencialidad que los miembros de las Fundaciones deben cumplimentar al inicio de la relación, determinan la devolución por parte del voluntario o voluntaria de aquellos documentos y/o pertenencias de la persona tutelada.

3. Agradecer la colaboración

Como ya hemos comentado en varios apartados de este punto, resulta de gran importancia agradecer a la persona voluntaria su paso por la organización, independientemente de los motivos por los que deja la organización. La simple emisión de un documento de agradecimiento condicionará la relación futura de la persona con la entidad.

4. Comunicar el cese de la persona voluntaria

Tanto a la propia persona con discapacidad intelectual o del desarrollo como al resto de personas y entidades con las que la persona voluntaria se ha relacionado en el ejercicio de su acción voluntaria.

5. Mantenimiento del contacto con la entidad

La salida bien gestionada de la persona voluntaria de la entidad no implica necesariamente la desaparición de toda forma de relación. Mantener el vínculo entre la entidad y la persona, una vez finalizada su salida, puede suponer un reconocimiento de la labor que ha llevado a cabo, facilitando incluso una nueva reincorporación a la colaboración voluntaria en la entidad. Por otro lado, al ser conocedor de las capacidades de las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo y de sus necesidades, mantenemos un aliado para la construcción de una sociedad más justa y solidaria.

Acciones tan elementales como el envío de publicaciones o la remisión de felicitaciones en el día de su cumpleaños, pueden ayudarnos a conseguir este objetivo.

6. Evaluación del proceso

Ver fase 7 del proceso de búsqueda y selección de Voluntariado Tutelar (punto 3.1.)

ACTIVIDADES

Pasos	Actividades
1. Analizar su paso por la Fundación	<ul style="list-style-type: none">Realizar la entrevista de despedida (Anexo XVI).
2. Solicitar la documentación relacionada con la persona tutelada o la entidad	<ul style="list-style-type: none">Solicitud a la persona de la entrega de documentos, objetos, etc. que pertenezcan a la esfera de la persona con discapacidad intelectual o del desarrollo.Firma del documento de cese (Anexo XVII).Realizar las tareas administrativas de cese como la baja en el seguro de voluntariado.
3. Agradecer la colaboración	<ul style="list-style-type: none">Envío de una carta de despedida (Anexo XVIII).
4. Comunicar el cese de la persona voluntaria	<ul style="list-style-type: none">Traslado de la información a todas las partes interesadas.Planificación del trabajo de responsabilidades y gestión del mismo.
5. Mantenimiento del contacto con la entidad	<ul style="list-style-type: none">Identificar el nivel y los canales de comunicación que se utilizarán para seguir en contacto.
6. Evaluación del proceso de despedida	<ul style="list-style-type: none">Establecer indicadores.Realizar la evaluación.Identificar mejoras e incorporarlas en el proceso.

RECOMENDACIONES

- No identificar la desvinculación de una persona como un hecho de gran trascendencia, es normal que las personas se vinculen y desvinculen a las organizaciones, pero si es importante que se haga este proceso con la calidad y calidez que requiere.
- Uso de la entrevista de despedida, con independencia de la motivación que justifique esta desvinculación.

3.5 Reconocimiento y motivación

El reconocimiento a una labor voluntaria es clave para motivar a la persona, por lo tanto debemos realizar acciones de reconocimiento, ya sea pública o privadamente.

El reconocimiento a la labor de la persona voluntaria constituye una herramienta estratégica para reforzar el compromiso de la persona con la misión de la organización, al estar vinculado a las mismas motivaciones y expectativas.

Los objetivos de este proceso son:

- Implicar a la persona en la misión de la organización.
- Reforzar su sentimiento de pertenencia y su compromiso personal con la misión y las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo.
- Agradecer su colaboración para que la entidad pueda llevar a cabo su misión.
- Desarrollar acciones que redunden en las motivaciones individuales de las personas voluntarias.
- Consolidar el Voluntariado Tutelar en las Fundaciones Tutelares.

Si seguimos la teoría de McClelland, nos encontramos con tres **tipos de motivaciones** (logro, poder y ambición), a la que nosotros añadimos la motivación orientada al bien común. Todas pueden llegar a modificar la eficacia de los distintos tipos de reconocimiento. De esta forma, estaríamos ante cuatro grupos principales y diferenciados:

- Personas voluntarias orientadas al logro: el reconocimiento debería estar basado en la formación adicional y en tareas que supongan un reto, por lo que resultará más eficaz si está directamente vinculado con los logros de su actividad.
- Personas voluntarias orientadas a la ambición: la mayor recompensa sería el reconocimiento de sus compañeros, debiendo ser otorgado en un acto grupal, con la presencia de compañeros.
- Personas voluntarias orientadas al poder: el reconocimiento deberá ir orientado a la promoción, el incremento de la responsabilidad o la participación en reuniones.
- Personas voluntarias orientadas al bien común: los mensajes de reconocimiento deberán ir enfocados al impacto que su acción voluntaria tiene en la persona con discapacidad intelectual o del desarrollo y su poder de transformación del entorno.

Tal y como ya hemos reseñado, las motivaciones personales entroncan de manera directa con la satisfacción e implicación en todo el proceso, por eso resulta de interés conocer y analizar el perfil de cada persona voluntaria, de forma que podamos responder a cuestiones diversas: cómo entiende la persona el reconocimiento, qué puede agradecerle, etc.

Existen distintas **formas de reconocimiento** que se pueden desarrollar desde las organizaciones, teniendo que orientar nuestros esfuerzos a la consecución de los mismos. Debemos tener en cuenta que nos encontramos ante una acción que debe ser percibida por la persona que lo recibe, no limitándose a situaciones concretas, sino al proceso global de colaboración con la entidad.

En la actualidad nos encontramos con un consenso generalizado a la hora de establecer dos categorías principales para diferenciar el reconocimiento a la persona: formal e informal.

El **reconocimiento formal** tiene como misión principal hacer sentirse a la persona voluntaria recompensado y apreciado en un acto real y sincero. Basan su efectividad en tener establecidas unas normas muy claras de regulación para su atribución, al influir de manera directa en las motivaciones de la persona voluntaria.

Entre las características adicionales de los reconocimientos formales podemos encontrar:

- Suelen estar regulado, estandarizados y fijados previamente por la organización, como por ejemplo en sus estatutos de regulación. Su efectividad se perdería si se gratifica siempre a todo el mundo o a todos por igual.
- Son conocidos, es decir, son visibles y tangibles para sus miembros.
- Tienen una eficacia limitada en la permanencia del voluntariado.
- La visibilización de la actuación de la entidad con el voluntariado tiene que guardar una relación directa con el trabajo desarrollado.

Pueden desarrollarse de dos formas distintas:

- Reconocimiento formal público, como por ejemplo agradecimientos en asambleas, en medios de difusión para la organización.
- Reconocimiento formal personal, entre los que nos encontramos, certificados de voluntariado o agradecimientos privados.

Resulta de gran importancia que las organizaciones adapten estos sistemas a su propia idiosincrasia no sólo por el efecto que pueda llegar a tener en el personal voluntario, sino porque también suele tener un resultado en la imagen de la organización, al difundir en la sociedad un interés y valoración por la acción voluntaria.

El **reconocimiento informal** supone el agradecimiento a la labor de la persona voluntaria en el día a día, siendo su visibilidad externa casi inexistente; suelen tener un mayor efecto en la persona al no tratarse de un hecho puntual, sino de un proceso de evaluación continua y apoyo, que acompaña al voluntario o voluntaria mientras mantiene una relación con la entidad. Aun así, esta reiteración supone en ocasiones que descuidemos su aplicación, al no darles la importancia que realmente tiene.

Otras características que definen al reconocimiento informal serían:

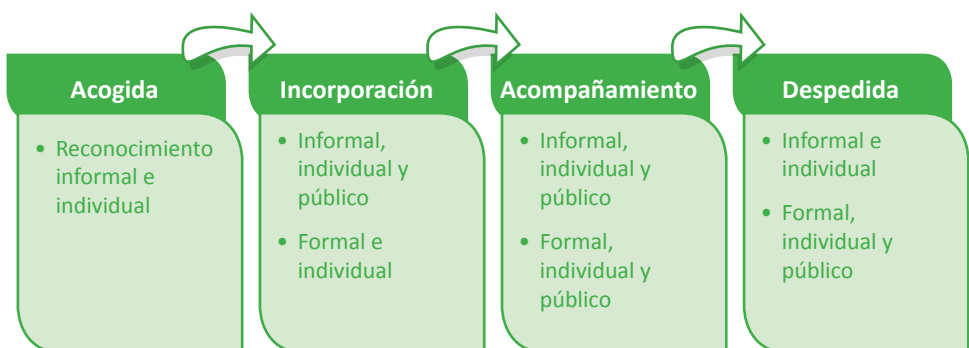
- La eficacia viene dada, entre otras cuestiones, en su frecuencia, ya que no se trata de una consideración al individuo por el trabajo bien hecho, sino la valoración del voluntario o voluntaria como persona.
- No requiere preparación específica, sólo hay que tener presente la tarea de las personas voluntarias en la entidad, llevándose a cabo en el momento que se considere oportuno.
- La creatividad y la innovación son importantes para el desarrollo de este reconocimiento.
- Es importante la inmediatez de tal acción para tener un impacto más directo en la persona voluntaria.
- El reconocimiento diario favorece un adecuado clima de trabajo, refuerza el sentido de pertenencia y el establecimiento de relaciones interpersonales.

Del mismo modo que en el caso anterior, encontramos dos niveles de ejecución:

- Reconocimiento informal público, como por ejemplo posibilitando la participación de la persona voluntaria en espacios de encuentro con personas voluntarias de otras entidades.
- Reconocimiento informal personal, como por ejemplo el apoyo diario a la persona voluntaria.

El reconocimiento debe hacerse durante toda la trayectoria de la persona voluntaria en la organización, es decir, desde su acogida hasta el momento de la despedida.

En la siguiente imagen podemos observar determinadas propuestas de reconocimiento, en función de la etapa del ciclo vital del voluntariado en la que nos encontremos:



PASOS A SEGUIR

1. Fijación de las normas para identificar las acciones o actitudes a reconocer

Es importante que todo el equipo de la Fundación, tanto personas voluntarias como remuneradas, conozcan las acciones o actitudes que para la organización son importantes y merecedoras de reconocimiento, así como de las normas que regulan su atribución, en el caso de que el reconocimiento sea formal.

2. Valoración la acción de la persona voluntariado

El equipo de profesionales de la organización que tienen contacto con las personas voluntarias, tendrán una relación fluida con el responsable de voluntariado, para detectar acciones y aptitudes que den pie a un reconocimiento por parte de la organización.

3. Reconocimiento y comunicación

Realizar la acción de reconocimiento que mejor se ajuste a la acción o aptitud que queramos resaltar, en base a las variables que se han analizado antes.

Con el objetivo de reforzar el reconocimiento y que todo el equipo pueda conocer y aprender de la buena práctica, se deberá hacer comunicaciones al respecto.

4. Evaluación del proceso

Ver fase 7 del proceso de búsqueda y selección de Voluntariado Tutelar (punto 3.1.)

ACTIVIDADES

Pasos	Actividades
1. Establecer las normas para identificar el reconocimiento	<ul style="list-style-type: none">Fijar y comunicar los criterios que se siguen para identificar y reconocer una buena práctica.
2. Valorar la acción de la persona voluntaria	<ul style="list-style-type: none">En equipo analizar la acción voluntaria de las personas que colaboran en nuestra organización, con la finalidad de identificar acciones y aptitudes susceptibles a un reconocimiento.
3. Reconocimiento y comunicación	<ul style="list-style-type: none">Reconocimiento de la labor de la persona voluntaria (Anexo XIX).Dar a conocer los reconocimientos más relevantes.
4. Evaluación del proceso	<ul style="list-style-type: none">Establecer indicadores.Realizar la evaluación.Identificar mejoras e incorporarlas en el proceso.

RECOMENDACIONES

Mc Curley, Steve y Lynch, Rock (1996) establecen determinadas recomendaciones que pueden ser consideradas claves para desarrollar acciones de reconocimiento:

- El reconocimiento debe ser continuo y frecuente.
- Deben usarse o combinarse diversos métodos.
- Las acciones deben ser sinceras y nunca forzadas.
- Se debe valorar también a la persona, además de su labor.
- Deben estar directamente relacionadas con los resultados.
- Las diferentes acciones de reconocimiento deben ser coherentes entre sí.
- El reconocimiento debe ser inmediato o próximo a la labor valorada.
- Debe adaptarse a las características o perfiles de la persona voluntaria.
- El reconocimiento debe ser coherente con aquello que más valore la entidad.

3.6 Formación

La formación es un proceso que va a incidir en los **conocimientos** teóricos, en las **habilidades** y en las **actitudes** de la persona voluntaria y que facilita la cohesión de un grupo. Por lo tanto, debemos promover que la formación sea integral, participativa y permanente, favoreciendo espacios donde poner en práctica lo aprendido.

Los objetivos de este proceso son:

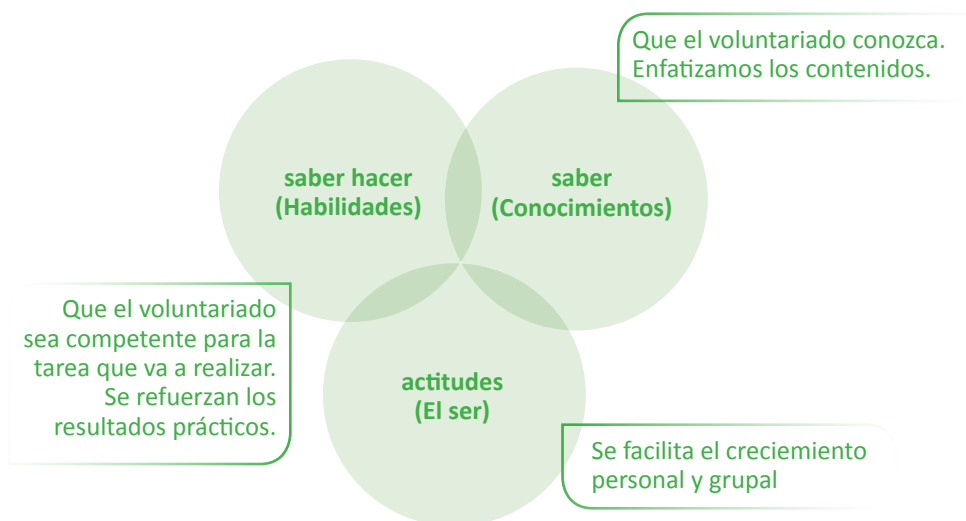
- Favorecer que las personas voluntarias adquieran los conocimientos y habilidades necesarias para el desarrollo de su acción voluntaria.
- Facilitar una formación básica homogénea a todas las personas voluntarias que se incorporen en la entidad.
- Proporcionar una formación específica al Voluntariado Tutelar en función de sus necesidades y las actuaciones que vayan a desarrollar.
- Contribuir a que las personas voluntarias conozcan la entidad en la que colaboran, su misión, su forma de trabajar y la dinámica de la participación del voluntariado.
- Implicar a las personas voluntarias en la misión de la entidad.

Es importante tener en cuenta que la formación es un proceso transversal que está presente en diferentes momentos. Por ejemplo, en el proceso de búsqueda de personas voluntarias, habremos facilitado formación sobre qué es Fundación Tutelar y la figura Voluntariado Tutelar.

Siguiendo la publicación “El voluntariado en FEAPS. Orientaciones para la gestión de servicios de voluntariado” (FEAPS, 2011), la formación debe tener las **características** siguientes:

- Coherente con nuestra misión, visión y valores.
- Vinculada con las necesidades, deseos y expectativas de las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo que tutelamos y apoyamos.
- Planificada, estructurada y evaluada.
- Continua.

La formación debe tener en cuenta tres tipos de contenidos:



Siguiendo el material “Claves para la gestión del voluntariado en las entidades no lucrativas” publicado por la Fundación Luis Vives, nos encontramos con las siguientes **modalidades**:

Formación formal

Es aquella formación que está establecida de forma sistemática. Normalmente está orientada al saber hacer y está estructurada en tres niveles:

- **Formación básica.** Se sitúa a la persona voluntaria ante la tarea a realizar y puede impartirse de forma previa a la incorporación o como primer paso en dicha incorporación. Aquí debemos incluir la formación ideológica (visión, misión y valores del movimiento asociativo, así como principios básicos), la formación sobre la acción voluntaria (definición de voluntariado, derechos y deberes del voluntariado, etc.), y la formación sobre la discapacidad intelectual o del desarrollo (definiciones, necesidades de apoyo, recurso y prestaciones).
- **Formación específica y permanente.** Está orientada fundamentalmente a la adquisición de habilidades y actitudes para aumentar las competencias de las personas voluntarias.

Se puede realizar de forma periódica o en momentos puntuales en función de las necesidades que se detecten o de las demandas formuladas por las personas voluntarias.

Formación no-formal

También está planificada dentro de la entidad, pero a diferencia de la anterior, no hay unos cauces ni calendario establecido, sino que se realiza desde la experiencia de la acción voluntaria analizándola, desarrollando habilidades, gestionando conflictos, etc.

Suele incluirse dentro de la dinámica habitual del trabajo con el Voluntariado Tutelar.

Formación informal

No está planificada y se desarrolla con la práctica diaria, con la experiencia y el contacto con el entorno. Es fundamental para crear y desarrollar un grupo de voluntariado implicado. Requiere crear espacios donde fomentar las motivaciones, las expectativas, compartir visiones de la realidad, etc.

PASOS A SEGUIR

1. Identificación de las necesidades formativas

Debemos diseñar los itinerarios formativos partiendo de las necesidades y demandas que nos realicen las personas voluntarias así como de las que observemos desde la propia entidad. Es importante la coordinación con todos los agentes implicados a la hora de diseñar el plan formativo (profesional responsable del programa de voluntariado, otros profesionales y las personas voluntarias).

2. Diseño plan de formación

- a) Identificar los objetivos de la formación.

El primer paso para identificar y determinar los objetivos de la formación es revisar las competencias necesarias para la acción voluntaria en nuestra entidad. Es fundamental tener en cuenta las necesidades formativas manifestadas por las

propias personas voluntarias y por el equipo de profesionales de la entidad. También se recomienda revisar la filosofía del programa para asegurarse que los objetivos de la formación contribuyen a conseguir los objetivos generales del programa.

b) Establecer prioridades

De todas las necesidades formativas detectadas, se priorizarán aquellas más relevantes en función del plan de formación y de los recursos disponibles.

c) Establecer necesidades acciones a realizar.

Teniendo en cuenta las siguientes cuestiones:

- Decidir qué temas se van a incluir en la formación.
- Decidir en qué orden serán presentados esos temas.
- Especificar qué actividades ayudarán a los participantes a alcanzar los objetivos deseados.
- Decidir qué métodos y materiales de formación se van a utilizar.
- Determinar quién será el responsable de organizar las sesiones formativas.
- Identificar formadores competentes para realizar las sesiones de formación.
- Asignar los recursos suficientes que permitan hacer efectiva una buena formación.
- Determinar quién debe participar en las sesiones formativas.
- Acordar los lugares donde se van a llevar a cabo las reuniones. Tener en cuenta la situación céntrica y la comodidad del local.
- Establecer un calendario de las sesiones de formación (días, horario e incluso época del año). No se deberá discriminar, a la hora de poner el horario, al voluntariado que trabaje ni a los que tengan obligaciones familiares.

En las acciones a planificar, debemos tener en cuenta los diferentes tipos de formación.

3. Desarrollo de las acciones de formación

Cuando llega el momento de desarrollar la acción de formación debe tenerse en cuenta lo siguiente:

- Observar detalladamente la implementación del plan de formación.

- Tener dispuesta toda la información que deba facilitarse con anterioridad al inicio de las sesiones y repartirla.
- Contactar con las personas voluntarias para adelantarles los objetivos y ampliar información sobre las sesiones formativas.
- Buscar y acondicionar el lugar donde la vamos a realizar. El entorno que rodea nuestra formación puede influir en el desarrollo de la misma.
- Estableceremos el tamaño del grupo más conveniente.
- El formador debe ser un modelo a seguir.
- Para facilitar la aplicación de los conocimientos teóricos, debemos reforzarlos e ilustrarlos a través de casos prácticos.
- El contenido debe ser realista y consecuente, pudiendo resolver aquellas dificultades que las personas voluntarias se encuentren en su práctica diaria.
- Debemos buscar el “feedback” para saber si la formación es efectiva o si debemos introducir los cambios necesarios para que llegue a serlo.
- Revisar y evaluar las sesiones para comprobar si se han alcanzado los objetivos.
- Debemos evaluar los procesos formativos para observar en qué medida hemos cumplido los objetivos propuestos y plantear propuestas de mejora para el futuro.

4. Seguimiento y evaluación de las acciones formativas

La recopilación de datos y opiniones que se lleva a cabo con motivo de la evaluación proporciona información útil para mejorar sesiones formativas posteriores. El o la responsable de la formación deberían ser capaces de mostrar la contribución de la formación para alcanzar los objetivos de la entidad. Por tanto, la evaluación comenzará por la identificación de objetivos medibles.

Conviene hacer evaluación de cada sesión formativa por separado y una general al final del curso. Por otro lado, se deben evaluar todos los aspectos que intervienen en la formación, es decir, contenido, métodos, materiales, etc. y, por supuesto, los propios formadores, elaborando un informe sobre el curso.

5. Evaluación del proceso

Ver fase 7 del proceso de búsqueda y selección de Voluntariado Tutelar (punto 3.1.)

ACTIVIDADES

Pasos	Actividades
1. Identificación de las necesidades formativas	<ul style="list-style-type: none">• Pasar la encuesta de necesidades formativas (Anexo XX).• Recogida de necesidades por otros medios: fichas de seguimiento, buzón de sugerencias, etc.• Identificar las necesidades formativas detectadas por los profesionales.• Análisis de las encuestas sobre necesidades formativas y sobre las demandas o necesidades formativas que se hayan producido verbalmente o por escrito de forma espontánea.
2. Diseño plan formativo	<ul style="list-style-type: none">• Definir objetivos.• Establecer prioridades.• Definir acciones a realizar.
3. Desarrollo de acciones formativas	<ul style="list-style-type: none">• Desarrollo de las acciones formativas.
4. Evaluación de las acciones formativas	<ul style="list-style-type: none">• Evaluación de las acciones formativas. Facilitar a los asistentes el cuestionario de evaluación de la sesión formativa (Anexo XXI).• Análisis de resultados de las evaluaciones de las acciones formativas.
5. Evaluación del proceso de formación	<ul style="list-style-type: none">• Establecer indicadores.• Realizar la evaluación.• Identificar mejoras e incorporarlas en el proceso.

RECOMENDACIONES

- Realizar acciones formativas que favorezcan el enriquecimiento personal, pues es uno de los factores motivacionales para el voluntariado.
- Una formación continuada es una necesidad.
- Permitir que los voluntarios/as tengan la oportunidad de procesar y compartir lo que están experimentando.
- Si se espera que los voluntarios/as compartan experiencias o sentimientos personales, el formador debe ser el primero en servir de modelo y compartir acerca de sí mismo.
- Muchos profesionales de la comunidad estarían dispuestos a presentar voluntariamente una sesión de formación. Hay que asegurarse que conocen los objetivos de la sesión y lo que se espera de ellos.

- Ser selectivo en relación a que otros roles pueden estar presentes en las sesiones formativas dirigidas al voluntariado, pues puede romperse la confianza entablada e interferir en la cohesión del grupo.
- Los itinerarios educativos deberán tener en cuenta el proceso de maduración y el crecimiento personal de cada persona voluntaria. Hay que ser conscientes que la formación no sólo se adquiere o desarrolla a través de las sesiones que nuestra entidad organiza, sino que está presente durante todo el recorrido de la persona voluntaria en la entidad. De ahí la importancia de un buen acompañamiento y seguimiento durante todo el tiempo de permanencia en la Fundación Tutelar.
- Como recurso de apoyo en este proceso podemos emplear los siguientes manuales elaborados por la Asociación Española de Fundaciones Tutelares:
 - Manual de formación básica (para el formador y para el voluntariado).
 - Manual de apoyo para la formación específica.
 - Recursos de apoyo formación específica.

3.7 Participación

La participación es un valor fundamental de las entidades de acción social y además un derecho de las personas voluntarias, por lo tanto es muy importante asegurar que facilitamos una participación real en la organización.

El objetivo de este proceso es:

Fomentar la participación real de todas las personas voluntarias, para que tomen parte de las cuestiones que les afectan como Voluntarios y Voluntarias tutelares, como miembros del equipo humano de la organización y como ciudadanos.

Es importante tener en cuenta que para que una persona pueda participar, es necesario que se den las siguientes circunstancias, tal y como define FEAPS:

- **Querer participar:** querer hacer cosas, sentir ilusión, necesidades, deseo de hacer algo.
- **Saber participar:** no es suficiente querer hacerlo. Hay que saber cómo.
- **Poder participar:** tener espacios, y conocerlos, donde desarrollar su acción voluntaria.

Para que el Voluntariado Tutelar participe de forma activa, es necesario que existan cauces para hacerlo, diseñados de forma profesional y que se refuerce la participación haciendo ver a las personas voluntarias las mejoras que este proceso genera. Ello requerirá una política de información y formación que hagan posible una participación eficaz.

La metodología de trabajo ha de ser participativa, y teniendo siempre en cuenta las capacidades y disponibilidad de cada una de las personas. En cualquier caso ha de ser una invitación y no una imposición. Será una de las tareas del responsable de voluntariado, o de la dirección de la entidad, formular los temas y espacios de participación de tal forma que los voluntarios sepan cuál es su papel, qué límite y qué consecuencias tendrá su colaboración.

PASOS A SEGUIR

1. Motivar a la participación

Es necesario motivar para que las personas quieran participar. La información que ofrecemos sobre la Fundación Tutelar debe conectar con los intereses de las personas voluntarias, por lo que debemos no sólo informar sobre los proyectos que realizamos, sino asegurar que esta información es lo suficientemente atractiva como para llamar la atención de las personas voluntarias.

2. Formar para la participación

Con la formación conseguiremos que las personas sepan participar. No todas las personas están acostumbradas a hablar en público o mostrar sus intereses, por este motivo es necesario formar para que las personas sepan comunicarse.

3. Organizar la participación

Las Fundaciones Tutelares deben definir dónde y cómo van a poder participar las personas voluntarias. Es importante que si bien no todas las personas participan del mismo modo, si asegurar que todas puedan participar en la organización.

4. Evaluación del proceso

Ver fase 7 del proceso de búsqueda y selección de Voluntariado Tutelar (punto 3.1.)

ACTIVIDADES

Pasos	Actividades
1. Motivar a la participación	<ul style="list-style-type: none">Comunicar los proyectos y retos de la organización, conectando con los intereses de las personas voluntarias.
2. Formar para la participación	<ul style="list-style-type: none">Crear espacios de formación para la participación
3. Organizar la participación	<ul style="list-style-type: none">Definir los niveles y los canales para que la participación sea real.
4. Evaluación del proceso de participación	<ul style="list-style-type: none">Establecer indicadores.Realizar el seguimiento y la evaluación.Identificar puntos fuertes y propuestas de mejora.

RECOMENDACIONES

Para fomentar la participación del voluntariado en las Fundaciones Tutelares debemos:

- Conocer las capacidades e intereses de cada persona voluntaria.
- Destacar los beneficios y la importancia de la participación.
- Incentivar la participación con actos y encuentros específicos. Es muy importante en estos casos apoyar a los voluntarios concretando lo que la entidad espera de su colaboración.
- Trabajar el sentimiento de pertenencia la Fundación.
- Elaborar, al menos anualmente, algún documento al que puedan acceder y en el que se recoja el valor concreto que ha tenido su participación, lo que se ha conseguido gracias a su implicación.
- Facilitar la participación en todo momento, no únicamente como una reacción frente a situaciones o problemas que requieran una respuesta.

3.8 Comunicación

Cuando hablamos de comunicación, dentro del programa de voluntariado podemos entenderla en dos sentidos; comunicación interna y comunicación externa. Aquí desarrollaremos únicamente la comunicación interna, es decir entre la Fundación Tutelar y las personas voluntarias.

Para que las personas voluntarias compartan la visión y los valores de la Fundación Tutelar y participen en la misma, es crucial que la entidad en la que la persona voluntaria colabora facilite a sus miembros información periódica, tanto de la situación general de la persona tutelada como de los proyectos y retos de la propia entidad.

Tomando de referencia la “Guía de buenas prácticas en comunicación interna” (FEAPS, 2008) encontramos que:

Los objetivos de este proceso son:

- Crear cultura y sentido de pertenencia, aumentando la motivación e identificación de las personas voluntarias con la visión, misión y valores de la Fundación Tutelar, creando una visión compartida y un único proyecto común.
- Fomentar la confianza. A mayor transparencia, mayor confianza mutua, mayores posibilidades de cooperación y de colaboración, más trabajo en equipo y por tanto, más efectividad.
- Mejorar la organización. Cuanto más conocimiento compartido y más capacidad de aprendizaje hay, más competencias tendremos para afrontar riesgos, gestionar cambios y definir estrategias de futuro.

Las personas voluntarias son una de las mayores fortalezas de nuestras organizaciones y actúan como los primeros elementos en la sensibilización social y en la defensa de los derechos de las personas con las que comparten su vida. Han de transmitir una imagen realista y positiva de las personas tuteladas, y para ello han de contar con la información relevante, tanto de la realidad actual como de la visión de la organización. Han de compartir las decisiones estratégicas y colaborar con los objetivos de la entidad.

El conocimiento aumentará sin duda la fidelización del Voluntariado Tutelar con la entidad y favorecerá el trabajo en equipo. Por lo tanto, debemos asegurar que la persona voluntaria cuenta con la información necesaria para que:

- Conozca de una forma realista la organización y se comprometa con ella de una forma seria y responsable.
- Se sienta partícipe de la organización y conozca todos los temas importantes; noticias, situación de la entidad, etc.

- Pueda participar y hacer sugerencias de mejora.
- Pueda trabajar de forma coordinada con otras personas voluntarias y profesionales.
- Transmita una imagen real y positiva de la organización y de la tarea que desempeña.
- Realice su tarea de la forma más adecuada y eficaz posible.
- Se mantenga la motivación en la colaboración.

PASOS A SEGUIR

1. Definición de los objetivos de comunicación

Tanto los objetivos generales como específicos, teniendo en cuenta que deben ser coherentes con la estrategia general de comunicación.

2. Planificación de las acciones, calendario y presupuesto

a) Seleccionar la información relevante

La Fundación deberá seleccionar, de toda la información de la que dispone, la que considere relevante para que las personas voluntarias se sientan incluidas y se comprometan con la misión. Se deberá trabajar con la información externa a la organización y con las noticias que la propia entidad genera.

b) Establecer los canales y mensajes de comunicación

Hay que tener en cuenta que la comunicación interna debe garantizar un buen sistema de participación, por lo que deberemos pensar en aquellos canales por los que circule la comunicación por todos los niveles.

Entre otros podemos señalar:

- Debemos mostrar una actitud de cercanía y un clima de confianza.
- La comunicación directa y personal, el lenguaje verbal y no verbal proporcionan información muy valiosa.
- Utilizar las nuevas tecnologías que permiten máxima rapidez, difusión masiva, económica y ecológica.
- Convocar asambleas de organización o reuniones de equipo.
- Promover comisiones de trabajo y de reflexión sobre temas concretos.

- Paneles y corchos con informaciones en los espacios donde los voluntarios puedan acceder.

Las personas responsables de elaborar la información deben tener en cuenta las características de cada persona voluntaria para conseguir los objetivos de la comunicación y que los mensajes lleguen de una forma eficaz y eficiente a los destinatarios.

Es importante también establecer mecanismos para recoger las opiniones, intereses, demandas, etc. de las personas voluntarias, como por ejemplo un buzón de sugerencias.

3. Ejecución de las acciones

En esta fase pondremos en marcha las acciones que se han especificado, así como aquellas no previstas pero necesarias.

4. Evaluación del proceso

Ver fase 7 del proceso de búsqueda y selección de Voluntariado Tutelar (punto 3.1.)

ACTIVIDADES

Pasos	Actividades
1. Definición los objetivos de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar los objetivos generales y específicos del plan de comunicación. • Realizar un diagnóstico de la situación actual y posibilidades de mejora.
2. Planificación de las acciones, calendario y presupuesto	<ul style="list-style-type: none"> • Seleccionar información relevante. • Establecer los canales y mensajes. • Determinar los mecanismos para recoger la información procedente de las personas voluntarias.
3. Ejecución de las acciones	<ul style="list-style-type: none"> • Llevar a cabo las acciones previstas.
4. Evaluación del proceso	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer indicadores. • Realizar el seguimiento y la evaluación. • Identificar puntos fuertes y propuestas de mejora.

RECOMENDACIONES

- Elaborar materiales que sean accesibles para los voluntarios de cada entidad, en lenguaje, temas y formato.
- Contar con un plan de acogida donde se aporten datos sobre la Fundación Tutelar, sus objetivos, valores, misión, etc.
- Establecer canales ágiles de comunicación, tanto de información por parte de la entidad como de los voluntarios a la Fundación.
- Es importante que la entidad haga partícipes al Voluntariado Tutelar de nuevos proyectos de la entidad, formándoles en materia de derechos, valores, ética, calidad de vida, planificación centrada en la persona, etc.

04

Anexos

ANEXO I. Ficha de definición del perfil del voluntariado

DATOS SOBRE LA REDACCIÓN DE LA FICHA

Fecha

Profesional que lo define

Nº de personas necesarias

CARACTERÍSTICAS DE LA/S PERSONA/S VOLUNTARIA/S

Edad

De 18 a 35 años

De 35 a 60 años

Mayores de 60 años

Sin preferencia

Género

Mujer

Hombre

Sin preferencia

Residencia

Localidad o zona
de residencia

Posibilidad de
movilidad

Aficiones o intereses

Competencias (formación, habilidades, experiencia, etc.)

DISPONIBILIDAD (MAÑANA, TARDE, ENTRE SEMANA, FIN DE SEMANA, ETC.)

ANEXO II. Ficha de las fuentes para la búsqueda de voluntariado

TIPO DE ENTIDAD:	DATOS DE INTERÉS:
<input type="checkbox"/> Asociaciones de carácter social <input type="checkbox"/> Asociaciones culturales <input type="checkbox"/> Asociaciones deportivas <input type="checkbox"/> Centros y oficinas de voluntariado <input type="checkbox"/> Centros sociales o cívicos <input type="checkbox"/> Centros de formación para adultos <input type="checkbox"/> Centros de tercera edad <input type="checkbox"/> Centros de promoción de la mujer <input type="checkbox"/> Empresas (dpto. RRHH) <input type="checkbox"/> Otros.....	Nombre de la organización: <input type="text"/> Pág. web de la entidad: <input type="text"/> Dirección postal: <input type="text"/> Persona de contacto: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre y apellidos: <input type="text"/> • Puesto que ocupa: <input type="text"/> Datos de contacto: <ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico: <input type="text"/> • Teléfono fijo: <input type="text"/> • Teléfono móvil: <input type="text"/>
Observaciones:	
<input type="text"/>	

FECHA DE CONTACTO	ACUERDOS	OBSERVACIONES	PRÓXIMA ACCIÓN	
			Fecha	Actividad
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

ANEXO III. Ficha de charla

TÍTULO DE LA CONVOCATORIA	
FECHA DE LA CHARLA	
LUGAR	Provincia/Localidad donde se desarrollaran las actividades
PROGRAMA	
FORMA DE INSCRIPCIÓN	Indicar si es necesario formalizar una inscripción. Si es así se deberá dar datos de plazo de inscripción y forma de inscribirse
CONVOCA	Nombre de la fundación Misión, objetivos y ámbito de actuación
PARA MÁS INFORMACIÓN	Indicar la persona y la forma de contacto para ampliar información

ANEXO IV. Ficha de solicitud Inicial

Si te gustaría formar parte de nuestro proyecto como Voluntario o Voluntaria Tutelar, déjanos tus datos y nos pondremos en contacto contigo para ampliar información.

DATOS PERSONALES

Nombre y Apellidos

teléfono

correo electrónico

¿CÓMO CONOCIÓ LA FUNDACIÓN?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Por un actual Voluntario/a Tutelar | <input type="checkbox"/> Por un stand, folleto, anuncio en prensa... |
| <input type="checkbox"/> Por un amigo/a | <input type="checkbox"/> Por nuestra página web |
| <input type="checkbox"/> Por acudir a una charla de presentación | <input type="checkbox"/> Por otras páginas web |
| <input type="checkbox"/> Otras: | |

HORA DISPONIBLE PARA UNA PRÓXIMA REUNIÓN

Días:

Horas:

(mañana/tarde)

Comentarios:

Fdo.:

*En breve nos pondremos en contacto con usted
Gracias*

De conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, le informamos que sus datos personales son incorporados a un fichero automatizado con la finalidad de valorar su solicitud y realizar todas las gestiones inherentes a la Figura de Guarda o representación que la Fundación tenga asumida, así como para remitirle información relativa a la Fundación que pueda ser de su interés, por cualquier medio, incluidos los electrónicos. Para el correcto desarrollo de su colaboración, sus datos serán comunicados a aquellos prestadores de servicios relacionados con la figura de guarda. Asimismo, salvo comunicación en contra por su parte, sus datos podrán ser cedidos a entidades que realicen actividades relacionadas con los fines de la Fundación para remitirle información y/o inscribirle en actividades y eventos de esta naturaleza.

En caso de producirse alguna modificación de sus datos, rogamos nos lo comuniquen debidamente por escrito con la finalidad de mantener sus datos actualizados. Para el ejercicio de sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición deberá dirigirse al responsable del fichero, Fundación Tutelar.....

- Si no desea recibir ninguna información relacionada con la Fundación Tutelar o la discapacidad intelectual o del desarrollo marque esta casilla.

ANEXO V. Cuestionario de valoración de la presentación

La Fundación Tutelar.....con esta exposición ha pretendido dar a conocer el por qué de la existencia de la Fundación Tutelar y la importancia de la figura del Voluntariado Tutelar dentro de ella. Este era nuestro objetivo, una vez más solicitamos su colaboración para conocer su opinión sobre esta charla:

DATOS DEL PARTICIPANTE

Edad:

- de 18 a 35 años
 de 35 a 65 años
 más de 65 años

Sexo:

- Hombre
 Mujer

VALORACIÓN DE LA CHARLA

Puntúa de 1 a 4 las siguientes cuestiones, siendo 1 la puntuación más baja y 4 la más alta:

Tiempo con el que se recibió la convocatoria de la charla	1	2	3	4
Duración de la charla	1	2	3	4
Lugar de celebración	1	2	3	4
Exposición del ponente	1	2	3	4
Claridad de la exposición sobre la Fundación Tutelar	1	2	3	4
Claridad de la exposición sobre el Voluntariado Tutelar	1	2	3	4

¿Cómo podríamos mejorar?

¿Sobre qué temas le gustaría ampliar información?

¿Tiene intención de hacerse Voluntario Tutelar? Si su respuesta es negativa ¿por qué?

Anote aquí cualquier otro comentario que nos quiera hacer llegar

Gracias por su colaboración

ANEXO VI. Registro de evaluación de la presentación

CONTROL

Fecha de realización

Realizada por

Organización en la que se ha realizado la presentación

Lugar de celebración

Persona y datos de contacto

Recursos empleados (carteles, folletos, vídeo, experiencia de un Voluntario Tutelar)

Nº personas convocadas/previstas

Nº personas que han acudido

Nº personas que han rellenado la solicitud inicial

Nº personas que han acudido a la primera entrevista

PERFIL DE LOS ASISTENTES

Edad:

.....% de 18 a 35 años

.....% de 35 a 65 años

.....% más de 65 años

Sexo:

.....% Hombre

.....% Mujeres

VALORACIÓN

Temas sobre los que los asistentes han solicitado mayor información

Observaciones:

VALORACIÓN GLOBAL DE LA PRESENTACIÓN/ORIENTACIÓN:

- muy negativa
- negativa
- positiva
- muy positiva

GRADO DE PARTICIPACIÓN DE LOS ASISTENTES:

- muy bajo
- bajo
- alto
- muy alto

RESULTADO DE LAS ENCUESTAS

Item	Puntuación media
Tiempo con el que se recibió la convocatoria de la charla	
Duración de la charla	
Lugar de celebración	
Exposición del ponente	
Claridad de la exposición sobre la Fundación Tutelar	
Claridad de la exposición sobre el Voluntariado Tutelar	

Propuestas y sugerencias de mejora

Temas sobre los que les gustaría ampliar información

Nº de personas que manifiestan su deseo de colaborar Voluntario/a Tutelar
Razones por las que no van a colaborar con Voluntario/a Tutelar

Otros comentarios

OBSERVACIONES

CONCLUSIONES

Anexo VII. Guion de entrevista de selección

Antes de la entrevista.

El primer paso consistirá en establecer por parte del entrevistador unas pautas que variarán con cada persona voluntaria pre-seleccionada. Nos referimos a detallar:

- Horario
- Emplazamiento
- Guion de temas/preguntas
- Hipótesis posibles de colaboración
- Estructura de la conversación

Durante la entrevista.

Lo primero que debe hacer el entrevistador es presentarse: quién es, qué pretende, etc. Tras esta presentación desarrollará los primeros compases de la entrevista en forma de comentarios y preguntas de carácter general.

Otra buena manera de comenzar la entrevista es hablando sobre los datos que aparecen en la ficha de solicitud inicial si se dispone de ella. Casi siempre hay algo interesante que comentar y puede hacer que la entrevista comience de una forma distendida.

Un posible guion para la entrevista de selección puede ser:

1. Describir la organización:

- Visión, misión y valores de la entidad
- Información sobre lo que hace la entidad: programas, equipo humano, colaboradores, financiadores y alianzas, etc.
- Entregar documentación sobre la entidad, como por ejemplo algún folleto o dossier de presentación de la entidad

2. Reunir información sobre la persona que ha mostrado su interés en ser Voluntario o Voluntaria Tutelar.

- Interés por la entidad
- ¿Por qué estás interesado en esta acción voluntaria?. Si con esta pregunta no conseguimos la información necesaria, deberemos realizar preguntas más profundas pero dirigidas a conocer el interés y objetivo del entrevistado.

- ¿Cómo crees que puedes contribuir en la entidad y en la sociedad con tu labor?
- ¿Has realizado voluntariado antes?
- ¿Se ha relacionado alguna vez con personas con discapacidad intelectual o del desarrollo?
- ¿Qué le gustaría hacer?
- ¿Cuánto tiempo dispone?
- ¿Cuáles son tus hobbies e intereses?
- Formación y trayectoria
- ¿Por cuánto tiempo puedes comprometerte?
- ¿Qué te gustaría saber sobre la entidad, sus beneficiarios así como sobre la acción voluntaria?
- ¿Cómo encaja la acción voluntaria con tu actual situación de vida?

3. Ampliar información sobre el programa de voluntariado de la entidad y de la figura del Voluntariado Tutelar

- La misión y los objetivos del programa
- La figura del Voluntariado Tutelar y su papel.
- Cómo se desarrolla la acción voluntaria en relación a la persona con discapacidad intelectual o del desarrollo y a la entidad
- Conocimientos, aptitudes, principios de actuación necesarios.

4. Valoración de la adecuación de la oferta y la demanda

- Permitir que la persona voluntaria valore si nuestra oferta de voluntariado cubre sus expectativas.
- Análisis por parte del entrevistador de que la persona interesada responde a la necesidad de la organización y de las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo.

5. Informar sobre los siguientes pasos:

- Si se decide incorporar a la persona voluntaria, se facilita información sobre lo que la entidad le ofrece en cuanto a la incorporación en el proyecto, el seguro

de voluntariado, el carnet, así como de los siguientes pasos para formalizar su participación.

- Si la persona no encaja, debemos decir que NO. A nadie le gusta ser rechazado para un trabajo profesional, y menos para desarrollar una labor voluntaria. Por esta razón, se deben cuidar mucho las formas de comunicar a la persona voluntaria que no es el adecuado para esa labor. Una alternativa, no siempre factible, es remitirlo a una entidad o programa más acorde a sus intereses. Esto debe hacerse en el caso de estar seguro de que es más apropiado, pero no como forma de quitárnoslo de encima, sino siempre en base a posibilidades e intereses del entrevistado.

RECOMENDACIONES:

- Tener sistematizada la información que debemos recoger y facilitar (proceso en dos direcciones) durante la entrevista.
- Si se le pregunta si dispone de vehículo propio, se le explica los motivos por lo que puede ser interesante, por ej. que la persona con discapacidad intelectual o del desarrollo viva alejado del centro urbano y se le recuerda que los gastos le serán reembolsados por la entidad.
- Informar que tienen derecho a ser reembolsados por los gastos que les ocasionen su acción voluntaria.

ANEXO VIII. Ficha de datos del Voluntario/a Tutelar

Fecha:

Nº voluntario:

DATOS PERSONALES

Nombre y Apellidos:

Dirección postal:

Teléfono: Correo electrónico:

DNI: Fecha de nacimiento:

Profesión/trabajo: Estudios:

EXPERIENCIAS DE VOLUNTARIADO

¿Ha tenido o tiene experiencias de voluntariado? Sí No

Si la respuesta es afirmativa, ¿qué tipo de voluntariado desempeña o desempeñaba?, ¿en qué organización?

Organización:

Labor: Duración:

Organización:

Labor: Duración:

Organización:

Labor: Duración:

EXPERIENCIAS CON PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL O DEL DESARROLLO

¿Ha tenido relación con personas con discapacidad intelectual? Sí No

Si la respuesta es afirmativa, ¿qué tipo de relación?

Un familiar

Un amigo

A través de una organización

Otras: _____

PREFERENCIAS

A la hora de realizar su labor de voluntariado, preferiría relacionarse con:
(por favor, marque en las dos columnas)

- | | | | |
|--------------------------|-----------------------|--------------------------|-----------------|
| <input type="checkbox"/> | Joven (18 a 35 años) | <input type="checkbox"/> | Mujer |
| <input type="checkbox"/> | Adulto (35 a 60 años) | <input type="checkbox"/> | Hombre |
| <input type="checkbox"/> | Sin preferencia | <input type="checkbox"/> | Sin preferencia |

¿Durante cuánto tiempo puede asumir el compromiso como Voluntario o Voluntaria Tutelar? (especifique el periodo mínimo)

- | | | | |
|--------------------------|-------|--------------------------|---------------|
| <input type="checkbox"/> | 1 año | <input type="checkbox"/> | más de un año |
|--------------------------|-------|--------------------------|---------------|

¿Cuáles son sus aficiones o intereses?

¿Qué disponibilidad tiene para hacer el voluntariado?

¿Cree que necesita recibir formación para llevar a cabo su labor como Voluntario/a Tutelar?

- | | | | |
|--------------------------|-------|--------------------------|---------------|
| <input type="checkbox"/> | 1 año | <input type="checkbox"/> | más de un año |
|--------------------------|-------|--------------------------|---------------|

En caso afirmativo ¿sobre qué temas le gustaría ampliar información?

¿Por qué desea ser Voluntario/a Tutelar y qué significa para usted?

De conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, le informamos que sus datos personales son incorporados a un fichero automatizado con la finalidad de valorar su solicitud y realizar todas las gestiones inherentes a la Figura de Guarda o representación que la Fundación tenga asumida, así como para remitirle información relativa a la Fundación que pueda ser de su interés, por cualquier medio, incluidos los electrónicos. Para el correcto desarrollo de su colaboración, sus datos serán comunicados a aquellos prestadores de servicios relacionados con la figura de guarda. Asimismo, salvo comunicación en contra por su parte, sus datos podrán ser cedidos a entidades que realicen actividades relacionadas con los fines de la Fundación para remitirle información y/o inscribirle en actividades y eventos de esta naturaleza...

En caso de producirse alguna modificación de sus datos, rogamos nos lo comuniquen debidamente por escrito con la finalidad de mantener sus datos actualizados. Para el ejercicio de sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición deberá dirigirse al responsable del fichero, Fundación Tutelar.....

Si no desea recibir ninguna publicación o información relacionada con la Fundación Tutelar y la discapacidad intelectual o del desarrollo marque esta casilla.

Fdo.:

Anexo IX. Métodos de búsqueda

A continuación desarrollamos los métodos de captación más comunes. Para su elaboración nos hemos basado en diversas fuentes bibliográficas (Entre otros, "*KeystoMaking a VolunteerProgramWork*", de Natleen M. Brown, y sobre todo, "*YourCitizenAdvocacyProgram*", elaborado por el *NationalInstituteon Mental Retardation*. Ontario, Canadá).

1. Presentaciones, charlas.

a) Estandarizadas

No cabe la menor duda de que hay muchos grupos de la comunidad interesados en la labor desempeñada por nuestras entidades y, tanto de cara a ellos como a la sociedad en general, las presentaciones o charlas son un medio importante para sensibilizar a las personas del entorno. Quizás éste no sea el método más efectivo y directo de cara a la búsqueda de personas voluntarias, pero es sin duda un buen medio para informar y describir detalladamente tanto los programas y objetivos de la entidad como la forma de involucrarse como voluntario y voluntaria.

Sobre este tipo concreto de conferencia o presentación conviene hacer unas consideraciones muy generales pero no por ello menos importantes:

- El auditorio: en estas charlas generales el auditorio va a ser una mezcla de personas, tanto en edades, como sexos y nivel cultural, lo cual va hacer muy difícil utilizar unos métodos y un lenguaje concretos y adecuados a una característica muy específica.
- El apoyo audiovisual y/o humano resulta importante de cara a hacerle llegar al público nuestro mensaje. Se puede, por ejemplo, realizar un montaje de diapositivas o de vídeo sobre la organización y/o pedir a los que ya son voluntario/as que compartan sus experiencias.

Como conclusión, decir que una buena publicidad y una buena planificación de la reunión son esenciales, aunque los resultados que en ella se van a conseguir van a ser más de difusión y sensibilización que de captación de voluntarios/as.

b) Especializadas o específicas

Esta charla o conferencia basa su cualidad especial en que expone unas necesidades muy concretas a un grupo de gente de unas características muy concretas. No hay duda de que el éxito a cosechar con este tipo de conferencia supera al de la charla estandarizada.

2. Medios de comunicación

El aparecer en los medios de comunicación supone una decisión importante, debido a los recursos humanos y sobre todo económicos en juego. Por otro lado, dada la repercusión de la misma es necesario implicar a los órganos de gobierno y dirección de la entidad.

Es importante prever la capacidad de respuesta que la organización tenga ante el “efecto llamada” de las campañas realizadas en los medios de comunicación.

a) Publicidad puntual

Este método hace referencia a emisiones simples y aisladas en los medios de comunicación sin que formen parte de una campaña más complicada, aunque generalmente se realizan en un contexto concreto en el que se producen determinados artículos y/o charlas.

Cuando la precipitación y la improvisación son compañeras de este método, sucederá que habrá contradicciones, malos entendidos, y en resumen, un desaprovechamiento de los recursos invertidos.

b) Campaña amplia

Tras fijar objetivos, llega el momento de especificar y concretar el programa, e, inmediatamente después, formar u organizar un comité que lo lleve adelante. Los miembros de este comité deben tener abundante energía, apoyo de la junta y del staff, y/o conocimientos de marketing, relaciones públicas, publicidad y medios de comunicación.

Algunos aspectos a tener en cuenta en todas las captaciones que se hagan son:

- La época o temporada en la que se desarrolle la campaña. Sobre todo, el público al que se pretende hacer llegar el mensaje de necesidad será uno de los componentes que marque estas fechas.
- Evitar simultaneidad con campañas de objetivos similares es el otro componente a tener muy en cuenta.

Existen muchas maneras de utilizar los medios de comunicación, aunque antes de pasar a detallarlos, recomendamos que en los artículos periodísticos, emisiones radiofónicas, o intervenciones en programas televisivos, sea muy importante que siempre aparezca un medio de contacto con la entidad o con el comité organizador. Además de ello, deberá aparecer el título, deberes y compromiso de tiempo del voluntario/a, así como una información breve y clara sobre la entidad y la formación que se proporcionará al voluntario/a. También la audiencia específica de cada artículo o programa ha de ser tenida en cuenta, para cuidar las formas y los modos para llegar al público.

- **PRENSA:** Un espacio potencial interesante dentro de un periódico es la editorial, en ella se puede hacer una mención especial durante una campaña de captación, un reportaje de un columnista local afamado o una columna de captación de voluntariado en concreto. Es esencial que antes de la impresión de cualquier información sobre la entidad o a la campaña, la persona responsable de la misma revise lo escrito, para lo cual, siempre que sea posible, es conveniente tenga cierta familiaridad, tanto con el estilo y política del periódico, como con el periodista en cuestión.

- **TELEVISIÓN:** La televisión, a pesar de que por complejidad y economía sea un medio menos accesible, hemos de tenerlo en cuenta antes de la programación. Y también hemos de considerar los problemas que pueden surgirnos al utilizar dicho medio. Hay muchos programas de entrevistas y variedades que, aunque tengan una audiencia importante, es aconsejable evitar si cabe la posibilidad de que se cree una confusión al potencial voluntario/a.
- **RADIO:** Como en televisión, la selección de la emisora de radio y del programa radiofónico es fundamental en relación al tipo de audiencia al que se quiere hacer llegar el mensaje. Por otro lado, las mismas recomendaciones expuestas en el apartado anterior pueden ser trasladadas a este medio de comunicación.

3. Publicidad

Lo primero que hay que decir es que la publicidad puede ser un método en sí mismo o puede emplearse como apoyo a cualquier otro. Pero hay que tener mucho cuidado, pues en muchas ocasiones puede suceder que lo breve o lo específico de un lema puede conducir a la gente que lo ve o lee a entender mal y no saber lo que se busca. Por eso hay que procurar ser claro y concreto en el mensaje y hacerlo llegar al público que queremos alcanzar.

Además de una información clara y concreta, conviene que aparezca lo que se oferta al voluntario/a y cómo y con quién contactar en caso de estar interesado.

Algunos de los medios, que pueden tener cabida de una u otra forma en nuestros planes de captación de voluntariado, son los siguientes:

- Carteles y posters, colocados en lugares públicos transitados y/o en vallas publicitarias.
- Pegatinas, chapas de solapa, marcadores de libros, etc.
- Exposiciones: diapositivas, cuadros, fotos, etc.
- Trípticos, depositados en centros cívicos, grandes almacenes, centros comunitarios de juventud y adultos, oficinas de empleo, entidades bancarias, hospitales, bibliotecas, centros de jubilados, etc.

Con respecto a otros medios o materiales adicionales, como los folletos, ya se ha comentado antes que son un apoyo necesario en muchos casos e importante en todos, pero hay que tener claro que los folletos sin más no captan voluntarios/as, no son un método de captación en sí.

Este material sirve para incitar la curiosidad y el interés del potencial voluntario/a. Ahora bien, sin el complemento de otro método de captación, el folleto no tiene otro objeto que el de informar.

También películas, videos o montajes de diapositivas pueden servir de material informativo y de apoyo a métodos de captación de voluntariado.

4. Agencias, plataformas y páginas web de voluntariado

Entre las finalidades de estos recursos está la de recoger ofertas de cualquier ciudadano y canalizar estos ofrecimientos hacia las asociaciones que mejor respondan a sus necesidades y más los necesiten. Esto lo convierte en un marco ideal para conocer la realidad del voluntariado y como fuente muy válida de potenciales voluntario/as.

Es importante mantener contacto frecuente y relaciones positivas, incluso participación en equipos de trabajo, con el fin de informar más directamente sobre la entidad a los potenciales voluntario/as y reclutar a todos aquellos interesados de la misma manera.

5. Captación boca a boca

El método de captación de personas voluntarias “boca a boca” es avalado como el más exitoso de los métodos de captación para gran parte de los programas de voluntariado.

Desde luego ninguna persona voluntaria de nuestra entidad nos ayudará a captar otros nuevos voluntarios/as si está descontento. Si por el contrario está a gusto, no hará ni falta pedirle que invite a conocidos suyos a trabajar con nuestra entidad, puesto que su testimonio espontáneo y positivo será efectivamente el mejor método de captación.

Es por esto que, en la selección, es tan importante tener en cuenta tanto las necesidades y las expectativas de la persona con discapacidad intelectual o del desarrollo como las del potencial voluntario o voluntaria. La finalidad es doble, por un lado asignarle una labor con la que esté a gusto y le sea fácil llevarla adelante y, por otro lado, hacer que su opinión sea positiva.

6. Informadores/ empresas/ otras entidades

Habitualmente las personas y organizaciones con las que la Fundación Tutelar, y por lo tanto su equipo humano, se relaciona en su día a día son excelentes informadores para potenciales voluntarios/as. Hablamos de trabajadores/as sociales, camareros/as, propietarios/as de pequeños comercios o mercados, etc. En general es gente que trabaja rodeada de gente y mantiene contactos habituales de mayor o menor frecuencia.

No será nada difícil sacar entre todas las personas que participan en la Fundación Tutelar, una lista extensa de este tipo de gente que ellos conocen. Una vez localizados los potenciales informadores, el siguiente paso es darles a conocer nuestra necesidad y pedirles que si alguien muestra interés por hacer voluntariado, les facilite nuestro contacto.

Este método se basa en la idea de que casi toda la gente, o por lo menos una cantidad considerable, está asociada a un grupo, ya sea formal o informalmente. Por esta razón, todas estas personas son una fuente de información sobre potenciales voluntario/as. Lo que en resumidas cuentas se pretende con este método es llegar a las fuentes de voluntariado a través de desenrollar el ovillo de lana.

ANEXO X. Ficha de datos de la persona con discapacidad intelectual o del desarrollo

(Documento para uso profesional)

DATOS PERSONALES

Nombre y Apellidos:

DNI

Fecha Nacimiento:

Lugar Nacimiento:

Lugar y dirección de residencia:

Fecha de tutela por la Fundación:

ASPECTOS DE INTERÉS

Rasgos de su personalidad:

Capacidad/predisposición para entablar relación:

Capacidad de comunicación y de movilidad:

Le gusta: (Preferencias, gustos, aficiones, etc.)

No le gusta:

Relación con el entorno:

Servicios y actividades a los que acude y horarios:

Disponibilidad para relacionarse con el Voluntario/a Tutelar:

OTROS DATOS DE INTERÉS

Si es necesario facilitar información sobre otros aspectos como estado de salud, relación con la familia, fobias, plan de trabajo, etc. que son importantes para entender determinadas situaciones o conductas que puedan darse en la relación con el Voluntario o Voluntaria Tutelar indicar aquí.

ANEXO XI. Declaración de compromiso

(El contenido del presente modelo se puede ampliar, de la manera que estimen ambas partes, teniendo presente el ordenamiento jurídico vigente)

REUNIDOS

De una parte, D. / Dña, mayor de edad, provisto/a de D.N.I. núm en calidad de (Presidente/a, Director/a, etc.) y en representación de la Fundación Tutelar domiciliada en calle y registrada con el núm. en el Registro de Fundaciones de (Comunidad Autónoma). En adelante FUNDACIÓN TUTELAR.

De otra parte, D. / Dña, mayor de edad, provisto/a de D.N.I. núm, y domiciliada en calle En adelante VOLUNTARIO/A TUTELAR.

DECLARAN

Que con el presente documento, y de acuerdo con lo dispuesto sobre los criterios de admisión de los voluntario/as en el Estatuto interno de la organización (en caso de que existiese) y en el artículo de la Ley (según ley de voluntariado autonómica) del voluntariado, se establece el siguiente:

Compromiso de voluntariado

El/la VOLUNTARIO/A TUTELAR se compromete a realizar , a través de la FUNDACIÓN TUTELAR durante el período que se cita, las actividades de interés general que se indican a continuación, dentro de los proyectos o programas que así mismo se indican, de manera desinteresada y con carácter solidario, voluntaria y libremente, sin traer causa de una relación laboral, funcionarial o mercantil, o de una obligación personal o deber jurídico, sin retribución económica, y sin sustituir, en ningún caso, servicios profesionales remunerados.

El voluntario/a se compromete a realizar su actividad por un periodo no inferior a un año. Actividades:

Respecto a la persona tutelada:

- Contribuir a su bienestar emocional a través del mantenimiento de relaciones personales, frecuentes y significativas.
- Proporcionar oportunidades para realizar actividades correspondientes a su edad y gustos personales.
- Favorecer su inclusión social.
- Intentar responder o acudir ante ella cuando así lo necesite.

Respecto a la Fundación Tutelar:

- Dar a conocer los deseos y cambios que puedan afectar significativamente a la vida de la persona con discapacidad intelectual o del desarrollo.
- Informar con prontitud ante el conocimiento de posibles violaciones de los

derechos de la persona tutelada.

- Guardar confidencialidad de la información recibida y conocida en el desarrollo de su actividad voluntaria.
- Ser crítico con las actuaciones de la Fundación cuando no esté de acuerdo con ellas.
- Participar en la entidad.

Y para que conste y surja a los efectos oportunos, se firma el presente documento en de de

D./Dña.....

FUNDACIÓN TUTELAR

D./Dña.....

VOLUNTARIO TUTELAR

No acepto el uso del nombre e imágenes fotográficas para exponerlas con fines divulgativos.

1) De acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre y en el RD 1720/2007, de 21 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, se advierte de que los datos de carácter personal que constan en este documento y los que pueda facilitar para el cumplimiento de la obligaciones se encuentran incorporados en los ficheros registrados en la Agencia Española de Protección de Datos y titularidad sita en la calle Podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición al tratamiento de sus datos mediante petición escrita dirigiéndose a la dirección anteriormente señalada.

(2) El abajo firmante da su consentimiento y se compromete a comunicar cualquier modificación que sufran los datos facilitados

ANEXO XII. Documento de confidencialidad y acceso a datos por cuenta de terceros

REUNIDOS

De una parte, D. / Dña. , mayor de edad, provisto/a de D.N.I. núm. en calidad de (Presidente/a, Director/a, etc.) y en representación de la Fundación Tutelar domiciliada en calle y registrada con el núm. en el Registro de Fundaciones de (Comunidad Autónoma). En adelante FUNDACIÓN TUTELAR.

De otra parte, D. / Dña. , mayor de edad, provisto/a de D.N.I. núm. , y domiciliada en calle En adelante VOLUNTARIO/A TUTELAR.

ACUERDAN

1. El VOLUNTARIO/A TUTELAR colabora con la FUNDACION TUTELAR como voluntario/a, para lo cual es imprescindible que el VOLUNTARIO/A TUTELAR acceda a información contenida en los ficheros cuya titularidad es de la FUNDACION TUTELAR, y que contienen datos de carácter personal.
2. El VOLUNTARIO/A TUTELAR tratara los datos con conformidad con las instrucciones de FUNDACIÓN TUTELAR y solo con las finalidades y los usos exclusivamente necesarios para el desarrollo de su colaboración.
3. Los datos personales a los que tenga acceso el VOLUNTARIO/A TUTELAR no serán comunicados a terceros, ni siquiera para su conservación.
4. El VOLUNTARIO/A TUTELAR devolverá a la finalización de su acción voluntaria, cuantos soportes contengan datos de carácter personal derivados de dicha acción, procediendo al borrado de aquellos que se encuentren en su poder por cualquier medio, ya sea manual o autorizado, de forma que se garantice plenamente la devolución de los datos a la FUNDACIÓN TUTELAR.
5. La duración de este acuerdo será la de la colaboración de la que trae causa.

No obstante, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 10 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal y los artículos 12 y 14 del R.D. 994/99 de 11 de enero, sobre medidas de seguridad en acceso a datos de carácter personal de ficheros automatizados, en el caso de que las funciones que desarrolle o los trabajos que realice conlleven realizar tratamientos en ficheros que contengan datos de carácter personal o simplemente su alta como usuario del sistema informático, adquiere el compromiso de utilizar las transacciones con los fines exclusivos de gestión para los que sea autorizado y está obligado a guardar la confidencialidad sobre los datos que tenga conocimiento, siendo responsable de todos los accesos que se realicen a los ficheros informáticos mediante su contraseña personal y el código de acceso facilitado.

Que el incumplimiento de las obligaciones indicadas, el acceso a la información del usuario no autorizado, la asignación de procesos o transacciones no necesarios para la función encomendada y la falta de custodia o secreto de la identificación personal de acceso, dará lugar a la exigencia de responsabilidades administrativas, en concreto las establecidas en el Título VII de la L.O. 15/99 de 13 de diciembre, así como a responsabilidades de cualquier otra naturaleza, incluso penales.

Y para que conste y surja a los efectos oportunos, se firma el presente documento en ..
..... de de

D./Dña.....

FUNDACIÓN TUTELAR

D./Dña.....

VOLUNTARIO TUTELAR

ANEXO XIII. Ficha de seguimiento del Voluntario/a Tutelar

Fecha	Persona que interviene (PT/FG/RT/ AT/ RVT/VT/O)	Tipo de seguimiento (Teléfono, presencial, etc.)	Explicación (temas o acuerdos tratados)	Observaciones

PT: Persona tutelada

FG: Figura de guarda

RT: Referente de tutela

AT: Auxiliar de tutela

RVT: responsable del programa de voluntariado

VT: Voluntario/a Tutelar

O: Otros profesionales

ANEXO XIV. Encuesta de satisfacción de las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo.

1. ¿Tu gusta la relación que tienes con tu Voluntario/a Tutelar?



2. ¿Te trata bien tu Voluntario/a Tutelar?



3. ¿Es suficiente las veces que ves a tu Voluntario/a Tutelar?




4. ¿Te gustan las cosas que hacéis juntos?



5. ¿Cuándo has tenido algún problema con el Voluntario/a Tutelar, la Fundación te ha apoyado?



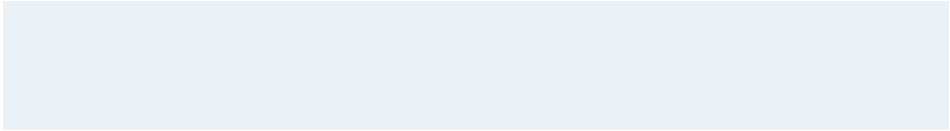
¿Qué es lo que más te gusta de tu Voluntario/a Tutelar?



¿Qué es lo que menos te gusta?



¿Qué te gustaría hacer y no estás haciendo con tu Voluntario/a Tutelar?



Quieres decirnos algo más



ANEXO XV. Encuesta de satisfacción del Voluntariado Tutelar

1. En tu opinión, los seguimientos realizados por la Fundación Tutelar son:
(Marcar una casilla de cada columna)

<input type="checkbox"/>	Frecuentes	<input type="checkbox"/>	Necesarios
<input type="checkbox"/>	Escasos	<input type="checkbox"/>	Innecesarios

2. Cuando has tenido alguna dificultad con la persona tutelada:

<input type="checkbox"/>	La Fundación Tutelar me ha ignorado
<input type="checkbox"/>	La Fundación Tutelar me lo ha solucionado
<input type="checkbox"/>	La Fundación Tutelar no ha podido ayudarme
<input type="checkbox"/>	Otras:

3. Desde tu punto de vista, la relación que mantienes con los centros y/o profesionales que apoyan o se relacionan con la persona tutelada:

<input type="checkbox"/>	Excelente	<input type="checkbox"/>	Buena	<input type="checkbox"/>	Mejorable	<input type="checkbox"/>	Malo
--------------------------	-----------	--------------------------	-------	--------------------------	-----------	--------------------------	------

4. Según tu valoración, el grado de comunicación con la Fundación Tutelar es:

<input type="checkbox"/>	Excelente	<input type="checkbox"/>	Buena	<input type="checkbox"/>	Mejorable	<input type="checkbox"/>	Malo
--------------------------	-----------	--------------------------	-------	--------------------------	-----------	--------------------------	------

5. En general, el grado de satisfacción con respecto a tu labor de Voluntario/a Tutelar desempeñada en la Fundación es:

<input type="checkbox"/>	Excelente	<input type="checkbox"/>	Buena	<input type="checkbox"/>	Mejorable	<input type="checkbox"/>	Malo
--------------------------	-----------	--------------------------	-------	--------------------------	-----------	--------------------------	------

6. En general, el grado de satisfacción frente a las acciones desarrolladas a lo largo de este último año es:

<input type="checkbox"/>	Excelente	<input type="checkbox"/>	Buena	<input type="checkbox"/>	Mejorable	<input type="checkbox"/>	Malo
--------------------------	-----------	--------------------------	-------	--------------------------	-----------	--------------------------	------

7. Según tu valoración, que aspectos crees necesarios abordar en relación con tu labor, que no se ha hecho aún:

8. ¿Cómo crees que podemos mejorar?

¡Muchas gracias por tu colaboración, gracias a tu opinión sabremos qué debemos seguir mejorando cada día!

ANEXO XVI. Entrevista de despedida

Fecha.....

Datos personales del voluntario

Nombre y Apellidos.....

Teléfono móvil..... Correo electrónico.....

Datos a destacar

1. Valoración de su estancia en la entidad

- a) Relación con la persona tutelada
- b) Relación con el responsable de voluntariado
- c) Relación con el resto de profesionales de la Fundación Tutelar
- d) Relación con el personal de los servicios que utiliza la persona tutelada (residencias, pisos tutelados, ocio...)

Sería conveniente conversar sobre la valoración que se haga de cada uno de los apartados de forma sincera y distendida. Sus apreciaciones sobre ¿cómo se ha sentido? ¿Qué le ha podido aportar el programa y/o la entidad), etc.?

2. Acciones de mejora en la entidad

Preguntarse sobre aquellos temas, actividades o asuntos que pueden trabajarse desde la coordinación o desde la junta directiva para mejorar la relación con los voluntarios

3. Base de datos

Dependiendo del motivo o de la forma en que haya finalizado la relación voluntaria-entidad, aconsejamos pedirle consentimiento expreso a la/el voluntaria/o para mantenerse sus datos de forma activa en la base de datos de la entidad con el fin de mantener contacto con ella/el. La información que se puede facilitar en el futuro (jornadas, encuentros, publicaciones periódicas, eventos festivos....) supondrá no perder definitivamente el contacto o incluso una nueva reincorporación.

ANEXO XVII. Documento de cese

REUNIDOS

De una parte, D. / Dña. , mayor de edad, provisto/a de D.N.I. núm. en calidad de (Presidente/a, Director/a, etc.) y en representación de la Fundación Tutelar domiciliada en calle y registrada con el núm. en el Registro de Fundaciones de (Comunidad Autónoma). En adelante FUNDACIÓN TUTELAR.

De otra parte, D. / Dña. , mayor de edad, provisto/a de D.N.I. núm. , y domiciliada en calle En adelante VOLUNTARIO/A TUTELAR.

DECLARAN

Que con el presente documento se procede a dar de BAJA como VOLUNTARIO/A TUTELAR de la FUNDACIÓN TUTELAR.

Que el VOLUNTARIO/A TUTELAR ha devuelto, cuantos soportes contengan datos de carácter personal derivados de dicha prestación, y se compromete al borrado o destrucción de aquellos que se encuentren en su poder por cualquier medio, ya sea manual o autorizado, de forma que se garantice plenamente la devolución de los datos a FUNDACION TUTELAR.

Si no desea seguir recibiendo información sobre la Fundación Tutelar marca la siguiente casilla

Y para que conste y surja a los efectos oportunos, se firma el presente documento en a de de

D./Dña.

FUNDACIÓN TUTELAR

D./Dña.

VOLUNTARIO TUTELAR

ANEXO XVIII. Modelo de carta de despedida

Estimado (nombre y apellidos):

Desde la Fundación Tutelar, queremos hacerte llegar nuestro más sincero agradecimiento por la colaboración que has prestado como Voluntario/a Tutelar. Esperamos y deseamos haber satisfecho tus inquietudes referentes a tu labor como voluntaria/o.

Como sabrás, tu ayuda ha sido muy valiosa para conseguir nuestra misión, que no es otra que contribuir a que cada persona con discapacidad intelectual o del desarrollo pueda desarrollar su proyecto de calidad de vida, así como a promover su inclusión como ciudadana de pleno derecho en una sociedad más justa y solidaria.

Todos y cada una de las personas que formamos parte de la Fundación Tutelar, queremos reiterarte nuestro agradecimiento por tu inestimable ayuda.

Sin más, te hacemos llegar un cálido abrazo;

Fdo.:

ANEXO XIX. Modelo carta de reconocimiento

Estimado (nombre y apellidos)

Desde la Fundación Tutelar (especificar) queremos agradecerte la implicación que, como Voluntario/a Tutelar, estás demostrando en cada una de las tareas asignadas desde tu incorporación a nuestra entidad.

El desempeño que demuestras día a día es perceptible tanto por las personas con discapacidad que apoyamos, como por el resto de compañeros que integran el soporte humano de nuestra entidad.

Son muchos los objetivos que, como Fundación, tenemos por delante, pero nos sería sumamente difícil su consecución sin el apoyo que supone la colaboración de personas con tus inquietudes.

Por último, nos podemos a tu disposición para seguir apoyándote en todo lo que necesites y emplazándote a que realices aquellas sugerencias que puedan servirnos para mejorar en nuestro día a día.

Sin más, te remitimos un afectuoso abrazo:

Fdo.:

ANEXO XX. Encuesta sobre necesidades formativas del Voluntariado Tutelar

NOMBRE Y APELLIDOS:.....

Indique los temas sobre los que le gustaría recibir formación. Siendo 1 menos interesante y 4 lo más interesante.

VOLUNTARIADO				
1. Definición, perfil, derechos y deberes	1	2	3	4
DISCAPACIDAD				
2. Conceptos y términos sobre discapacidad	1	2	3	4
3. Tipos de discapacidades (física, intelectual, auditiva, etc.)	1	2	3	4
4. Apoyos y recursos de las personas con discapacidad Intelectual o del desarrollo	1	2	3	4
5. Derechos de las personas con discapacidad Intelectual o del desarrollo	1	2	3	4
FUNDACIONES TUTELARES Y TUTELA				
6. Modificación de la capacidad y tutela	1	2	3	4
7. Fundaciones Tutelares	1	2	3	4
8. Movimiento Asociativo	1	2	3	4
OTROS				
9. Participación social y el tercer sector	1	2	3	4
10. Estereotipos y actitudes ante la discapacidad	1	2	3	4
11. Discapacidad intelectual o del desarrollo: síndromes y apoyos (autismo, síndrome down, etc.)	1	2	3	4
12. Discapacidad intelectual o del desarrollo y enfermedad mental	1	2	3	4
13. Calidad de vida	1	2	3	4
14. Comunicación y otras habilidades	1	2	3	4
15. Autodeterminación	1	2	3	4
16. Planificación Centrada en la Persona	1	2	3	4

17. Ocio y tiempo libre	1	2	3	4
18. Sexualidad y afectividad	1	2	3	4
19. Duelo	1	2	3	4
20. Pautas de actuación en casos de emergencia	1	2	3	4
21. Envejecimiento	1	2	3	4
22. Ética	1	2	3	4

SOBRE QUE OTROS TEMAS O CUESTIONES LE GUSTARÍA RECIBIR FORMACIÓN

Anote aquí cualquier otro comentario que nos quiera hacer llegar

ANEXO XXI. Cuestionario de evaluación de las sesiones de formación

Estas cuestiones han sido diseñadas para conocer su opinión en relación a la calidad de nuestras sesiones de formación. Sus contestaciones nos ayudarán a modificar y mejorar el contenido y método de las exposiciones.

Fecha de la sesión:

Nombre del formador:

Título de la sesión:

En general, esta sesión le ha parecido:

Excelente Buena Mejorable Malo

ASPECTOS ORGANIZATIVOS

Por favor, valore de 1 a 4 las siguientes cuestiones, siendo 1 la puntuación más baja y 4 la puntuación más alta:

1. Tiempo con el que se recibió la información	1	2	3	4
2. Proceso de inscripción	1	2	3	4
3. Lugar de celebración (salas, alojamiento, comidas, etc.)	1	2	3	4
4. Duración de la sesión	1	2	3	4

CONTENIDO DE LA SESIÓN

Redondee el número elegido en función del significado del mismo

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1. Pienso que la información presentada me ayudará en mi labor como Voluntario/a	1	2	3	4
2. Los materiales utilizados durante la sesión facilitaron la comprensión del contenido	1	2	3	4
3. El o la formadora presentó el contenido de una forma clara y concisa, utilizando un lenguaje apropiado	1	2	3	4
4. El o la formadora facilitó la participación de los asistentes	1	2	3	4

¿Qué es lo que más le gustó de la sesión?

Exponga una serie de recomendaciones que usted haría para mejorar.

¿Qué aplicará en relación a su papel de Voluntario o Voluntaria Tutelar como resultado de esta sesión?

¿Qué preparación adicional cree que necesita?

¿Cómo cree que podemos mejorar?

Anote aquí cualquier otro comentario que nos quiera hacer llegar

05

Bibliografia

VV.AA. **Desarrollo de programas de participación voluntaria.** Madrid, Asociación Española de Fundaciones Tutelares. Madrid, 2002.

VV.AA. **Programa de dinamización de Delegados Tutelares.** Madrid, Asociación Española de Fundaciones Tutelares. Madrid, 2002.

CASADO, B y PINAR, A. **Curso de formación básica de Delegados Tutelares. Madrid, Asociación Española de Fundaciones Tutelares.** Madrid, 2005.

VV.AA. **Manual de apoyo para la formación específica del Voluntariado Tutelar.** Madrid, Asociación Española de Fundaciones Tutelares. Madrid, 2011.

FUNDACIÓN LUIS VIVES. **Claves para la gestión del voluntariado en las entidades no lucrativas, cuadernos de gestión.** Madrid; Fundación Luis Vives, 2009

VIDAL, P. (ET AL.). **Manual de gestión del voluntariado.** Barcelona: Obra Social Fundación La Caixa, 2009.

VV.AA. **El Voluntariado en FEAPS. Orientaciones para la gestión de servicios de voluntariado, cuadernos de buenas prácticas FEAPS.** Madrid, FEAPS, 2006.

VV.AA. **Guía de buenas prácticas de comunicación interna, cuadernos de buenas prácticas FEAPS.** Madrid, FEAPS, 2006.

VV.AA. **El voluntariado en FEAPS, Orientaciones para la gestión de servicios de voluntariado.** Madrid, FEAPS, 2011

ANFAS: **“Guía de voluntariado. Manual para profesionales”.** Navarra, ANFAS, 2010.



www.fundacionestutelares.org

