



# GUÍA PROGRAMA DE VOLUNTARIADO DIANOVA

## 1.- PRESENTACIÓN.

---

Dianova España es uno de los estados miembros de la Red Dianova Internacional, ONG con Estatuto Consultivo Especial ante el Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas que trabaja con el objetivo de fomentar los derechos humanos y el desarrollo sostenible, en particular interviniendo en los ámbitos de la Educación, la Juventud y la prevención y tratamiento de adicciones, así como en áreas de desarrollo socio comunitario.

En el año 2010, el Consejo Permanente de la Organización de los Estados Americanos (OEA) aprobó la incorporación de Dianova como miembro de las organizaciones de la sociedad civil registradas ante este organismo internacional.

Dianova contribuye y apoya a las distintas comisiones, Institutos y departamentos integrados en la OEA: la Comisión Interamericana para el Control y Abuso de Drogas (CICAD), al Instituto Interamericano del Niño, Niña y Adolescente (IIN), a la Comisión Interamericana de Mujeres (CIM) y al Departamento de Desarrollo Humano, Educación y Cultura (DDHEC) en sus actividades permanentes.

La Organización centra su cooperación en programas de desarrollo social y educativo, y contribuye a la formación personal y profesional de mujeres y adolescentes, para reducir los factores de riesgo socioeconómicos, el abuso sexual y de drogas, el analfabetismo y la violencia.

Dianova forma parte de la redPEA (Red del Plan de Escuelas Asociadas de la UNESCO), que aglutina 8500 instituciones educativas en el mundo. Las escuelas que pertenecen a esta red se consideran verdaderos 'centros de innovación', sirviendo de altavoces para los ideales de la UNESCO en sus comunidades respectivas. Ser una Escuela Asociada de la UNESCO, implica la puesta en marcha de programas piloto que promuevan la calidad de la educación, reforzando sus vertientes humanísticas, culturales e internacionales.

Dianova es una organización cargada de historia y de sentido, que es al mismo tiempo una red de cientos de personas unidas por una misma convicción, la de que, con los medios necesarios, cada uno puede encontrar en sí mismo los recursos para crecer. Lleva grabada esta convicción en su memoria. A nuestra organización le han dado forma los miles de colaboradores que se han sucedido a través del tiempo.



Nuestros predecesores han hecho crecer nuestra red. Han modernizado las prácticas de intervención y de gestión para responder siempre mejor a las necesidades de nuestro personal usuario, conservando lo que más estimamos: nuestros valores de compromiso, tolerancia, solidaridad e internacionalidad.

De este modo, se ha forjado una red profesional, moderna y eficaz, dedicada a la búsqueda constante del progreso social, la autonomía y la calidad de vida de sus beneficiarios.

Día a día, nuestros colaboradores dan lo mejor de sí mismos y se emplean a fondo para resolver los nuevos desafíos que supone ayudar a las personas con dificultades, esto es: la prevención y el tratamiento de adicciones, además de la educación, el desarrollo personal y el compromiso concreto con los más necesitados.

Nos adaptamos a un mundo que cambia, a necesidades que evolucionan, con la preocupación constante de una calidad de servicio óptima.

Esto nos ha llevado a constatar en la experiencia acumulada en el trabajo de cada día que hay muchas personas que están dispuestas, de modo desinteresado y altruista, a compartir su tiempo, esfuerzo e ilusiones en el proyecto de Dianova. La aportación de estas personas voluntarias, además de beneficiar al personal usuario atendido en nuestros programas podrá servir de aprendizaje y estímulo para todo el Equipo Humano de la Asociación.

Entre el voluntariado y Dianova se establece una relación de intercambio. Cada una de las partes realiza una serie de aportaciones. Entre otras cosas, Dianova aporta una trayectoria, una estructura y una organización en la que el voluntariado puede desarrollar su actividad. Éste, a su vez, puede aportar su conocimiento, experiencia y un tiempo al servicio de un interés común que es conseguir realizar la misión para la cual se ha constituido la Organización. Tanto el voluntariado como los equipos remunerados son un pilar básico para alcanzar la misión de la entidad.

Para ello hemos considerado importante elaborar un Plan de Voluntariado que defina el contexto general en el que se enmarca, sus objetivos, la concepción que Dianova tiene de las personas voluntarias (en consonancia con los textos reguladores), su perfil y el papel que el voluntariado desempeña en la Organización.

La política de voluntariado de Dianova está alineada con la **LEY 6/1996, de 15 de enero, del Voluntariado**, la “Carta Europea para los voluntarios” propuesta por *Volonteuropé*, la “Declaración Universal sobre Voluntariado” y las líneas rectoras del **Plan Estatal del Voluntariado 2005 - 2009 y el Plan Regional de Voluntariado de la Comunidad de Madrid 2006 – 2010**, a fin de trabajar de forma coherente con las propuestas básicas.

## **2.- OBJETIVOS DEL PLAN DE VOLUNTARIADO DE DIANOVA (PVD).**

---

### **2.1. MARCO GENERAL DEL PVD: PLAN ESTRATÉGICO DE DIANOVA 2012.**

La Asociación Dianova España tiene definidas las siguientes metas y líneas estratégicas para el año 2012:

- Lograr la viabilidad financiera de la organización y de cada proyecto en particular según criterios de sostenibilidad económica, social y medioambiental. SOSTENIBILIDAD.
- Aumentar el impacto social y el posicionamiento de DIANOVA a través de programas y servicios en el ámbito de la educación, la juventud y las adicciones. INNOVACIÓN. INTERDEPENDENCIA.
- Disponer de equipos comprometidos con los valores DIANOVA, polivalentes y autónomos para afrontar con garantías los nuevos retos.

### **2.2. FILOSOFIA DE DIANOVA.**

La filosofía de Dianova está definida por su misión, visión y valores.

#### **Misión.**

La misión determina el campo exacto de acción de Dianova y su finalidad. Cualquier actividad desarrollada por la organización debe poder explicarse como una contribución a su misión.

#### **Nuestra Misión.**

**Desarrollar acciones y programas que contribuyan activamente a la autonomía personal y al progreso social.**

#### **Visión.**

La visión de Dianova es el credo que reúne a todos sus miembros y colaboradores con una mirada común en los ámbitos de actividad de la organización. La visión se encuentra en el origen de nuestro compromiso y le da sentido.

#### **Nuestra Visión.**

**Dianova fundamenta su acción en la convicción de que, con la ayuda adecuada, cada persona puede encontrar en sí misma los recursos para lograr su desarrollo personal y su integración social.**

## Valores.

Nuestros valores representan la expresión de nuestra identidad común, la de todos los miembros de la red Dianova:

- **Compromiso** es el que asume el usuario cuando decide cambiar su vida. Es el compromiso del colaborador que interviene con solidaridad y profesionalidad. Es también el compromiso en las acciones de interés público y con carácter social.
- **Solidaridad** es una especial sensibilidad e implicación humanitaria que nos impulsa a ayudar a aquellas personas que están marginadas o discriminadas, generando un valioso humanitaria.
- **Tolerancia** es ante todo el respeto a la diferencia. Se traduce en libertad de elección y diálogo, elevados a la categoría de principios fundamentales. Es, asimismo, la aplicación de las reglas y de los comportamientos democráticos, en el respeto de la legalidad.
- **Internacionalidad** es el aspecto multicultural y pluralista del compromiso y de la solidaridad. Se traduce en acciones o comportamientos flexibles y dinámicos cuya adaptación a situaciones muy diferentes es necesaria para lograr el éxito de los proyectos elegidos.
- Estos valores constituyen el fundamento de nuestros principios de actuación que se traducen, en su aplicación concreta, en intervenciones que fomentan la autoayuda, la autonomía y la integración.

## 2.3. OBJETIVOS DEL PLAN DE VOLUNTARIADO DE LA ASOCIACIÓN DIANOVA (PVD).

### Objetivo General del PVD.

Contribuir a consolidar la presencia estable y duradera de las personas voluntarias (PV) en Dianova para apoyar el cumplimiento de su misión, visión y valores.

### Objetivos específicos del PVD.

1. Definir la función de las personas voluntarias en Dianova.
2. Orientar la gestión del voluntariado cara al apoyo en el cumplimiento de la misión, visión, valores y líneas estratégicas de Dianova, satisfaciendo al mismo tiempo las expectativas del personal voluntario.
3. Proporcionar al personal de plantilla de Dianova los criterios, orientaciones y procedimientos más adecuados para una correcta gestión del voluntariado.
4. Lograr una integración adecuada de las personas voluntarias dentro del equipo humano de Dianova.

### 3. EL VOLUNTARIADO EN DIANOVA.

---

#### 3.1. DEFINICIÓN DE VOLUNTARIADO.

Según se establece en la Ley 6/1996, de 15 de enero del Voluntariado:

1.- Se entiende por voluntariado el conjunto de actividades de interés general, desarrolladas por personas físicas, siempre que las mismas no se realicen en virtud de una relación laboral, funcional, mercantil o cualquier otra retribuida y reúna los siguientes requisitos:

- a) Que tengan carácter altruista y solidario.
- b) Que su realización sea libre, sin que tengan su causa en una obligación personal o deber jurídico.
- c) 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.
- d) Que se desarrollen a través de organizaciones privadas o públicas y con arreglo a programas o proyectos concretos.

2.- Quedan excluidas las actuaciones voluntarias aisladas, esporádicas o prestadas al margen de organizaciones públicas o privadas sin ánimo de lucro, ejecutadas por razones familiares, de amistad o buena vecindad.

3.- La actividad de voluntariado no podrá en ningún caso sustituir al trabajo retribuido.

#### 3.2. DEFINICIÓN DEL VOLUNTARIADO DE DIANOVA.

**Para Dianova el voluntariado es:**

Una expresión ciudadana de participación y compromiso altruista que contribuye a generar cambios en las tres líneas de actuación de Dianova: educación, juventud y tratamiento de adicciones, así como en áreas de desarrollo socio-comunitario.

**La persona voluntaria en Dianova es aquella que:**

De manera reflexiva, altruista, solidaria, libre y comprometida, decide participar dentro de la Organización, dedicando parte de su tiempo en beneficio de una acción enmarcada dentro de un proyecto concreto, para ello:

- Colabora de manera altruista.
- Rechaza cualquier contraprestación económica, ya proceda del beneficiario atendido o de cualquier otra persona relacionada con su acción de voluntaria.

- Se compromete libremente, no siendo coaccionada por otro factor que no sea el de su firme decisión y compromiso social. Por lo que quedan fuera de este concepto las personas sujetas a obligaciones personales o deber jurídico.
- Debe ser una decisión meditada y responsable, lo que supone un compromiso serio con la organización.
- Se realiza en el marco de una organización estable, democrática y sin ánimo de lucro.
- La participación debe ser real y efectiva, lo que supone una implicación tanto en la detección y denuncia de los problemas, como en su solución.
- La persona voluntaria está comprometida en la transformación de las situaciones injustas que sitúan al personal usuario de Dianova en situación de vulnerabilidad social.
- Respetará la misión, visión, valores y Código de Conducta de Dianova.

Dianova se compromete con la persona voluntaria a:

- Elaborar un compromiso de voluntariado.
- Generar un espacio de intercambio y conocimiento mutuo en el que se puedan estudiar formas de colaboración entre la persona voluntaria y Dianova.
- Establecer los sistemas internos de formación y orientación adecuados para la realización de las tareas que se encomiendan a la PV.
- Garantizar la realización de su actividad en las debidas condiciones de seguridad e higiene.
- Facilitar una acreditación que le habilite e identifique para el desarrollo de su actividad.
- Suscribir una póliza de seguro que cubra los gastos derivados de la acción del voluntariado, tanto la responsabilidad civil como los accidentes.
- Cubrir los gastos derivados de la prestación del servicio y dotar a las personas voluntarias de los medios adecuados para el cumplimiento de sus cometidos.
- Expedir un certificado que le acredite los servicios prestados.

#### **Función del voluntariado y ámbitos de actuación:**

- Por regla general, su función tendrá que ver con el apoyo complementario en la ejecución de los programas y actividades que desarrolla la Organización.

- La persona voluntaria puede participar en la organización de los programas y actividades que así lo contemplen.

La persona voluntaria puede realizar sus tareas dentro de los siguientes ámbitos de actuación:

- Atención directa al personal usuario: apoyo en las actividades complementarias en el trabajo con el personal usuario de los centros.
- Sensibilización y actividades de promoción de los programas: apoyo en la realización de campañas, proyectos y actividades de comunicación.
- Gestión y organización: apoyo en los procesos auxiliares de la organización.

### **3.3. PERFIL GENÉRICO DEL VOLUNTARIADO.**

#### **Aptitudes:**

Cualquier persona puede colaborar voluntariamente con Dianova si sigue el procedimiento establecido más adelante en este Plan de Voluntariado. Para ello son necesarias las siguientes aptitudes:

- Experiencia: la requerida en el proyecto de intervención.
- Habilidades de relación y trabajo en equipo.
- Disponibilidad de tiempo requerida en el proyecto de intervención.
- Condiciones psíquicas: equilibrio emocional, madurez psicológica.

#### **Actitudes:**

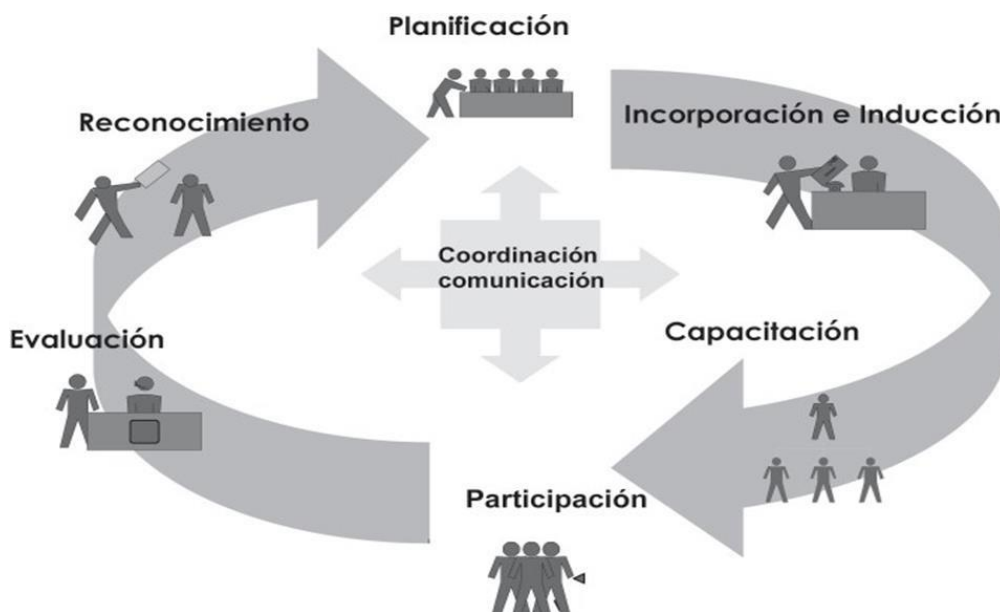
- Identificación con la misión, visión y valores organizacionales.
- Confidencialidad y discreción.

#### **Grados de voluntariado:**

- Se establecen 2 perfiles de personal voluntario (PV) atendiendo a la tipología del proyecto, experiencia, necesaria, duración y dedicación:
- Personal voluntario Senior (PVS).
- Personal voluntario Junior (PVJ).

#### 4. GESTIÓN DEL PLAN DE VOLUNTARIADO.

En Dianova se ha elaborado un ciclo de gestión del voluntariado que permite tener una visión integral de todas las fases de colaboración entre la persona voluntaria y la Organización con el objetivo de facilitar el funcionamiento del voluntariado.



##### 4.1. PLANIFICACIÓN.

Antes de que la persona voluntaria entre a formar parte de Dianova se define el rol del voluntariado y en concreto su función en cada una de las situaciones específicas junto con el análisis del perfil necesario.

##### 4.2. PROCESO DE CAPTACIÓN Y SELECCIÓN.

Desde Dianova captamos a los diferentes voluntarios desde diversos canales, dependiendo de las cualidades, edad y actividades.

Los canales más frecuentes que utilizamos son:

- Envío postal o por correo electrónico a personas relacionadas de alguna forma con la organización.
- Boca a boca (el propio voluntariado, el personal remunerado y los órganos de gobierno).



- Federaciones, coordinadoras y plataformas de voluntariado locales.
- Publicación de ofertas de voluntariado en la página web de la entidad y en otros portales de empleo.
- Medios de comunicación generales o locales (periódicos, radios, televisión, etc.).
- Actos de presentación de la entidad.

### **Colegios y Escuelas Profesionales.**

El proceso de selección se inicia cuando la persona ha conocido a Dianova y las posibles formas de colaboración. En esta fase, se realiza una entrevista presencial que genere más información sobre ambas partes y se pueda valorar si las expectativas previas se cumplen.

## **4.3. INCORPORACION Y CAPACITACIÓN.**

### **Incorporación de los voluntarios.**

La incorporación de los voluntarios a Dianova se formalizará por escrito mediante el correspondiente acuerdo de colaboración.

Una vez realizado el acuerdo se le facilitará a la persona voluntaria:

- Copia del acuerdo de colaboración firmado.
- Información precisa sobre la Póliza del Seguro que Dianova tiene contratada.
- Identificación como persona voluntaria de Dianova, si procede.
- Documento de registro de tareas de acción voluntaria.
- Manual de Acogida del personal voluntario

Compensación de gastos:

En los casos en que el desempeño de la tarea acarree gastos, se informará a la persona voluntaria del procedimiento a seguir para la compensación de gastos.

### **Capacitación.**

Para Dianova es esencial que el personal voluntario reciba una adecuada y suficiente capacitación tanto teórica como práctica sobre los temas y funciones a desarrollar.

Por otra parte, el personal voluntario tiene la obligación de asistir y participar en todas las sesiones de formación que se realicen y tengan relación directa con sus funciones, así como

también deberá realizar satisfactoriamente las tareas, pruebas o ejercicios, cuidar y usar adecuadamente los materiales y equipos asignados.

La capacitación será de dos tipos:

- **General e Institucional:** Amplía y profundiza la información sobre la Organización. Esta formación se complementa con la entrega del Manual de Acogida para el personal voluntario de Dianova.
- **Específica sobre la actividad o servicio a realizar:** Proporciona los conocimientos y habilidades necesarias para que el personal voluntario cumpla adecuadamente la actividad o servicio asignado.

Durante este proceso se asignará un coordinador/tutor que realizará un acompañamiento individualizado al nuevo personal voluntario que se encargará de ser la persona de referencia para los problemas prácticos que puedan surgir en el desarrollo de su actividad voluntaria. La persona voluntaria percibe esta forma de tutoría como un apoyo que le facilita el aprendizaje práctico y personal. Al mismo tiempo, permite transmitir la filosofía y la manera de trabajar de Dianova en el día a día desde el principio.

#### **4.4. EVALUACIÓN DEL PLAN DE VOLUNTARIADO DE DIANOVA (PVD).**

La evaluación es un proceso participativo, interactivo, objetivo, respetuoso y constructivo que persigue los siguientes propósitos:

- Conocer si se lograron los objetivos y resultados del programa, proyecto, actividad o servicio que se planificaron con el propósito de mejorar las condiciones de vida de las personas beneficiarias.
- Conocer si Dianova, el personal usuario y el personal voluntario están satisfechos con la labor realizada, el significado que esa labor ha tenido para su desarrollo personal y colectivo.
- Conocer lo que ha funcionado bien para mantenerlo y mejorarlo, y lo que no funcionado bien para tomar medidas correctivas.
- Conocer el nivel de cumplimiento de los compromisos adquiridos por el personal voluntario y para proceder a los reconocimientos respectivos y las recomendaciones para mejorar el desempeño.
- Aplicar las medidas correctivas y/o de sanción por incumplimiento de las responsabilidades, establecidas previamente en las reglas del acuerdo de compromiso, y en las Normas y Códigos de Dianova.

- Compilar las lecciones aprendidas y que estas se conviertan en una fuente conocimiento y aprendizaje para el personal voluntario actual y futuro, para el personal contratado, el personal usuario y para los directivos de Dianova.
- Conocer cómo se usaron los recursos financieros y logísticos asignados.

El éxito de las acciones de evaluación es una responsabilidad compartida entre la organización y el voluntariado.

La organización pone al alcance del voluntariado diferentes canales de seguimiento y, a su vez, las personas voluntarias expresan sus inquietudes, sus dificultades y sus expectativas. En definitiva, trasladan a la organización cómo se sienten en ella a través de su colaboración.

Esto requiere que el seguimiento se dé tanto a nivel de tareas como de grado de satisfacción con las actividades realizadas, relación con el resto de áreas y personas de la entidad, etc.

#### **Procedimiento de salida del PV.**

Finalizada la colaboración voluntaria, se seguirá un procedimiento de gestión de salida desde una doble perspectiva:

De gestión:

- Se formalizarán los documentos de extinción del contrato de voluntariado y se procederá a su baja en los registros, incluido el seguro de voluntariado y, en su caso, se comunicará a la entidad con cuya colaboración o mediación se trabajó.
- Se facilita a la PV una certificación de la experiencia voluntaria.

De aprendizaje organizativo y de la PV:

La PV realizará una encuesta de satisfacción (se incluye en el anexo IV) que permita valorar su grado de satisfacción, experiencia de voluntariado, para identificar fundamentalmente posibles aspectos de mejora.

Los resultados de la evaluación de la participación y el desempeño de los voluntarios deben darse a conocer individualmente a cada uno y brindarles la oportunidad de hacer una reflexión y manifestar su punto de vista.

#### **Procedimiento de evaluación del PVD.**

La evaluación y seguimiento del PVD se realizará a la finalización de los proyectos por el coordinador asignado para cada uno cumplimentando los modelos V y VI del anexo.

Los resultados de la evaluación de la actividad o servicio estarán disponibles para los coordinadores/tutores, para los Directivos de Dianova y para las Memorias y Publicaciones pertinentes.

## **Reconocimiento.**

La mayoría de las personas se sienten compensadas con el sentimiento de pertenencia a una organización que les facilita el crecimiento personal y la consecución de sus expectativas de:

- Obtención de formación.
- Proyección personal.
- Relación grupal.
- Satisfacción por el desarrollo de las actividades encomendadas y que significaron un buen aporte a Dianova.

En esta etapa, Dianova le expresa al personal voluntario que ha participado en la actividad, servicio o proyecto, el orgullo que siente de contar con ellos, la importancia que ha tenido su participación para el logro de los resultados planificados y el compromiso de seguir apoyando iniciativas que promuevan el fortalecimiento del voluntariado, agradeciendo expresamente.

- La utilidad del servicio que presta.
- La actividad que desarrolla.
- La constancia.
- El grado de compromiso.
- El esfuerzo a formarse.

Esa expresión va acompañada de un Certificado de reconocimiento y acreditación de los servicios realizados.