

MANUAL DE VOLUNTARIADO INTERNACIONAL PARA ORGANIZACIONES DE ACOGIDA



EU Aid Volunteers
We Care, We Act



CONTENIDO

1 El voluntariado en las organizaciones	9
1.1 Voluntariado: conceptos y valores	10
1.1.1 ¿Cómo definimos el voluntariado?.....	10
1.1.2 Ideas clave	12
1.1.3 Recursos	13
1.2 Voluntariado y desarrollo: Agenda 2030	13
1.2.1 Voluntariado internacional: cooperación y ayuda humanitaria	13
1.2.2 Voluntariado: importante para la Agenda 2030. Funciones	14
1.2.3 Voluntariado como fenómeno global.....	16
1.2.4 Ideas clave.....	16
1.2.5 Recursos	17
1.3 Voluntariado: enfoque competencial	17
1.3.1 Voluntariado: desarrollo de competencias e impacto social.....	17
1.3.2 Competencias para el desarrollo sostenible y la ciudadanía global.....	18
1.3.3 Competencias en la iniciativa EU Aid Volunteers de la Unión Europea.....	19
1.3.4 Ideas clave	20
1.3.5 Recursos.....	21
2 Gestión del voluntariado	23
2.1 Introducción a la gestión del voluntariado	24
2.1.1 Integración del ciclo de voluntariado en la organización	24
2.1.2 ¿Por qué queremos promover voluntariado? ¿Qué principios y objetivos orientarán el voluntariado?.....	25
2.1.3 ¿Quién es referente del voluntariado dentro de la organización?	25
2.1.4 ¿Cómo se hace? ¿Cómo nos organizamos para que el voluntariado sea realmente eficaz y transformador?	25
2.1.5 ¿Cómo evaluamos lo que hacemos en voluntariado?	26
2.1.6 Conceptos clave	26
2.1.7 Recursos	27
2.2 El ciclo de gestión del voluntariado	27
2.2.1 Definición y activación	28
2.2.2 Selección.....	30
2.2.3 Incorporación.....	31
2.2.4 Aprendizaje y desarrollo.....	32
2.2.5 Reconocimiento.....	33
2.2.6 Evaluación y desvinculación	35
2.2.7 Ideas clave	35
2.2.8 Recursos	36

Este manual ha sido desarrollado en colaboración con la ONG ONGAWA Ingeniería para el Desarrollo Humano en el marco del proyecto *Volunteering Capacities Matter: strengthening organizational capacities for a suitable humanitarian volunteering management* liderado por Movimiento por la Paz-MPDL y cofinanciado por la iniciativa europea EU Aid Volunteers.

En Madrid, julio 2019

2.3. La persona voluntaria	37
2.3.1 Motivaciones del voluntariado	37
2.3.2 Evolución de la persona voluntaria en un proceso de voluntariado internacional	38
2.3.3 Ideas clave	38
2.3.4 Recursos	39
3 Iniciativa EU Aid Volunteers	42
3.1 Introducción	43
3.1.1 ¿Qué es la Iniciativa EU Aid Volunteers? Objetivos y claves	43
3.1.2 Normativa básica	45
3.1.3 Oportunidades de la iniciativa europea para las organizaciones de acogida	45
3.1.4 Ideas clave	46
3.1.5 Recursos	46
3.2 Certificación de organizaciones en el programa: lógica y estándares	46
3.2.1 El proceso de certificación	46
3.2.2 Naturaleza y lógica de los estándares	48
3.2.3 Estándares y ciclo de gestión del voluntariado	48
3.2.4 Ideas claves	48
3.2.5 Recursos	48
3.3. Estándares	49
3.3.1 Marco legal y asociación	49
3.3.1.1 Deber de diligencia y protección y medidas de seguridad	49
Elementos clave	49
¿Cómo se implementa?	49
Normativa aplicable	50
Criterios de autoevaluación	50
Recursos y herramientas	51
3.3.1.2 Igualdad de oportunidades y no discriminación	52
Elementos clave	52
¿Cómo se implementa?	52
Normativa aplicable	53
Criterios de autoevaluación	53
Recursos	54
3.3.1.3 Protección de menores y adultos en situación de vulnerabilidad	54
Elementos clave	54
¿Cómo se implementa?	54
Normativa aplicable	54
Criterios de autoevaluación	55
Recursos	56
3.3.1.4 Salud y seguridad	56

Elementos clave	56
¿Cómo se implementa?	56
Normativa aplicable	56
Criterios de autoevaluación	56
Recursos	57
3.3.1.5 Protección de datos	57
Elementos clave	57
¿Cómo se implementa?	58
Normativa aplicable	58
Criterios de autoevaluación	58
Recursos	59
3.3.1.6 Asociación	59
Elementos clave	59
¿Cómo se implementa?	60
Normativa aplicable	60
Criterios de autoevaluación	60
Recursos	62
3.3.2 Ciclo de gestión	62
3.3.2.1 Asignación de tareas a las personas voluntarias	62
Elementos clave	62
¿Cómo se implementa?	62
Normativa aplicable	63
Criterios de autoevaluación	63
Recursos	64
3.3.2.2 Identificación y selección de los candidatos voluntarios	64
Elementos clave	64
¿Cómo se implementa?	64
Normativa aplicable	65
Criterios de autoevaluación	65
Recursos	66
3.3.2.3 Plan de aprendizaje y desarrollo	66
Elementos clave	66
¿Cómo se implementa?	66
Normativa aplicable	67
Criterios de autoevaluación	67
Recursos	67
3.3.2.4 Procedimientos para la preparación previa al despliegue	67
Elementos clave	67
¿Cómo se implementa?	68
Normativa aplicable	68
Criterios de autoevaluación	68
Recursos	69
3.3.2.5 Supervisión y gestión del rendimiento	70
Elementos clave	70

¿Cómo se implementa?	70
Normativa aplicable.....	71
Criterios de autoevaluación.....	71
Recursos	72
3.3.2.6 Proceso de guía o tutelaje.....	72
Elementos clave	72
¿Cómo se implementa?	72
Normativa aplicable.....	72
Criterios de autoevaluación.....	72
Recursos	73
3.3.2.7 Condiciones de vida.....	73
Elementos clave	73
¿Cómo se implementa?	73
Normativa aplicable.....	74
Criterios de autoevaluación.....	74
Recursos	74
3.3.2.8 Condiciones de trabajo	74
Elementos clave	74
¿Cómo se implementa?	74
Normativa aplicable.....	74
Criterios de autoevaluación.....	74
3.3.2.9 Integridad y código de conducta	76
Elementos clave	76
¿Cómo se implementa?	76
Normativa aplicable.....	76
Criterios de autoevaluación.....	76
Recursos	76
3.3.2.10 Reconocimiento social y profesional	77
Elementos clave	77
¿Cómo se implementa?	77
Normativa aplicable.....	77
Recursos	78
3.3.2.11 Reunión informativa con la persona voluntaria.....	78
Elementos clave	78
¿Cómo se implementa?	78
Normativa aplicable.....	78
Criterios de autoevaluación.....	78
Recursos	78

4 Conclusiones.....80



1 EL VOLUNTARIADO EN LAS ORGANIZACIONES

Según la interpretación amplia de voluntariado que hace Naciones Unidas podemos señalar **fronteras abiertas** de lo que significa voluntariado:

¿Institucionalidad/estabilidad? ¿El voluntariado debe realizarse siempre en un marco institucional estable, en una organización con una estructura, objetivos y formas de trabajo establecidos? Esta es la forma de voluntariado con la que muchas organizaciones estamos más familiarizadas, pero ¿qué pasa con formas de voluntariado no tan enmarcadas o estructuradas? Por ejemplo, el activismo y la militancia en causas como la lucha contra el cambio climático, la discriminación racial o la participación en redes sociales y medios digitales.

¿Participación/activismo? El voluntariado puede entenderse como una forma de participación en la sociedad y de compromiso con el objetivo del bien común. Desde esta perspectiva, el activismo podría entenderse como una forma de voluntariado, pero también, por ejemplo, la participación en organizaciones vecinales o comunitarias.

¿Modernidad/tradición? Solemos entender el voluntariado en su forma moderna. Sin embargo, hay formas de participación y de colaboración que no son exclusivas de nuestra época y que cumplen con los rasgos del voluntariado. Pensemos, por ejemplo, en el trabajo comunitario tan común en contextos rurales o comunidades más tradicionales.

¿Bien común/cambio social? ¿Cómo se define este bien común? ¿Existe acuerdo en la sociedad sobre lo que significa? Esta perspectiva confiere una dimensión política al voluntariado, en tanto que en una sociedad existen diferentes visiones políticas sobre la dirección en la que debe avanzarse y los cambios sociales que deben o no deben producirse.

Fuente: Elaboración propia a partir de Informe sobre el Estado del Voluntariado. Naciones Unidas, 2011.

1.1 VOLUNTARIADO: CONCEPTOS Y VALORES

1.1.1 ¿Cómo definimos el voluntariado?

“El voluntariado es una expresión de la participación del individuo en la comunidad a la que pertenece. La participación, la confianza, la solidaridad y la reciprocidad son valores basados en la comprensión compartida y en un sentimiento de deber común, que se refuerzan mutuamente y ocupan un lugar central en las esferas de la gobernanza y la buena ciudadanía.” Programa de Voluntariado de Naciones Unidas.

Aunque existen múltiples definiciones y aproximaciones sobre el voluntariado, la mayoría de ellas comparte tres elementos comunes, que pueden utilizarse para caracterizar como voluntariado una acción o intervención en cualquier ámbito:

- Debe realizarse voluntariamente, de acuerdo con la voluntad libremente expresada de la persona.
- No debe tener una recompensa económica directa.
- Y debe orientarse al bien común.

La orientación al bien común constituye en este sentido un elemento del voluntariado esencialmente político, permite relacionarlo con el cambio social, entendido como las transformaciones sociales necesarias para extender el ejercicio de los Derechos Humanos, que constituyen en última instancia el fundamento político del bien común.

El voluntariado es, en todo caso, una forma de participación ciudadana y una expresión de compromiso con el bien común. Convive con otras formas posibles de participación y de implicación con valores de justicia y solidaridad, por lo que los límites entre ellas pueden ser ambiguos. Por otra parte, el voluntariado constituye un fenómeno heterogéneo y dinámico, que agrega diferentes tipologías y ámbitos de acción y, en última instancia, también valores y objetivos sociales con cierto grado de diversidad.

El voluntariado es también un proceso personal de aprendizaje y desarrollo de competencias, una experiencia que transforma a la persona y permite conectar el cambio individual con el cambio social. Esta aproximación permite situar cualquier experiencia de voluntariado respecto a un doble eje que conecte el ser con el hacer por un lado, y por otro lo personal con lo social y colectivo. Desde una perspectiva de transformación social el proceso de aprendizaje y desarrollo de competencias que tiene lugar en una experiencia de voluntariado se orienta a la ciudadanía global y al cambio.

Hacer. El voluntariado es una expresión genuina de la acción humana, a través de la cual las personas se expresan, desarrollan y entienden. La **intervención sobre la realidad** es por tanto un elemento central de la acción voluntaria.

Ser. Situar a las **personas en el centro del voluntariado** implica reconocer y atender, más allá de la eficacia de la acción, las dimensiones personales del proceso: vida personal, motivaciones, afectos, etcétera.

Personal. El voluntariado es una experiencia personal, derivada de valores, motivaciones y expectativas vitales, e **implica un cambio individual** que debe orientarse hacia competencias y valores de ciudadanía global.

Social. El voluntariado no puede reducirse a los límites personales de la experiencia, sino que debe apuntar a cambios colectivos. La acción voluntaria expresa valores y sentimientos individuales pero se ejerce en un contexto organizativo y **repercute sobre algún aspecto de la realidad social.**

Además pueden describirse otras dimensiones que señalan aspectos relevantes de la experiencia de voluntariado, y que estarán presentes con mayor o menor intensidad en función de la orientación y los objetivos de cada experiencia:

Dimensión instrumental. El voluntariado desempeña funciones y tareas que contribuyen a alcanzar metas y objetivos especificados, y la conexión entre esas funciones y los objetivos a los que contribuye es un elemento imprescindible para dotar de sentido la experiencia.

Dimensión relacional. Toda experiencia de voluntariado tiene lugar en un contexto de relaciones humanas, en el que la persona voluntaria interactúa con otros, y elementos como las expectativas, las motivaciones, los afectos y las recompensas constituyen aspectos relevantes de la experiencia.

Dimensión transformadora. El cambio individual, derivado de los elementos de experiencia y aprendizaje del voluntariado,

Dimensiones del voluntariado



Fuente: Manual para la Gestión del Voluntariado. Plataforma del Voluntariado de España, 2006.



conecta con la transformación de las relaciones sociales en clave de justicia y Derechos Humanos.

Dimensión de conciencia crítica. Un voluntariado que se centre en los problemas sociales y su solución debe ser capaz de analizar críticamente las causas y los procesos que los explican, así como de identificar los

actores sociales que intervienen y su nivel de responsabilidad.

Dimensión de investigación y reflexión. La reflexión sobre las acciones, la mejora de los métodos y de las lógicas de intervención debe formar parte del proceso de voluntariado y reconocer el papel de las personas voluntarias.

Dimensión de participación. El voluntariado supone una expresión de compromiso cívico y de participación ciudadana para defender valores y bienes comunes y hacer frente a problemas y retos compartidos.

Dimensión de sensibilización. La persona voluntaria tiene un rol central en transmitir a su entorno social los valores y actitudes que motivan su compromiso con la transformación social.

Estas dimensiones se relacionan con el conjunto de valores que constituyen el fundamento ético del voluntariado tanto en su dimensión personal como social.

1.1.2 Ideas clave

El voluntariado es un fenómeno vivo y dinámico que evoluciona respondiendo a los cambios y tendencias sociales, tanto globales como locales.

El potencial transformador del voluntariado será mayor en la medida en que conecte con valores de ciudadanía global.

1.1.3 Recursos

- **Informe sobre el estado del voluntariado en el mundo.** Valores universales para alcanzar el bienestar mundial. Naciones Unidas, 2011. Disponible en: bit.ly/2Kp62tN
- **El voluntariado transforma (si sabemos cómo).** ONGAWA, 2015. Disponible en: bit.ly/2IOTkzC
- **Profundizar en el voluntariado: los retos hasta 2020.** Plataforma del Voluntariado de España, 2011. Disponible en: bit.ly/2WTZCtq
- **Campaña Rusty Radiator: Radi Aid.** Disponible en: bit.ly/2WMNNQz

1.2 VOLUNTARIADO Y DESARROLLO: AGENDA 2030

1.2.1 Voluntariado internacional: cooperación y ayuda humanitaria

El voluntariado internacional responde a la dimensión global tanto de los retos y problemas relacionados con el desarrollo sostenible, como del concepto de ciudadanía comprometida. En un contexto globalizado, la contribución al bien común que caracteriza todo proceso de voluntariado puede superar el entorno de proximidad de la persona voluntaria y situarse en otro país y contexto.

El voluntariado internacional ha experimentado en los últimos años un importante crecimiento – tanto en número de personas implicadas como en el de programas e iniciativas que se sitúan en ese ámbito –, así como un creciente reconocimiento institucional, tanto a nivel nacional como internacional.

Por una parte, este desarrollo puede interpretarse como un elemento más del proceso de construcción de ciudadanía global y de profundización de las conexiones entre personas y organizaciones para hacer frente a problemas y retos compartidos de justicia y solidaridad. Superando las visiones más asistencialistas y relaciones jerarquizadas entre quienes

EL VOLUNTARIADO INTERNACIONAL	
Es	No es
Una acción organizada y planificada de una ONG u organismo público nacional o internacional.	Una actividad espontánea e improvisada, nacida sólo de la buena voluntad y fuera de un contexto organizativo.
Una práctica con fundamentos políticos y éticos alineados con Objetivos de Desarrollo Sostenible y principios de solidaridad y humanitarismo.	Un conjunto de tareas desarticuladas que no responden a una visión estratégica, ética o política definida.
Una actividad que estimula tanto las capacidades de las comunidades y organizaciones locales como de las propias ONGD.	Una imposición de tendencias, políticas, visiones y estilos de trabajo de unas personas y organizaciones sobre otras.
Una intervención que promueve valores y principios de justicia y respeto por la diversidad cultural y social.	Intervenciones sin compromiso por la transformación social y la defensa de valores interculturales.
Un acercamiento respetuoso a una realidad distinta a la conocida, en forma de observación, reflexión y aprendizaje mutuo y continuo.	Experiencias orientadas a objetivos de disfrute o evasión, con lógicas mercantilistas o vinculadas al ocio y la imagen personal.

La Agenda de Desarrollo Sostenible, aprobada en 2015 en la Asamblea General de Naciones Unidas constituye una llamada a la acción para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas del mundo gocen de paz y prosperidad antes de 2030.

- ▶ Es una **agenda transversal**, que incluye todas las dimensiones del desarrollo (ambiental, social y económica), y fundamenta/apoya la interrelación entre las mismas.
- ▶ Está formada por **17 Objetivos de Desarrollo Sostenible**, que pueden agruparse en lo que se conoce como las cinco P: Planeta (dimensión ambiental), Personas (dimensión social), Prosperidad (dimensión económica), Paz y Alianzas (partnership, en inglés).
- ▶ Es una **agenda para todos/as**, que compromete a todos los países del mundo (del norte y del sur), y exige la contribución de todos los actores (gobiernos, instituciones internacionales, empresas, ONG y universidades).
- ▶ Es una **agenda alcanzable**, que por primera vez desarrolla metas e indicadores para cada uno de los objetivos establecidos.
- ▶ Es una **agenda multinivel**, de forma que los objetivos y metas globales deben ser apropiados por cada país, estableciendo las prioridades y las líneas de acción necesarias para alcanzarlas. También debe ser apropiada y desarrollada en otros ámbitos territoriales como el regional o el local.
- ▶ Es una **agenda voluntaria**: el compromiso de los países con la agenda debe hacerse visible en informes voluntarios que se presentan ante NU. La profundidad y el potencial transformador de la agenda en cada contexto dependerá del compromiso político y de la vigilancia de la ciudadanía y la sociedad civil.

“ayudan” (norte) y quienes “necesitan” (sur), el voluntariado ha evolucionado hacia el intercambio y la suma de capacidades orientadas a objetivos de promoción de Derechos Humanos, reconstrucción, paz, desarrollo y sostenibilidad.

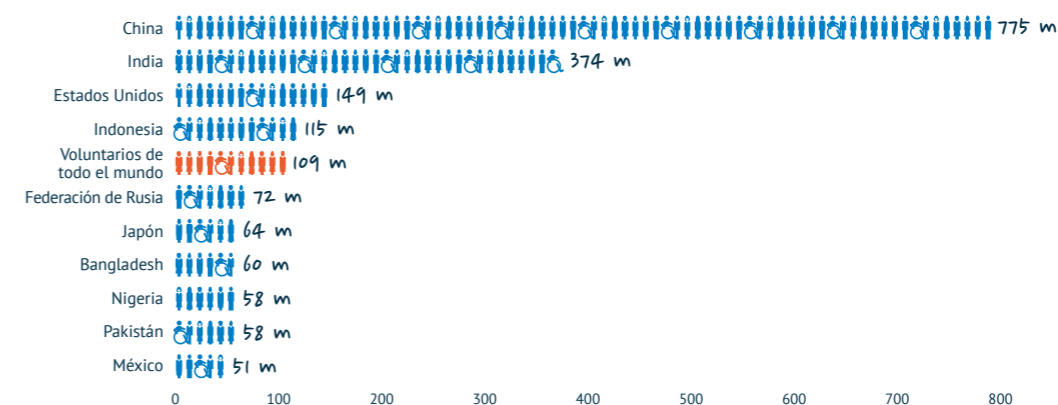
En el marco del voluntariado internacional, orientado principalmente a la cooperación al desarrollo sostenible, el voluntariado humanitario capitaliza específicamente las capacidades de las personas voluntarias para responder a situaciones de emergencia humanitaria (desastres naturales, conflictos, etc.) o a crisis o situaciones con distinto grado de estabilidad en las que existen víctimas o personas con Derechos Humanos vulnerados.

1.2.2 Voluntariado: importante para la Agenda 2030. Funciones

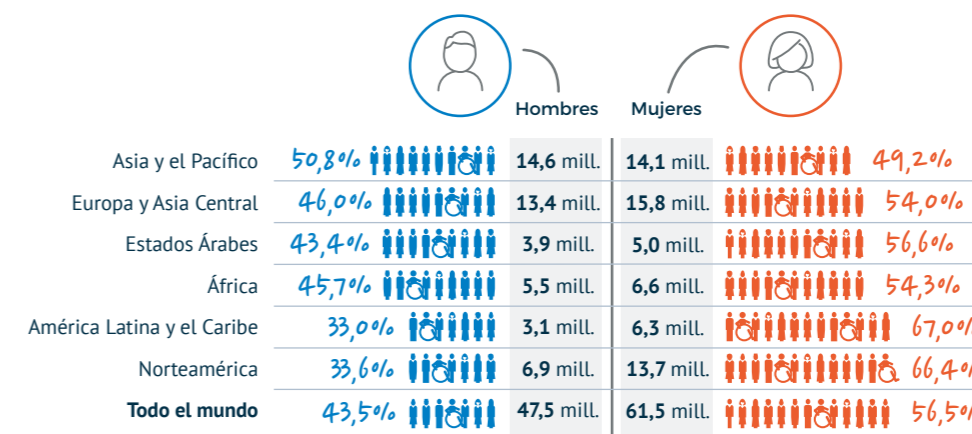
“(...) El voluntariado puede ser otro poderoso medio para la aplicación de la Agenda 2030 en distintos sectores. Las actividades voluntarias pueden contribuir a ampliar y movilizar a las sociedades y lograr la participación de las personas en la planificación y la aplicación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible a nivel nacional. Además, los grupos de voluntarios/as pueden ayudar a adaptar la nueva agenda a nivel local proporcionando nuevos espacios de interacción entre los gobiernos y las personas orientados a la adopción de medidas concretas, susceptibles de aplicarse en mayor escala”. El camino hacia la dignidad 2030. Naciones Unidas, 2015.

La Agenda 2030 recoge los principios y prioridades globales para avanzar hacia el desarrollo sostenible, y constituye un marco consensuado

Personal voluntario mundial vs personas empleadas, 2016



Distribución por sexos del voluntariado



y universal para orientar la acción, fundamentado en derechos, y en el que las personas y el planeta ocupan un lugar central.

La Agenda 2030 reconoce explícitamente¹ el papel del voluntariado, como un instrumento de gran potencial para contribuir a su aplicación. Entre las funciones asignadas a las personas voluntarias destacan:

- Reforzar el compromiso cívico, proteger la inclusión social, afianzar la solidaridad y mejorar el sentido de apropiación de los resultados de desarrollo.
- Proporcionar asistencia técnica y completar las capacidades en todas las áreas temáticas, ayudando a transferir capacidades y fomentando el intercambio de buenas prácticas.

- Facilitar el cambio de mentalidad al generar conciencia y defender e inspirar los cambios necesarios.
- Ayudar a medir el progreso en la implementación de los ODS gracias a la recopilación de datos, el aporte de experiencia y el apoyo a formas participativas de planificación y seguimiento.

En la misma línea, Naciones Unidas² se aproxima a las capacidades que el voluntariado puede aportar a la nueva agenda de desarrollo, poniendo el foco en su contribución en términos de gobernanza. Señala que el voluntariado puede ayudar a poner en práctica un modelo de desarrollo centrado en las personas, a través de la participación de nuevas voces y actores, el apoyo a iniciativas de la sociedad civil,

¹ El camino hacia la dignidad 2030. Naciones Unidas, 2015.

² Informe sobre el Estado del Voluntariado en el Mundo. Naciones Unidas, 2015.



la mejora de la rendición de cuentas y de la receptividad institucional al cambio.

1.2.3 Voluntariado como fenómeno global

En el último informe sobre voluntariado global de Naciones Unidas³ se ofrecen algunas cifras y tendencias interesantes sobre lo que significa el fenómeno del voluntariado a escala global: sumando el tiempo (parcial) dedicado por las personas voluntarias, se calcula que existen en el mundo el equivalente a 109 millones de personas voluntarias a tiempo completo. Si constituyeran la población de un país, sería el quinto mayor del mundo.

Aunque la distribución por género cambia en función de países y regiones, resulta significativo el predominio global de mujeres entre las personas voluntarias, y el carácter especialmente marcado de ese sesgo en regiones como América Latina.

También es relevante el predominio del voluntariado informal (70%), que tiene lugar al margen de contextos organizativos claramente estructurados. El creciente reconocimiento del valor global de esa contribución voluntaria está asimismo relacionado con la proporción cada vez mayor de países que establece algún tipo de marco normativo para el voluntariado.

1.2.4 Ideas clave

El voluntariado es un fenómeno global que adquiere formas y matices diversos en función de contextos culturales y sociales, reconocido cada vez más como un elemento central de la movilización y la participación ciudadana necesarias para hacer frente a los retos globales.

El voluntariado tiene asignado un papel importante para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Agenda 2030, y eso exige acciones a todos los niveles para potenciarlo y orientarlo a nivel nacional.

³ Estado Mundial del Voluntariado. Naciones Unidas, 2018.

1.2.5 Recursos

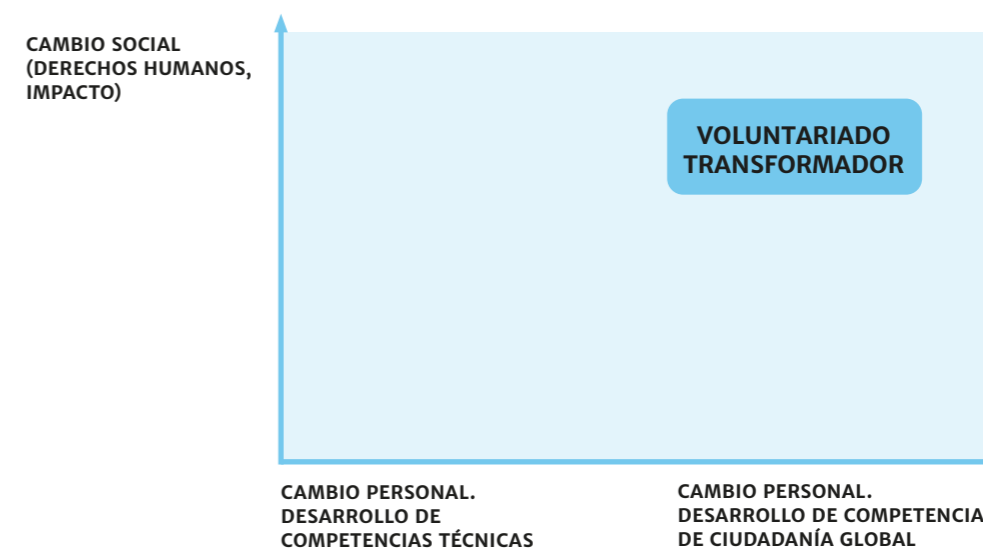
- ▶ **El camino a la dignidad para 2030: acabar con la pobreza y transformar vidas protegiendo el planeta.** Naciones Unidas, 2014. Disponible en: bit.ly/1sdnvH1
- ▶ **Integración del voluntariado en el próximo decenio.** Informe del Secretario General a la Asamblea de Naciones Unidas. 2014. Disponible en: bit.ly/2KpoIcD
- ▶ **Informe sobre el estado del voluntariado en el mundo.** Capacidades para la nueva agenda de desarrollo (cap. 5). Naciones Unidas, 2015. Disponible en: bit.ly/2LsuSdp

1.3 VOLUNTARIADO: ENFOQUE COMPETENCIAL

1.3.1 Voluntariado: desarrollo de competencias e impacto social

El voluntariado puede entenderse como un proceso que conecta el cambio personal con el cambio social:

- El cambio personal consiste en el proceso de adquisición y desarrollo de competencias. Estas puedan ser técnicas o instrumentales (comunicarse en un idioma o aplicar un software de análisis de datos), pero también de ciudadanía global (comprender las causas complejas de la vulneración de derechos en un contexto dado).
- El cambio social consiste en la mejora de una situación de injusticia o vulneración de los Derechos Humanos. Su escala puede variar desde un contexto y un grupo social muy específico (un barrio, una comunidad rural) a procesos más amplios de escala nacional o incluso global.



Competencias para el desarrollo sostenible y la ciudadanía global⁴

Cualquier experiencia de voluntariado puede situarse en un esquema de coordenadas que relacione ambos cambios. Así, habrá experiencias en las que el cambio personal sea poco significativo y sin embargo se pueda esperar un alto impacto y viceversa. El espacio en el que convergen la maximización del desarrollo competencial de la persona voluntaria y la transformación social es en el que se ubica el voluntariado transformador.

1.3.2 Competencias para el desarrollo sostenible y la ciudadanía global

La necesidad de cambios sociales para avanzar hacia un desarrollo sostenible que sitúe a las personas y la sostenibilidad en el centro, supone un reto para gobiernos, empresas e instituciones globales, pero también para la ciudadanía, sin cuya participación activa no pueden esperarse cambios significativos.

En ese sentido, adquiere importancia la noción de ciudadanía global, vinculada a la de comunidad cosmopolita, como sujeto político de los cambios necesarios para avanzar hacia la solución de los problemas globales y alcanzar el desarrollo sostenible. Este concepto de ciudadanía se relaciona asimismo con el empoderamiento respecto a la solución de problemas locales y globales, así como con la conformación de vínculos e identidades globales.

Desde una perspectiva individual, la ciudadanía global se basa en el desarrollo de una serie de competencias que afectan a los valores, a las habilidades y a los conocimientos de las personas, necesarios para ejercer las funciones de participación, vigilancia e impulso de cambio sociales que corresponden al rol de la ciudadanía global en la promoción de desarrollo sostenible.

El voluntariado, y específicamente el voluntariado internacional, constituye un ámbito idóneo para el desarrollo de competencias para la ciudadanía global y el desarrollo sostenible, en la medida en que se fundamenta en la interacción de la persona voluntaria con contextos, problemas y poblaciones diferentes.

Las personas deben aprender a comprender el mundo complejo en el que viven. Necesitan ser capaces de colaborar, decir lo que piensan y actuar en favor de un cambio positivo. Podemos llamarlas “ciudadanos/as de la sostenibilidad”. Competencias y objetivos de aprendizaje para el desarrollo sostenible. UNESCO, 2015.

COMPETENCIAS	CAPACIDADES
Análisis crítico	<ul style="list-style-type: none"> Comprender que el conocimiento es incompleto por naturaleza y que en su producción influyen factores subjetivos, sociales y políticos. Reconocer las disfunciones sociales y económicas que obstaculizan el desarrollo sostenible, cuestionando la validez de las normas, prácticas y opiniones asociadas. Proponer alternativas de mejora. Reflexionar sobre los propios valores, percepciones y actos y formarse una opinión sobre el discurso de la sostenibilidad.
Reflexión sistémica	<ul style="list-style-type: none"> Comprender la realidad, física y social, como un sistema dinámico de factores interrelacionados, a nivel global y local. Comprender las interrelaciones entre valores, actitudes, usos y costumbres sociales, estilos de vida. Profundizar en las causas de los fenómenos, hechos y problemas, reconociendo su carácter complejo y afrontando la incertidumbre asociada a los mismos. Comprender la dependencia física y ecológica del ser humano y de la sociedad respecto de los sistemas naturales y el planeta.
Toma de decisiones colaborativa	<ul style="list-style-type: none"> Poner en juego habilidades de trabajo colaborativo en grupos diversos. Reconocer el derecho de las personas a participar en todas las cuestiones que les afectan y en los procesos de desarrollo sostenible (procesos endógenos).
Sentido de responsabilidad hacia las generaciones presentes y futuras	<ul style="list-style-type: none"> Comprender los efectos que, a medio y largo plazo, tienen los comportamientos individuales sobre los usos y costumbres sociales, y a través de ellos, sobre colectivos humanos de la propia comunidad y de otras. Entender y evaluar diversos escenarios futuros (posibles, probables y deseables) y crear visiones de futuro propias. Evaluar las consecuencias de las acciones individuales y colectivas, aplicando el principio de precaución para afrontar riesgos y cambios.
Presentes y futuras	<ul style="list-style-type: none"> Comprender las consecuencias de los comportamientos individuales y colectivos sobre las condiciones biológicas necesarias para la vida, presente y futura. Cuidar las relaciones intra e intergeneracionales, con criterios de equidad y justicia. Contribuir al cambio por la sostenibilidad, adoptando alternativas posibles a los estilos de vida injustos e insostenibles hoy consolidados.

1.3.3 Competencias en la iniciativa EU Aid Volunteers de la Unión Europea

El Marco Europeo de Competencias las define como una combinación de conocimientos, capacidades (destrezas) y actitudes adecuadas al contexto. Las competencias clave son aquellas que todas las personas precisan para su realización y desarrollo personales, así como

para la ciudadanía activa, la inclusión social y el empleo.

Un ejemplo sencillo: competencias necesarias para servir bien un café

- Conocimientos:** funcionamiento básico de la cafetera, proceso de elaboración (molido, infusión, etcétera), características del producto (origen, propiedades, etc.).
- Destrezas:** manejo eficaz de la cafetera, rapidez.
- Actitudes:** amabilidad, vocación de servicio.

⁴ Adaptado a partir de Murga-Menoyo, M. A. (2015). Competencias para el desarrollo sostenible: las capacidades, actitudes y valores meta de la educación en el marco de la Agenda global post-2015

COMPETENCIAS DE LA PERSONA RESPONSABLE DEL ACOMPAÑAMIENTO AL VOLUNTARIADO⁵

El proceso de acompañamiento de las personas voluntarias requiere también por parte de la persona del equipo de la organización responsable el desarrollo de una serie de competencias específicas, entre las que pueden destacarse:

- ▶ Relacionarse de forma cercana y dinámica con las personas voluntarias.
- ▶ Saber interpretar las motivaciones y valores de las personas voluntarias para facilitar su adecuada integración en la organización.
- ▶ Escuchar y comunicar, resolver conflictos, poner límites y abrir opciones para las personas voluntarias.
- ▶ Liderar democráticamente, orientando a la persona voluntaria y proporcionando pautas y referencias sin imponer.
- ▶ Motivar a las personas voluntarias, facilitando la conexión de las condiciones reales con el horizonte utópico.
- ▶ Conocer el contexto y a los diversos actores sociales relacionados con el ámbito de actuación.

Se establece la lógica de desarrollo competencial como clave transversal que debe atravesar las políticas europeas laborales y sociales. La iniciativa UE Aid Volunteers sitúa las competencias en el centro de sus objetivos, en la medida en que pretende la formación de un cuerpo de voluntarios/as europeos/as de ayuda humanitaria, y el desarrollo de las competencias necesarias de las personas que lo formen. Establece los siguientes tipos de competencias:

- **Transversales:** tipo de competencia que se demanda en muchos sectores del voluntariado y el empleo y que no tiene por qué ser una característica exclusiva de la ayuda humanitaria.
- **Específicas:** competencias que se requieren para la Iniciativa de UE Aid Volunteers, en su sentido más amplio.
- **Técnicas:** aquellas que derivan del conocimiento especializado pertinente en el contexto de la ayuda humanitaria.

1.3.4 Ideas clave

La ciudadanía global se basa en el desarrollo de una serie de competencias que afectan a los valores, a las habilidades y a los conocimientos de las personas para participar en su entorno e impulsar cambios sociales orientados al desarrollo sostenible.

Las competencias personales y profesionales se adquieren en la etapa de educación formal pero también, y cada vez más, a lo largo de

un proceso de aprendizaje continuo que dura toda la vida.

El voluntariado, entendido desde una perspectiva transformadora, es un ámbito idóneo para el desarrollo de competencias de ciudadanía global.

1.3.5 Recursos

- ▶ **Competencias clave para el aprendizaje permanente: un marco de referencia europeo.** Comisión Europea, 2006. Disponible en: bit.ly/2Co4XwR
- ▶ **Voluntariado: una expresión personal de ciudadanía para la transformación global.** Interred, 2011. Disponible en: bit.ly/2WMAu70
- ▶ **Gestión de competencias clave en las organizaciones del tercer sector.** Observatorio del Tercer Sector de Vizcaya, 2013. Disponible en: bit.ly/2KVPPrwZ



⁵ Manual para la persona responsable de voluntariado. Plataforma de Voluntariado de España, 2008.



2 GESTIÓN DEL VOLUNTARIADO

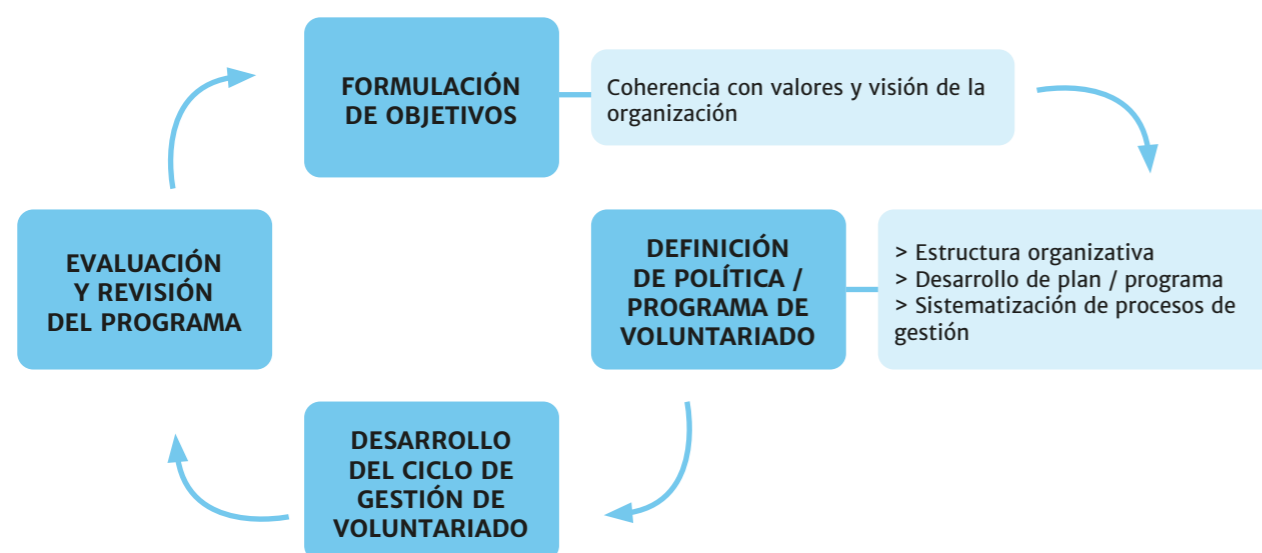
2.1 INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN DEL VOLUNTARIADO

2.1.1 Integración del ciclo de voluntariado en la organización

El voluntariado es un proceso con un gran potencial para contribuir al impacto de las organizaciones. La participación de personas afecta a lo que estas hacen, a cómo se organizan y se relacionan, así como a la imagen y el impacto que tenemos en nuestro entorno. La integración de este proceso en los ámbitos estratégicos y operativos de las organizaciones, la coherencia con su identidad y valores culturales y la adaptación a la realidad social en la que la organización actúa son esenciales para activar ese potencial transformador.

Un adecuado ciclo de gestión de un programa de voluntariado facilita esta integración estratégica, dota de coherencia a los procesos de voluntariado que se llevan a cabo en la organización y facilita su evaluación y la generación de aprendizajes para la mejora continua.

La lógica del ciclo de gestión del voluntariado debe incorporar transversalmente el proceso de aprendizaje o de desarrollo competencial que llevan a cabo las personas voluntarias, de forma que se adapte y



acompañe dicho proceso de evolución personal. Esta dimensión personal del proceso debe situarse en el centro de la gestión, para adaptarlo a la diversidad de expectativas, perfiles y motivaciones de las personas voluntarias, orientando sus capacidades a los objetivos del proyecto y la organización.

“Hablamos de un modelo de itinerario en espiral, es decir, donde los distintos momentos del mismo no caminan unidireccionalmente, uno tras otros, sino que se entremezclan y se enriquecen a partir de la metodología acción-reflexión-acción; es decir que la espiralidad se da a partir del referente de la experiencia en acción, no de la reflexión teórica o la programación formativa”.
Luis Aranguren. 2002

Antes de empezar – incluso si ya hay una experiencia previa de acogida de voluntariado – conviene responder a cuestiones básicas que relacionen el voluntariado con la misión, las prioridades estratégicas y las capacidades de la organización.

2.1.2 ¿Por qué queremos promover voluntariado? ¿Qué principios y objetivos orientarán el voluntariado?

Como cualquier otro proceso organizacional, la promoción de voluntariado debe ser reflexionada y analizada, considerando la contribución que este proceso puede hacer a la misión de la organización.

Integrar el voluntariado en nuestros equipos requiere una importante dedicación de tiempo a formar, acoger, acompañar, orientar y planificar, que deben ser percibidos como una inversión tan útil como el tiempo dedicado a otras cuestiones de la misión. En contextos de recursos limitados, las decisiones sobre cómo éstos se asignan dentro de las organizaciones pueden ser fuente de conflicto si no existe una visión compartida de las prioridades institucionales.

Cuanto más compartida y consensuada sea esta reflexión inicial y la importancia que tenga para el conjunto de la organización, mejor será la integración del voluntariado en el equipo, se percibirá como más útil y su contribución a los resultados colectivos será mayor y más fluida.

La formulación de posicionamientos y documentos programáticos institucionales ayudará a concretar qué modelo de

voluntariado quiere promover cada organización: qué papel tendrá el voluntariado, qué orientación –más instrumental, más orientada al aprendizaje, al activismo, etc. – en qué espacios puede participar y de qué manera se espera que contribuya a los objetivos de la organización.

2.1.3 ¿Quién es referente del voluntariado dentro de la organización?

Las responsabilidades respecto al proceso de voluntariado deben distribuirse en la estructura permanente del equipo. La figura de responsable o punto focal de voluntariado es esencial para la coordinación de los diversos procesos que suceden en torno a las personas voluntarias y al propio proceso de gestión. Sea una función exclusiva – si el programa es de magnitud suficiente – o compartida con otras responsabilidades –recursos humanos, logística, comunicación, programas... – su ubicación en el organigrama es imprescindible y asegura las cuestiones más operativas del proceso.

Sin embargo, acotar en esta figura las responsabilidades es uno de los riesgos más extendidos en las organizaciones. En niveles directivos, las figuras de coordinación de programas, los diferentes equipos con los que la persona voluntaria interactuará, estas responsabilidades también deben quedar reflejadas, explícitas y reconocidas, en términos de carga de trabajo y desempeño.

2.1.4 ¿Cómo se hace? ¿Cómo nos organizamos para que el voluntariado sea realmente eficaz y transformador?

A esta pregunta responden el conjunto de procedimientos, instrucciones y herramientas de gestión que constituyen el ciclo de gestión del voluntariado. Este permite tener una visión integral de todas las fases de interacción entre las personas voluntarias y la organización. Si bien la estructura del modelo es genérica para todas las entidades, el peso de cada una de las fases puede variar según la organización o la tipología del voluntariado. Las organizaciones

POSIBLES CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Pertinencia: analizar si el programa desarrollado ha sido o es de utilidad respecto a las necesidades detectadas en la identificación y formulación de la actuación.

Eficiencia: analizar cómo ha sido o es el uso de los medios disponibles, en concreto, en un programa de voluntariado si los recursos económicos, materiales y humanos se han aprovechado y combinado adecuadamente.

Eficacia: analizar cuál ha sido el grado de cumplimiento de objetivos fijados en la formulación del programa y los motivos que han llevado a su no consecución, consecución o superación.

Impacto: analizar los logros más allá de los objetivos concretos y de los datos cuantitativos. Presenta una doble dimensión: contribución a los cambios buscados por el proyecto y la organización, y desarrollo competencial por parte de las personas voluntarias.

Sostenibilidad (viabilidad): analizar la capacidad de permanencia del programa y la continuidad en el tiempo de sus procesos y resultados.

Fuente: Claves para la gestión del voluntariado. Fundación Luis Vives, 2006.

tienen la responsabilidad de gestionar el voluntariado de forma que se oriente a lograr los mejores impactos tanto para la organización como para las personas voluntarias.

2.1.5 ¿Cómo evaluamos lo que hacemos en voluntariado?

La evaluación consiste en el examen y valoración sistemático de un programa a fin de determinar su eficiencia, eficacia, impacto, viabilidad y la pertinencia de sus objetivos. Los procesos de evaluación de un programa de voluntariado parten de una voluntad organizativa de aprendizaje y mejora continua, y deben realizarse de forma acumulativa a partir de los diferentes seguimientos que se realicen del programa.

Los sistemas de evaluación deben diseñarse a partir de los objetivos del programa y teniendo en cuenta las capacidades de gestión de la organización para que tengan éxito. Cuando esto no sucede, la debilidad de las capacidades puestas a disposición del proceso o la falta de apropiación del mismo, pueden limitar o anular los resultados de la evaluación en términos de aprendizaje y mejora organizativa.

La formulación de objetivos claros para el programa de voluntariado, y su relación con los objetivos y la misión de la organización, son elementos clave para dotar de sentido a los procesos de evaluación y obtener de estos resultados valiosos.

2.1.6 Conceptos clave

El modelo organizativo del voluntariado está vinculado a la realidad, la misión, las

capacidades y la identidad de cada organización, y es imprescindible reflexionar y definir claramente el rol del voluntariado en cada caso.

Como parte de la estrategia organizativa y para reforzar su capacidad transformadora, el programa de voluntariado será coherente con el resto de políticas de cada entidad: igualdad de género, diversidad y no discriminación-, enfoque de Derechos Humanos, sostenibilidad, etc.

Para que el programa de voluntariado responda eficazmente a sus objetivos resulta imprescindible que esté apropiado y consensuado por parte de toda la organización, así como que se distribuya adecuadamente en el mapa de funciones y responsabilidades.

2.1.7 Recursos

- ▶ **Claves para la gestión del voluntariado.** Fundación Luis Vives, 2006. Disponible en: bit.ly/2dd18Ro
- ▶ **Manual para la persona responsable de voluntariado.** Plataforma del Voluntariado de España, 2008. Disponible en: bit.ly/2FfAD91

2.2 EL CICLO DE GESTIÓN DEL VOLUNTARIADO

El ciclo de gestión del voluntariado facilita una visión integral de la relación de la persona voluntaria con la organización, y de todas las fases del proceso de colaboración. Desde una perspectiva de gestión esta relación es abordada no solo atendiendo a fases o programas concretos, sino a la relación con la persona voluntaria de principio a fin.

El ciclo de gestión no es un modelo aplicable de forma universal sino una herramienta metodológica que debe ser contextualizada y adaptada en cada caso a la realidad social y organizativa. Su aplicación debe servir para que cada organización encuentre la mejor forma de gestionar el voluntariado, y que la incorporación de personas voluntarias esté al servicio de su misión y objetivos al mismo tiempo que estas personas obtengan los mejores resultados posibles de esa colaboración.

“La gestión del voluntariado es un proceso integral y transversal que exige tener muy claro como la organización acompaña a la persona voluntaria, convirtiéndolo en una oportunidad para el desarrollo de la persona, de la organización y en fuente de desarrollo local”. Bolunta. Agencia para el voluntariado y la participación social de Vizcaya, 2017.

EL CICLO DE GESTIÓN DE LAS PERSONAS VOLUNTARIAS...

- ▶ Se basa en una reflexión sobre el rol de las personas voluntarias en la organización y su contribución a la misión y objetivos institucionales.
- ▶ No es un asunto exclusivo de las personas con responsabilidades directas en voluntariado, sino que afecta a toda la organización, de forma que el conocimiento y la implicación de todas las áreas y personas es imprescindible para que funcione.
- ▶ Exige la asignación de recursos y capacidades suficientes: tiempo, personas, espacios, etcétera.
- ▶ Facilita la incorporación de claves transversales a la gestión, como la identificación con la misión de la organización y la relación con el personal contratado y otros colectivos relacionados con la organización.



2.2.1 Definición y activación

Reflexión sobre el tipo de voluntariado que la organización se propone incorporar y sus tareas a desempeñar y actuaciones para la atracción de personas afines a estos objetivos y perfiles competenciales.

En primer lugar, el diseño del perfil permite la identificación de la misión de la posición de la persona voluntaria, principales responsabilidades y tareas, líneas de coordinación y reporte. La definición de perfiles supone establecer cuáles con los conocimientos y competencias que la organización espera de las personas voluntarias, y se refiere tanto a elementos técnicos como personales o motivaciones, y facilita la adecuación a la misión, objetivos y actividades de la organización.

CLAVES

- ▶ Definir perfiles claros y ajustados a la misión de la organización facilita el ajuste entre el rol previsto para la persona voluntaria y sus expectativas.
- ▶ El diseño del perfil debe ser flexible para adaptarse a posibles cambios y tener en cuenta la diversidad de personas y tipos de voluntariado.
- ▶ El perfil debe incluir la descripción de las responsabilidades y funciones de las personas voluntarias en la organización.

En segundo lugar, en el proceso de captación o convocatoria, se establecen las estrategias para difundir las oportunidades de colaboración en distintos espacios –digitales, presenciales, locales, internacionales – cómo se realizará la captación y el cómo se llevará a cabo el proceso de selección. Si bien la importancia y frecuencia de esta función estará condicionada por la relevancia que el voluntariado tenga en la entidad y el equipo humano, es importante dimensionar los tiempos de gestión y respuesta, para asegurar la fluidez en los procesos operativos que están asignados a estas personas.

Recurso: Elementos para procesos de captación¹.

¹ Claves para la gestión del voluntariado en entidades no lucrativas. Fundación Luis Vives, 2009.

CLAVES

- ▶ La captación debe ser un proceso activo y no reactivo en la organización.
- ▶ La colaboración con otras entidades es clave para eficacia de la captación.
- ▶ Cada organización debe identificar los canales más adecuados para llevar a cabo sus procesos de captación.
- ▶ La comunicación (mensajes, imagen, etc.) en el proceso de captación debe ser coherente con los valores e identidad de la organización.
- ▶ Identificación de la ONG que convoca.
- ▶ Mensaje claro y atractivo.
- ▶ Especificación de para qué y por qué es importante la participación.
- ▶ Acceso a información ampliada y detalles.
- ▶ Especificación de requisitos mínimos.
- ▶ Lenguaje y códigos coherentes con valores organizativos.
- ▶ Conexión con posibles motivaciones de las personas voluntarias.

OFERTA DE VOLUNTARIADO MPDL

Nombre del programa donde se incorpora la persona voluntaria

Área responsable y lugar dónde se realiza el voluntariado

Descripción de la actividad voluntaria

Colectivo con quien se desarrolla la actividad voluntaria

Cuándo y dónde se realiza la actividad

Disponibilidad horaria requerida

Lugar:

Requiere desplazamiento: sí/no

Itinerario de la persona voluntaria

Primera entrevista previa.

Incorporación y asistencia a sesión informativa.

Apoyo y seguimiento permanente por parte del equipo del proyecto

Perfil de la persona voluntaria

Compromisos exigidos a la persona voluntaria

Cómo inscribirse

Fecha límite de inscripción:

Cómo inscribirse en esta oferta:

Más información sobre Movimiento por la Paz –MPDL–: www.mpdl.org



2.2.2 Selección

Aunque el voluntariado responde a una lógica diferente de los procesos de recursos humanos contratados, la fase de selección es también crítica para contribuir al impacto de la entidad. El proceso debe orientarse a identificar a la persona que mejor puede aportar a los objetivos de la organización, pero también a contrastar que la organización va a responder a las expectativas del/a potencial voluntario/a.

La aplicación de las estrategias de selección por competencias, adaptadas a este contexto, contribuye a una mayor objetividad. El enfoque competencial orientará en la toma de decisiones en función del perfil más especializado o formativo-transformador que tenga cada programa de voluntariado.

CLAVES

En las entrevistas, es esencial dedicar tiempo a escuchar, identificar expectativas y aclarar el contexto y términos de colaboración.

Muchas veces será necesario decir que no y explicarlo en términos de la adecuación mutua de necesidades y expectativas.

La selección es, en ocasiones, el único contacto que se tiene con una persona y transmite los valores de la organización. Por eso es importante ser coherente con los principios institucionales.

RESPONSABILIDADES

Es aconsejable conformar equipos mixtos de selección que acuerden los criterios de selección, tanto para la fase de criba curricular –si la hay– como en la de entrevistas. De nuevo, esta fórmula mejora la eficacia de esta fase y la apropiación del proceso, incluso de los resultados (positivos o negativos que tengan lugar después).

Recurso: Posible tabla de valoración de personas candidatas².

² Estándares y requerimientos de la Iniciativa de Voluntarios de Ayuda de la UE. Guía para las organizaciones de envío. Alianza por la Solidaridad, 2017.

VALORACIÓN CUALITATIVA
Breve descripción y valoración de la adecuación de la persona candidata a la plaza de voluntariado
VALORACIÓN CUANTITATIVA
Calificación conforme a una escala numérica (del 1 al 4, o del 1 al 10) la adecuación según los requisitos
Competencias técnicas
Competencias transversales
Competencias específicas
Competencias de idioma
Adecuación a expectativas

2.2.3 Incorporación

En esta etapa la persona ya pasa a formar parte de la estructura de la entidad y se requiere activar todos los elementos relacionados con el encaje logístico, administrativo, operativo y –muy importante– afectivo y emocional.

La acogida tiene por tanto una componente formal: presentación al equipo (y grupos de interés, socios/as, etc.), sesión de briefing institucional, etc. Especial atención merece la formalización de documentos, que se habrán compartido con anterioridad, con el fin de evitar malentendidos: contrato/compromiso de voluntariado, aceptación de códigos de conducta, criterios de seguridad, términos de referencia, etc.

La logística es también un elemento sensible, especialmente en el contexto de voluntariado internacional. La gestión del alojamiento, el transporte, el lugar de trabajo, los elementos de soporte (equipos, contraseñas, buzón de correo institucional) y las condiciones materiales de la estancia generan gran inquietud en el momento de la incorporación. Anticipar estas cuestiones permitirá al equipo que acoge

CLAVES

- ▶ Anticipar a todo el equipo la llegada de cada persona voluntaria, aportando información positiva e ilusionante sobre cómo va a contribuir al logro de los objetivos de la organización.
- ▶ Concentrar los elementos más operativos del proceso de acogida (la firma de documentos y la logística) en las primeras horas y facilitar por escrito todo aquello que consideremos imprescindible: el nivel de atención y la capacidad de retener información es bajo en la llegada del/a voluntario/a.
- ▶ Espaciar el componente formativo de la incorporación en un período orientativo de dos semanas, para facilitar un entorno de escucha activa que permita interiorizar y aprehender los mensajes.
- ▶ Confeccionar una agenda de acogida diversa y equilibrada.
- ▶ Cuidar los elementos afectivos y emocionales: intentando generar una relación de confianza, acompañando en espacios fuera del entorno de trabajo, ofreciendo soporte para cualquier duda... etc.

RESPONSABILIDADES

Estarán compartidas entre el/la responsable de voluntariado, el equipo en el que se integrará la persona, los referentes de cada área y la dirección/coordinación general de la organización.

y a la persona que llega concentrar su atención en la información sustantiva sobre la organización, el contexto y el plan de trabajo.

Recurso: Asuntos clave en el proceso de incorporación³.

³ Manual para la gestión del voluntariado. Obra Social La Caixa, 2009.

ANTES DE LA INCORPORACIÓN	PERSONA RESPONSABLE	EVALUACIÓN
La persona voluntaria dispone de las herramientas necesarias para realizar su tarea		
La persona voluntaria dispone de un espacio donde ubicarse		
La persona voluntaria dispone de toda la información necesaria para realizar su tarea		
El equipo con el que trabajará está informado de su incorporación		
Se ha definido quién será la persona encargada de la acogida inicial		
Se ha definido si habrá una persona que realice una tutoría inicial		
Otros		
ACOGIDA: PRIMEROS DÍAS	PERSONA RESPONSABLE	EVALUACIÓN
Formación inicial		
Visita a las instalaciones		
Presentación de programas y actividades		
Presentación del equipo		
Presentación de órganos de gobierno		
Identificación de persona de referencia		
Otros		

2.2.4 Aprendizaje y desarrollo

Es la fase más larga del proceso de voluntariado, que debe dar respuesta a dos objetivos de aprendizaje competencial complementarios: desarrollar las competencias técnicas del voluntariado, para mejorar progresivamente el desempeño de sus responsabilidades y fortalecer las competencias socio-afectivas y las motivaciones, para contribuir a un compromiso creciente del voluntariado con la misión de la entidad, con la causa que sustenta su actividad.

La forma en que se gestione y se lleve a cabo la fase de desarrollo determina en gran medida el grado de alcance de los objetivos del proceso de voluntariado, tanto para la organización como para la persona voluntaria. Por eso es crucial mantener la atención organizativa sobre ella y dotarla de recursos y capacidades suficientes.

CLAVES

- ▶ Hacer explícito el objetivo de aprendizaje y desarrollo de competencias e invertir recursos para hacerlo posible. Es especialmente importante que se mantenga la orientación al aprendizaje durante todo el proceso de voluntariado en la organización y no solo en las primeras fases del proceso.

- ▶ Formalizar un plan de aprendizaje o desarrollo de competencias, identificando objetivos e instrumentos: seminarios, learning by doing, acompañamiento específico, lecturas, etc.
- ▶ Orientación a la relación: planificar y asegurar que se lleva a cabo adecuadamente la función de acompañamiento de la persona voluntaria, incluyendo tiempo e instrumentos para formación, comprensión del contexto, feedback sobre el desempeño, identificación de claves culturales, etc.
- ▶ El aprendizaje es resultado de la combinación de elementos cognitivos y afectivos, por lo que el encaje de los estilos sociales de la persona voluntaria y el/la acompañante, mentor/a debe cuidarse.
- ▶ Formalizar la planificación del trabajo y los objetivos esperados de la contribución de la persona voluntaria a las metas de la organización, incorporando su trabajo y sus responsabilidades en las dinámicas institucionales de seguimiento, espacios de coordinación, mecanismos de comunicación interna, etc.

RESPONSABILIDADES

Mixto: la persona responsable de voluntariado debe asegurar que esto suceda, facilitar herramientas para planificar y monitorear el aprendizaje y el proceso de integración. El/la mentor/a realiza el acompañamiento, la motivación, la integración y la planificación del trabajo.

- ▶ Tipo de actividades a realizar por la persona voluntaria
- ▶ Horarios y lugar en el que se realizan las actividades

- ▶ Relaciones con equipo y otros grupos de interés que implican las actividades
- ▶ Responsabilidades de coordinación de las actividades
- ▶ Mecanismos de evaluación de las actividades
- ▶ Otros

Recurso: Elementos para la organización de tareas de la persona voluntaria⁴.

2.2.5 Reconocimiento

Se incluyen en esta fase las acciones específicas destinadas a valorar la aportación de la persona voluntaria y reconocer su labor, a través de mecanismos más formales (certificación de experiencia, de resultados, etc.) o informales: visibilizar la contribución del

CLAVES

Las personas voluntarias necesitan sentirse valoradas y apreciadas por la organización, tanto desde el punto de vista personal como de desempeño y contribución a objetivos. Las acciones de reconocimiento permiten explicitar esa valoración y son una clave de motivación y apropiación para la persona voluntaria.

Cada persona voluntaria presenta unas motivaciones y necesidades diferenciadas y específicas, por lo que deben escogerse las formas de reconocimiento más adecuadas en función de las mismas.

RESPONSABILIDADES

Persona mentora y tutora de la persona voluntaria, que pueden extenderse para algunas acciones específicas de reconocimiento a otras áreas de la organización (equipo, junta directiva, etc.).

⁴ *Manuel para la gestión del voluntariado*. Obra Social La Caixa, 2009.

RECONOCIMIENTO FORMAL

- ▶ Están regulados y fijados previamente por la organización.
- ▶ Son conocidos por todos/as.
- ▶ Eficacia limitada en la permanencia del voluntariado.
- ▶ Tienen un efecto de imagen para la organización porque difunde ante la sociedad su acción y aprecio al voluntariado.

Ejemplos: certificados, placas, medallas, actos públicos de reconocimiento.

RECONOCIMIENTO INFORMAL

- ▶ Se dan en el día a día.
- ▶ No están normalizados ni regulados.
- ▶ Tienen su sustento en las relaciones humanas.
- ▶ La creatividad y la innovación son importantes para el desarrollo de este reconocimiento.
- ▶ Demuestra no solo la consideración y el aprecio por el trabajo bien hecho, sino también la valoración personal.

Ejemplos: agradecimiento personal, participación en las decisiones que les afectan, trabajo en equipo, formación.

voluntariado en los espacios de equipo, asignación de responsabilidades “crecientes”, etc.

Recurso: Modalidades de reconocimiento de la persona voluntaria⁵.

⁵ Claves para la gestión del voluntariado en las entidades no lucrativas. Fundación Luis Vives, 2009.

2.2.6 Evaluación y

CLAVES

El proceso evaluativo debe orientarse al aprendizaje para que tenga sentido, tanto para la organización y la mejora de la gestión del ciclo, como para la persona voluntaria, respecto a su desempeño personal y el desarrollo competencial.

La evaluación debe impregnar todas las fases del ciclo de gestión, utilizando mecanismos de seguimiento y valoración que permitan identificar fortalezas y debilidades de los procesos para mejorarlos.

La evaluación debe contar con mecanismos y recursos específicos, diseñados adecuadamente e implementados con eficacia, para que los resultados obtenidos sean útiles tanto para la organización como para la persona voluntaria.

RESPONSABILIDADES

Equipo mixto de mentor/a, responsable de voluntariado y equipos directivos.

Esta fase debe contribuir a un doble objetivo: transmitir feedback sobre el desempeño y la evolución competencial de la persona voluntaria y recabar las valoraciones sobre su percepción de aprendizaje, el propio proceso de gestión de voluntariado, la utilidad del acompañamiento, etc. Además, las organizaciones también incorporan a este ciclo temas transversales, aquellos aspectos que tienen un impacto en la gestión del voluntariado en su conjunto.

Recurso: Guion para una entrevista de evaluación⁶.

2.2.7 Ideas clave

La dotación adecuada de recursos y capacidades para todas las fases del ciclo del voluntariado es el principal factor para asegurar su éxito. Para ello es necesaria la planificación y el diseño previo de los procesos y mecanismos que constituyen la gestión del ciclo.

La gestión del voluntariado en todas sus fases debe tener en cuenta que su objeto son personas, con diversas motivaciones, objetivos, capacidades y experiencias. Incorporar esa dimensión personal y humana a la gestión del voluntariado constituye la base para lograr los objetivos organizativos a los que se pretende contribuir a través del voluntariado.

desvinculación

TEMAS	EVALUACIÓN DE LA PERSONA VOLUNTARIA	EVALUACIÓN DE LA PERSONA RESPONSABLE
Grado de conocimiento e identificación con la entidad		
Actividades realizadas		
Recursos materiales para realizar las actividades		
Relación con el resto del equipo		
Formación realizada		
Desarrollo personal y adquisición de competencias		
Compromiso voluntario		
Otros		

⁶ Claves para la gestión del voluntariado en las entidades no lucrativas. Fundación Luis Vives, 2009.

MOTIVACIONES MÁS SEÑALADAS POR LAS PERSONAS VOLUNTARIAS

- ▶ Necesidad personal de ayudar a los/as demás.
- ▶ Necesidad personal de hacer algo útil, de sentirse capaz.
- ▶ Necesidad de conocer nuevas experiencias, de relacionarse con personas similares.
- ▶ Necesidad personal de mejorar la sociedad, búsqueda de la justicia social.
- ▶ Por intereses profesionales o de otro tipo.
- ▶ Necesidad de salir de la soledad o el aislamiento, o bien evitarlo.
- ▶ Necesidad de pertenencia a un grupo con el que compartir afinidades, preocupaciones, utopías.
- ▶ Necesidad de realizar bien el trabajo, de utilizar positivamente el tiempo libre del que se dispone.
- ▶ Necesidad de sentir el reconocimiento, no sólo de las personas a las que se ayuda, sino también de los otros voluntarios; sentirse valorado.
- ▶ Por compromiso político y participación ciudadana.

2.2.8 Recursos

- ▶ **Claves para la gestión del voluntariado en las entidades no lucrativas.** Fundación Luis Vives, 2009. Disponible en: bit.ly/2KlWbFb
- ▶ **Manual de gestión del voluntariado.** Fundación La Caixa, 2009. Disponible en: bit.ly/2IT6mxv



2.3. LA PERSONA VOLUNTARIA

2.3.1 Motivaciones del voluntariado

Las motivaciones que tiene una persona para interesarse en una experiencia de voluntariado responden en principio a valores de solidaridad y altruismo, en tanto existe el interés por mejorar la situación de una persona o un grupo de personas, contribuyendo así a un cambio social, y la acción se plantea bajo lógicas de colaboración no remunerada.

Sin embargo, es importante tener en cuenta que no existen motivaciones únicas ni puras en las personas voluntarias. Como en cualquier acción humana, las razones y motivos aparecen entremezclados y no siempre son explícitos. En principio todas las motivaciones de una persona para aproximarse al voluntariado pueden entenderse como legítimas y válidas.⁷

Una aproximación útil para entender la experiencia de voluntariado es la de un intercambio en el que tanto la persona voluntaria como la organización entregan y reciben. Explicitar este esquema facilita valorar tanto

la idoneidad y pertinencia de la propia experiencia de voluntariado, como sus costes y beneficios tanto individuales (para la persona voluntaria) como organizativos.

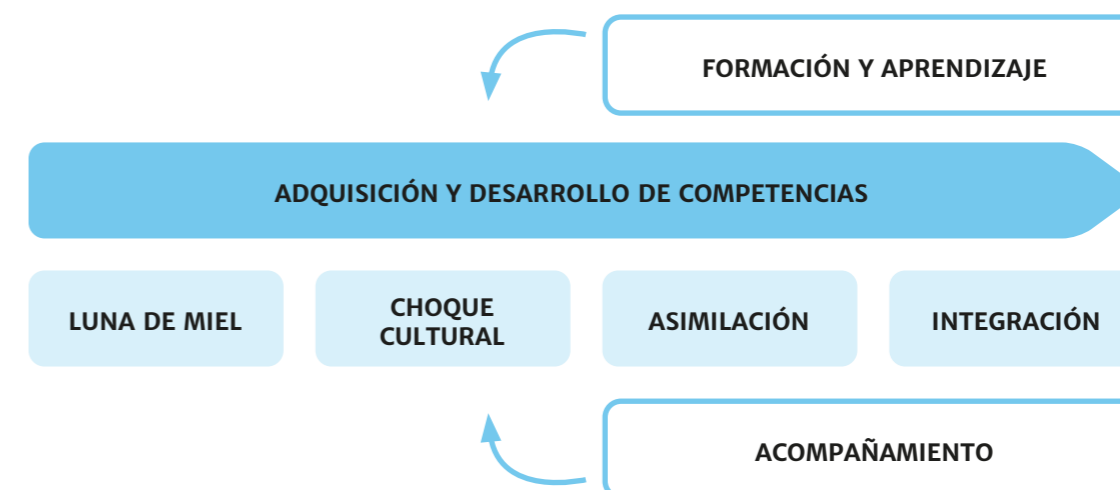
Es interesante la clasificación de motivaciones de la persona voluntaria en relación al origen de dichas motivaciones:

- **Intrínsecas:** relacionadas con los sentimientos y percepciones de cada persona respecto a lo que hace. Ej. Diversión asociada a una tarea concreta.
- **Extrínsecas:** relacionadas con recompensas y estímulos externos a la persona. Ej. Importancia de una experiencia de voluntariado para enriquecer el CV.
- **Trascendentes:** relacionadas con los valores y los principios éticos de cada individuo. Ej. Contribución a una causa justa.

Las motivaciones son dinámicas y pueden cambiar con el tiempo y el desarrollo de una experiencia de voluntariado. De una buena experiencia de voluntariado debe esperarse que, sea cual sea el punto de partida motivacional de la persona, las motivaciones dominantes en la fase final del proceso sean trascendentes.

⁷ Chacón, F. (2010). Motivos del voluntariado: categorización de las motivaciones de los voluntarios mediante pregunta abierta.

Evolución competencial y personal en el Voluntariado Internacional



Fuente: Manual para la persona responsable de voluntariado. Plataforma del Voluntariado de España, 2008.

2.3.2 Evolución de la persona voluntaria en un proceso de voluntariado internacional

Todo el ciclo de gestión del voluntariado – en todas sus fases – debe situar en el centro de sus prioridades tanto los objetivos organizativos (impacto, cambios, mejoras, etc.) como los personales.

La evolución de la persona voluntaria presenta al menos dos dimensiones, formativa y personal, cuya incorporación a las diferentes fases de gestión es muy relevante para comprender y gestionar adecuadamente el proceso. La evolución formativa o educativa corresponde con la adquisición y el desarrollo de competencias ya destacado, y se gestiona específicamente mediante el plan formativo.

La evolución personal responde al proceso psicológico que experimenta la persona voluntaria al situarse ante un nuevo contexto social y cultural. Aunque este proceso es individual puede describirse un patrón típico que, si bien no tiene por qué describir cada caso sí puede resultar útil para interpretar dicha evolución:

1. **Luna de miel**, caracterizada por emociones positivas, relacionadas con las expectativas respecto a la experiencia y una actitud de interés y descubrimiento hacia el entorno.
2. **Choque cultural**, en el que se desarrollan elementos de tensión y conflicto respecto al entorno, relacionados con la identidad, la comunicación o la frustración de expectativas.
3. **Asimilación**, la gestión adecuada de dichas tensiones da lugar a una adaptación eficaz al entorno, mejorando la comunicación y reduciendo los niveles de conflicto e incomodidad.
4. **Integración**, la persona incorpora la experiencia con el nuevo entorno a su identidad, superando los elementos de conflicto, y enriqueciendo sus competencias.

2.3.3 Ideas clave

Las motivaciones del voluntariado no son simples ni únicas, y resulta clave que se reflexionen y expliciten tanto para la persona voluntaria como para la organización.

Los elementos personales de la evolución de la persona voluntaria durante su itinerario de colaboración con la organización son tan relevantes para la eficacia de la gestión como los relativos a la formación o el desempeño.

2.3.4 Recursos

- ▶ **La experiencia de voluntariado internacional: fases y protagonistas.** Alboan, 2010. Disponible en: bit.ly/2rRDtkv
- ▶ **Motivaciones para el voluntariado internacional hoy.** Alboan, 2011. Disponible en: bit.ly/2WNkSMg





3 INICIATIVA EU AID VOLUNTEERS

3.1 INTRODUCCIÓN

3.1.1 ¿Qué es la Iniciativa EU Aid Volunteers? Objetivos y claves

Los objetivos de la iniciativa EU Aid Volunteers de la Unión Europea son:

- Contribuir al aumento y la mejora de la capacidad de la Unión Europea para prestar ayuda humanitaria
- Mejorar las capacidades, los conocimientos y las competencias de los/as voluntarios/as en el ámbito de la ayuda humanitaria
- Desarrollar las capacidades de las organizaciones de acogida y fomento del voluntariado en terceros países
- Comunicar los principios de la ayuda humanitaria de la UE

Es interesante señalar la existencia de un objetivo de impacto, orientado a la mejora de la política de ayuda humanitaria de la Unión Europea, dos objetivos instrumentales de carácter competencial (referidos tanto

LÍNEAS DE ACCIÓN PRINCIPALES DEL PROGRAMA

- ▶ Asistencia Técnica para organizaciones de envío: acciones dirigidas a fortalecer las capacidades de organizaciones europeas que aspiren a participar en la iniciativa como organizaciones de envío de voluntariado.
- ▶ Fortalecimiento y desarrollo de capacidades para organizaciones de acogida: acciones dirigidas a fortalecer organizaciones en terceros países con el fin de que puedan certificarse como organizaciones de acogida de voluntariado.
- ▶ Despliegue de voluntariado: acciones destinadas al despliegue de voluntariado de ayuda para apoyar y complementar la ayuda humanitaria en terceros países en proyectos centrados en la reducción del riesgo de desastres, la preparación de desastres y la vinculación de los procesos de rehabilitación y desarrollo.

	ORGANIZACIONES DE ENVÍO	ORGANIZACIONES DE ACOGIDA	PERSONAS VOLUNTARIAS
Características y funciones	Organizaciones de la UE responsables de todos los aspectos de la identificación, selección, preparación, despliegue y gestión de l@s voluntari@s.	Organizaciones con sede en países no Unión Europea (UE) responsables de la fase de inducción, la designación de mentores y la provisión de alojamiento y condiciones de trabajo adecuadas en todo el territorio.	Ciudadan@s europeos interesad@s en participar como voluntarios en operaciones de ayuda humanitaria en terceros países.
Requisitos	<p>Suscribir los estándares y procedimientos de la Iniciativa de Voluntarios de Ayuda.</p> <p>Estar activos en el ámbito de la ayuda humanitaria.</p> <p>Pertenecer a alguna de las siguientes categorías:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organizaciones no gubernamentales sin ánimo de lucro pertenecientes a un Estado Miembro de la UE. • Entidades de derecho público de carácter civil de un Estado Miembro. • La Federación Internacional de la Cruz Roja y las Sociedades de la Media Luna Roja. 	<p>Suscribir los estándares y procedimientos de la Iniciativa de Voluntarios de Ayuda.</p> <p>Estar activos en el ámbito de la ayuda humanitaria.</p> <p>Pertenecer a alguna de las siguientes categorías:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organizaciones no gubernamentales sin ánimo de lucro que operen o estén establecidas en un tercer país, al amparo de la normativa de dicho país. • Entidades de derecho público de carácter civil, al amparo de la normativa de un tercer país. • Agencias y organizaciones internacionales. 	<p>18 años Ciudadanía europea Disponibilidad a tiempo completo Requisitos de cada vacante</p>

a las personas voluntarias como a las organizaciones de acogida), y un cuarto relacionado con la comunicación del compromiso europeo con el desarrollo y la ayuda humanitaria (tanto externa, hacia terceros países, como interna, dirigida a la ciudadanía europea).

La iniciativa se basa en una lógica de alianza y los proyectos en cualquiera de las líneas de acción deben plantearse como consorcio, en el que organizaciones de envío de la UE y de acogida en terceros países participan compartiendo objetivos y responsabilidades respecto al voluntariado de ayuda humanitaria.

Otra clave transversal se plantea en clave de impacto de las intervenciones de ayuda humanitaria, entendida en un sentido amplio y a partir de su vinculación con el desarrollo y la rehabilitación (enfoque VARD, que vincula rehabilitación entre ayuda, rehabilitación y desarrollo). La resiliencia es un concepto clave de este enfoque, desarrollado en el Plan de Acción de la Comisión Europea para la resiliencia en países propensos a las crisis 2013-2020.

Una clave central de la iniciativa es el peso del enfoque competencial. Los reglamentos que regulan el diseño y la implementación de la iniciativa detallan el marco de competencias que deben fomentarse y desarrollarse

en las personas voluntarias, incluyendo competencias transversales y competencias específicas de la ayuda humanitaria. La iniciativa apunta en definitiva a la creación y consolidación de un Cuerpo de Voluntariado Europeo de Ayuda Humanitaria de la Unión Europea que mejore las capacidades y el impacto de la política europea de ayuda humanitaria.

El balance de la iniciativa hasta el momento (atendiendo a la evaluación externa realizada en 2017) ofrece algunos elementos de interés:

- 400 personas voluntarias. 28 países, 145 organizaciones certificadas (36 organizaciones de envío y 109 de acogida).
- Necesidad de mejorar la coherencia con la política de ayuda humanitaria de la UE, ya que la iniciativa no se vincula directamente con ninguno de los instrumentos existentes de esta política.
- La certificación y estándares: son garantía de calidad y transparencia, pero también una barrera de entrada para aumentar la participación de organizaciones.

3.1.2 Normativa básica

La iniciativa EU Aid Volunteers está regulada fundamentalmente por tres reglamentos:

Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo 375/2014. Establece el Cuerpo Europeo de Voluntarios/as de Ayuda Humanitaria y las bases de la iniciativa EU Aid Volunteers, fijando tanto las reglas y procedimientos de mismo como la provisión de ayuda financiera.

Reglamento de ejecución 1244/2014 de la Comisión Europea. Establece la normativa para el desarrollo y la aplicación del Reglamento 375/2014, incluyendo procedimientos detallados y criterios, y fijando las condiciones del mecanismo de certificación de los estándares fijados en el reglamento anterior.

Reglamento delegado de la Comisión Europea 1398/2014. Establece los requisitos para las personas candidatas a participar en la Iniciativa EU Aid Volunteers, así como previsiones para asegurar el cumplimiento de las normas pertinentes de la Unión Europea, de la legislación nacional y del país de acogida correspondiente.

3.1.3 Oportunidades de la iniciativa europea para las organizaciones de acogida

Entre las oportunidades que ofrece la iniciativa para organizaciones de acogida en terceros países pueden destacarse:

- Establecimiento de nuevas asociaciones y marcos de colaboración con organizaciones de envío, así como el fortalecimiento y profundización de relaciones previas.
- Convertirse en una organización que construye alianzas y conecta a personas, respondiendo y concienciando sobre los desafíos globales.
- Las organizaciones estarán equipadas con recursos y fondos adicionales para fortalecer sus capacidades.
- Oportunidades y fondos para actividades de comunicación y sensibilización que fortalezcan el papel de la ciudadanía activa en el abordaje de los retos globales.

- El apoyo profesional de voluntarios/as capacitados/as y bien preparados/as a las comunidades afectadas por desastres.

3.1.4 Ideas clave

Una clave central de la iniciativa es el peso del enfoque competencial. La iniciativa apunta en definitiva a la creación y consolidación de un Cuerpo de Voluntariado de Ayuda Humanitaria de la Unión Europea, que mejore las capacidades y el impacto de la ayuda humanitaria europea.

La iniciativa incorpora una lógica de alianza: organizaciones de envío y de acogida participan en el proyecto compartiendo objetivos y responsabilidades respecto al voluntariado de ayuda humanitaria.

3.1.5 Recursos

- ▶ **Web del programa UE Aid Volunteers.** Disponible en: bit.ly/2iVQEFh
- ▶ **Informe de evaluación del programa UE Aid Volunteers (EN).** Disponible en: bit.ly/2WSJt7t
- ▶ **Web MPDL UE Aid Volunteers.** Disponible en: bit.ly/2ImtjJX

3.2 CERTIFICACIÓN DE ORGANIZACIONES EN EL PROGRAMA: LÓGICA Y ESTÁNDARES

3.2.1 El proceso de certificación

¿Cómo funciona el proceso de certificación? es un proceso de autoevaluación, obligatorio tanto para las organizaciones de envío como para las organizaciones de acogida, fundamentado en que la propia organización valora y evidencia sus capacidades y herramientas de gestión respecto a una serie de estándares y requisitos, y también identifica áreas de mejora en las que la Unión Europea podría ofrecer, en su caso apoyo para su fortalecimiento.

En el caso de las organizaciones de acogida, el respaldo a dicha autoevaluación consiste en la obtención de, al menos, dos referencias por parte de entidades con alguno de los siguientes perfiles:

- una organización de envío o de acogida certificada, con la que la organización solicitante de la certificación ya haya creado, o tenga previsto crear, una asociación para participar en la iniciativa EU Aid Volunteers,
- un socio de la ayuda humanitaria de la Comisión que haya suscrito un contrato marco (asociación) vigente y con el que la organización de acogida solicitante haya trabajado con éxito en un proyecto de ayuda humanitaria,
- una organización internacional pertinente o asociación sin ánimo de lucro u organismo de Derecho público de carácter civil con el que la organización de acogida solicitante haya trabajado con éxito en un proyecto de ayuda humanitaria
- un organismo de acreditación o auditoría que haya otorgado una certificación a la organización de acogida en ámbitos relacionados con la

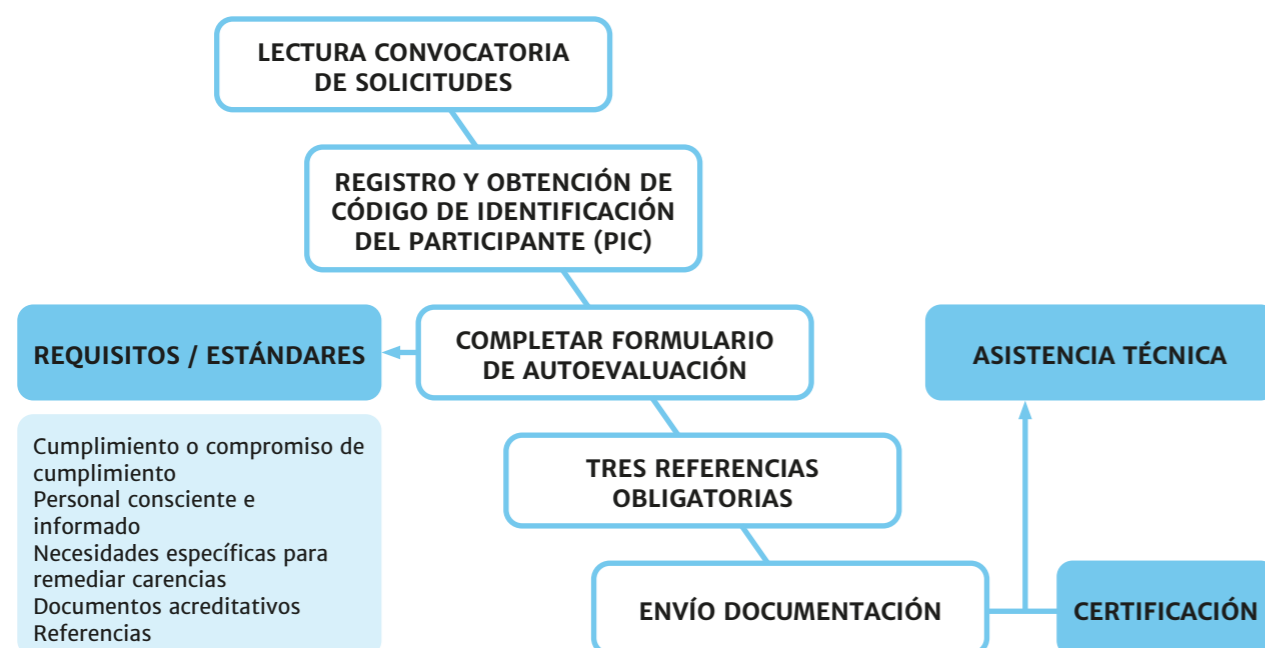
iniciativa EU Aid Volunteers, en cuyo caso deberán presentarse asimismo los documentos que certifiquen la acreditación o auditoría.

DOCUMENTACIÓN REQUERIDA EN EL PROCESO DE CERTIFICACIÓN DE ORGANIZACIONES DE ACOGIDA

- ▶ Formulario de autoevaluación
- ▶ Documento acreditativo de experiencia en Ayuda Humanitaria
- ▶ Referencias (al menos dos)
- ▶ Declaración de honor

Esta autoevaluación se lleva a cabo a través de un formulario, previo registro y adquisición de un número de identificación de la organización

Secuencia del proceso de certificación EU Aid Volunteers



(PIC) que, una vez cumplimentado y enviado a través de la plataforma de la Comisión Europea, pasa a ser valorado y resuelto. Si la resolución es positiva la organización certificada puede optar a participar en la iniciativa: si es negativa puede optar a la línea de acción de fortalecimiento de capacidades (Capacity Building) para solventar las debilidades detectadas en la certificación.

3.2.2 Naturaleza y lógica de los estándares

Este proceso de evaluación del cumplimiento de los estándares responde en principio a la necesidad de asegurar que el desarrollo del ciclo de voluntariado se ajusta a las normas europeas y permite el aprendizaje y el desarrollo de competencias que persigue la iniciativa por parte de las personas voluntarias.

Otro elemento central es que esos estándares no funcionan sólo como filtro de entrada para las organizaciones, sino sobre todo como referencias para la adecuada gestión de los proyectos y del voluntariado. Los estándares pretenden garantizar niveles óptimos de calidad en esa gestión, para que permitan asegurar tanto la coherencia con los objetivos de la iniciativa como la garantía de la experiencia de voluntariado de la persona, y supone también una oportunidad para evaluar las capacidades de la organización y detectar fortalezas y debilidades.

En ese sentido, es también relevante que para el cumplimiento de la mayoría de los estándares tanto la organización de acogida como la de envío tienen un rol activo, reforzando la lógica de alianza y colaboración que constituye una de las claves de la iniciativa.

3.2.3 Estándares y ciclo de gestión del voluntariado

Los estándares pueden agruparse en tres ejes:

- Un primero, que tendría que ver con el cumplimiento del marco legal y normativo de la Unión Europea, referido a cuestiones como la seguridad, la protección de datos o la protección de colectivos como niños/as o mujeres en situación de vulnerabilidad.
- El segundo eje se refiere específicamente a las condiciones que

debe cumplir el acuerdo de asociación entre la organización de acogida y de envío, que incluye los principios y objetivos compartidos, pero también aspectos más operativos de esa relación como la gestión financiera o la forma en que se toman las decisiones.

- El tercer eje establece los requisitos referidos al ciclo de gestión del voluntariado, estableciendo tanto criterios como herramientas específicas para responder adecuadamente a las necesidades y el desarrollo competencial de la persona voluntaria.

3.2.4 Ideas claves

El proceso de certificación se fundamenta en la autoevaluación de la organización respecto a estándares de gestión, y exige su respaldo por parte de organizaciones de referencia, por lo que las relaciones y el trabajo en red de las organizaciones adquiere un gran valor.

Los estándares de la iniciativa no incluyen el nivel de coherencia estratégica del programa de voluntariado de la organización. Sin embargo, la adecuada integración del voluntariado (y de la participación en la iniciativa EU Aid Volunteers) en la estrategia organizativa (objetivos, prioridades, recursos, etc.) tiene una influencia directa sobre el éxito de la experiencia del voluntariado y del desempeño respecto a los estándares.

3.2.5 Recursos

- ▶ Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo 375/2014. Disponible en: bit.ly/2WQHXYR
- ▶ Reglamento de ejecución 1244/2014 de la Comisión Europea. Disponible en: bit.ly/2Ip5qIj
- ▶ Reglamento delegado de la Comisión Europea 1398/2014. Disponible en: bit.ly/2IViJcQ
- ▶ Iniciativa EU Aid Volunteers. Guía para organizaciones locales. Disponible en: bit.ly/2XXEa34

3.3. ESTÁNDARES

3.3.1 Marco legal y asociación

3.3.1.1 Deber de diligencia y protección y medidas de seguridad

Elementos clave

Tener una política y procedimientos de protección y seguridad, garantiza que la organización esté preparada para prevenir y responder a posibles incidentes (accidentes de tráfico, ataques, amenazas, etc.) que puedan afectar a la integridad física, así como a las operaciones normales, la imagen o el trabajo de la organización.

Para la iniciativa EU Aid Volunteers, la seguridad y protección del voluntariado es una prioridad y se considera como una responsabilidad compartida entre la organización de envío, la organización de acogida y los/as propios/as voluntarios/as.

CONTENIDOS MÍNIMOS DE UNA POLÍTICA DE SEGURIDAD

- ▶ Análisis de contexto y riesgos
- ▶ Medidas de prevención para evitar incidentes
- ▶ Capacidades para gestionar incidentes
- ▶ Gestión diaria de la seguridad operativa y preventiva

¿Cómo se implementa?

El proceso de elaboración de una política de seguridad incluye las siguientes fases:

- Gestión de seguridad. Funciones y responsabilidades
- Análisis de contexto
- Análisis de riesgos
- Niveles de seguridad
- Procedimientos y reglas
- Plan de evacuación
- Gestión de incidentes
- Comunicación y formación

REQUISITOS RELATIVOS A LA EVALUACIÓN DE RIESGOS

- ▶ Situación general del país de despliegue (situación económica, historia reciente y cambios previstos para establecer los niveles de riesgo de inseguridad por la complejidad y la inestabilidad de la situación política, tensiones civiles, dinámica étnica y religiosa, etc., y elaborar una cartografía de las amenazas, con las probabilidades de que se concrete cada una de ellas, y su impacto probable)
- ▶ Cartografía de los riesgos de catástrofes naturales
- ▶ Descripción de la actitud local frente a los riesgos y el nivel de aceptación, por las comunidades y las autoridades locales, del voluntario/a EU Aid Volunteers y de la iniciativa
- ▶ Nombre de otros organismos que ejerzan su actividad en el mismo lugar
- ▶ Planes de urgencia y de evacuación
- ▶ Instalaciones (oficinas y alojamientos)
- ▶ Mecanismos de notificación y seguimiento de los incidentes relacionados con la protección
- ▶ Conectividad, los medios y equipos de comunicación disponibles (incluida su accesibilidad y su nivel de fiabilidad)
- ▶ Disponibilidad de transporte y mapas actualizados, con indicación de la libertad de circulación y de la facilidad de acceso.

Normativa aplicable

Reglamento UE 1244/2014. Art. 28. Anexo 1, 5 y 6

Criterios de autoevaluación

- Su organización debe tener un plan de gestión de seguridad y un plan de

REQUISITOS RELATIVOS A LA PROTECCIÓN Y AL PLAN DE EVACUACIÓN

- ▶ Información sobre el equipo responsable de la gestión de crisis en la organización de envío, así como los datos de contacto pertinentes que deben compartirse con la organización de acogida y con el/a voluntario/a
- ▶ El organigrama del personal con responsabilidades de gestión de los riesgos relacionados con la protección en las organizaciones de envío y de acogida
- ▶ Procedimientos, funciones y responsabilidades en caso de emergencia
- ▶ Mecanismo de notificación de incidentes relacionados con la protección para las organizaciones de envío y de acogida
- ▶ Plan de evacuación
- ▶ Disposiciones para las evacuaciones médicas
- ▶ Información adaptada al contexto, directrices y normas previstas por la organización de acogida de la libertad de circulación y de la facilidad de acceso.

evacuación (artículo 28(2) y Anexo 1, punto 5 IR)

- Su organización, conjuntamente con la organización de envío, debe hacer un escrito evaluando la seguridad, el viaje y los riesgos de salud del país al que llegará el/a voluntario/a.
- La evaluación de riesgos mencionada en el (punto 1.2) se revisará y actualizará siempre que así lo exija el contexto y, como mínimo, antes del despliegue del/a voluntario/a EU Aid Volunteers. Si la evaluación de riesgos lleva a la conclusión de que el despliegue ha de producirse en el escenario de conflictos armados, no se organizará el despliegue (artículo 28 (4) IR)
- Los requisitos sobre concienciación en materia de protección y

- comportamiento adecuado en relación con los riesgos y la gestión de la protección deberán incluirse en la descripción de la asignación de tareas y en el proceso de contratación. (artículo 28 (5) IR)
- Las organizaciones de envío y de acogida garantizarán que toda la información en materia de protección y seguridad sea compartida con el/a voluntario/a EU Aid Volunteers y comprendida por él/ella. Durante la iniciación, se organizará una sesión informativa sobre protección en el contexto específico de que se trate, antes de la salida del/a voluntario/a y en un plazo de 24 horas tras su llegada al país de despliegue. Esa sesión incluirá los resultados de la evaluación de riesgos, los planes de evacuación y de gestión de la protección, incluida la notificación de los incidentes relacionados con la protección, los procedimientos de evacuación y repatriación, la estructura de comunicación, las personas de contacto para la gestión de crisis y los datos de contacto de embajadas, comisarías de policía, cuarteles de bomberos y hospitales. (artículo 28 (7) IR)
 - Las organizaciones de envío y de acogida deberán concienciar al/a voluntario/a de las consecuencias de un posible incumplimiento de los procedimientos de protección, en particular los que conlleven el fin prematuro forzado de la misión. (artículo 28 (10) IR)
 - El resultado de la evaluación de riesgos indicará la frecuencia con que conviene revisar el plan para asegurar que en todo momento es adecuado para el plan operativo (artículo 28 (12) IR)
 - Su organización deberá garantizar que el/a voluntario/a esté al corriente de cualquier cambio en el entorno operativo, y de las modificaciones correspondientes en cualquiera de los protocolos o procedimientos de seguridad. (artículo 28 (13) IR)
 - Su organización deberá conocer la localización de los/as voluntarios/as EU Aid Volunteers, y el número para entrar en contacto con ellos/as en todo momento, incluso cuando estén de vacaciones. (artículo 28 (14) IR)

Recursos y herramientas

- **Guía para la Gestión Profesional de Riesgos y Seguridad de las ONG.** Irish Aid, 2010. Disponible en: bit.ly/2IqwssV
- **Seguridad en práctica: herramientas de gestión de riesgos para organizaciones de ayuda humanitaria.** European Interagency Security Forum, 2017. Disponible en: bit.ly/2DAoWXG

3.3.1.2 Igualdad de oportunidades y no discriminación

Elementos clave

Los gobiernos, instituciones y organizaciones europeas deben **luchar contra la discriminación** y ofrecer a todas las personas posibilidades equitativas y justas de acceder a las oportunidades sociales. La iniciativa EU Aid Volunteers adopta como **principio general la igualdad de oportunidades y no discriminación**, por lo que debe estar abierta a todos/as

los/as aspirantes que reúnan las condiciones oportunas, con independencia de su nacionalidad, sexo, raza, origen étnico, edad, condición social, religión o creencias, estado civil, orientación sexual o posible discapacidad.

¿Cómo se implementa?

La organización de envío debe contar con una **política de igualdad de trato, igualdad de oportunidades y no discriminación**. La organización de acogida:

- debe notificar por escrito su reconocimiento de esta política y aplicarla.
- debe comunicar a la organización de envío de toda excepción que se haga a la hora de definir el papel y el perfil de la persona voluntaria EUAV

PRINCIPALES FORMAS DE DISCRIMINACIÓN

Discriminación Directa. Se caracteriza por un trato diferenciado a una persona que tenga una característica particular. Por ejemplo, un trato menos favorable en comparación con otra persona en situación similar que no posea esa característica.

Discriminación Indirecta. Se caracteriza por la existencia de una repercusión o unos efectos diferenciados. Por ejemplo, cuando una persona resulta desfavorecida por una decisión respecto a otro grupo de referencia.

Acoso. El acoso es un tipo concreto de discriminación que atenta contra la dignidad de la persona y/o a la creación de un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo. Las directivas sobre igualdad de trato entre mujeres y hombres también establecen específicamente el acoso sexual como un tipo concreto de discriminación, cuando el comportamiento no deseado "verbal, no verbal o físico" es de naturaleza "sexual".

Órdenes de discriminar. Aunque todas las directivas contra la discriminación establecen también que las "órdenes de discriminar" constituyen una discriminación, ninguna de ellas ofrece una definición de este término. Para que resulte de utilidad en la lucha contra las prácticas discriminatorias, no debe restringirse únicamente a las órdenes de carácter imperativo, sino que debe ampliarse a las situaciones en las que se exprese una preferencia o se anime a tratar menos favorablemente a determinadas personas por algún motivo.

CONTENIDO DE LA POLÍTICA DE NO DISCRIMINACIÓN

Reglamento 1298/2014 Art. 11 y 12

Política. Se manifiesta el compromiso de promover el principio de igualdad y no discriminación y se explica como la organización va a apoyar su consecución. Por ejemplo: recursos que pondrá a disposición, inclusión en líneas generales de trabajo, formación al personal, etc.

Objetivo. Se establecen los objetivos que la política se plantea alcanzar.

Alcance. Define el alcance que tendrá la política dentro de las áreas y servicios de la organización (por ejemplo, sólo en temas de selección de personal, para todas las áreas...), así como el personal directamente involucrado.

Marco legislativo. Además de las políticas europeas de referencia, cada organización deberá tener en cuenta a las políticas de su país. También puede definir qué tipo de "características protegidas" van a ser consideradas (por ejemplo, se puede incluir la maternidad como característica protegida).

Definiciones. Se incluyen las principales definiciones que están relacionadas con la aplicación de los principios de igualdad y no discriminación en la organización. Por ejemplo, que se entienda por bullying, por acoso sexual, etc.

Responsabilidades. Las funciones y responsabilidades de todos los miembros del personal y voluntarios/as, altos/as directivos/as y equipos, se definen para la promoción de esta política, el cumplimiento de los procedimientos, la identificación de aquellas situaciones que violan los principios acordados y la responsabilidad de denunciarlos.

Aplicación de la Política. Especifica las acciones dirigidas a cada una de las áreas donde ésta se va a aplicar. Por ejemplo: qué tipo acciones se van a realizar para garantizar que el reclutamiento y la selección brinden oportunidades de igualdad y no discriminación a todos/as los/as candidatos/as interesados/as. Es necesario tener en cuenta que, para obtener la certificación como organización de envío, se deben definir las acciones y mecanismos que brinden oportunidades al voluntario/a EU Aid Volunteers en cada una de las fases del ciclo del voluntariado.

Asesoría y reclamaciones. Se deben definir los mecanismos de actuación en caso de denuncia por causas de discriminación.

Formación y comunicación. Se trata de acciones de promoción de la política, formaciones al personal y planes de comunicación y difusión.

Revisión periódica y actualización. Se definirán los períodos de revisión y evaluación, así como las personas responsables de realizar esta tarea. La política debe actualizarse constantemente para asegurar que cumple con la legislación de referencia y que se está aplicando de forma eficaz.

Normativa aplicable

- Reglamento 375/2014. Art. 9
- Reglamento 1244/2014. Art. 3
- Reglamento 1298/2014 Art. 11 y 12

Criterios de autoevaluación

Su organización deberá comprometerse a respetar el principio de igualdad de trato e integrarlo completamente durante los procesos de identificación, selección, incorporación y preparación de los/as voluntarios/as y en las políticas y prácticas de gestión. (artículo 11 (2) DR)

La organización de acogida deberá notificar por escrito a la organización de envío su reconocimiento del principio y de la política de igualdad de trato, igualdad de oportunidades y no discriminación, e informará a la organización de envío de toda excepción que se haga a la hora de definir el papel y el perfil del/a voluntario/a EUAV y que exija el contexto específico de su labor (artículo 12 (3) DR)

Recursos

- **La estrategia marco para no discriminación e igualdad de oportunidades para todos/as.** Comisión Europea, 2015. Disponible en: bit.ly/31EwkgV
- **Manual sobre la legislación europea en materia de no discriminación.** Consejo de Europa, 2010. Disponible en: bit.ly/2InMMuh
- **Desarrollo de una Política de Igualdad de oportunidades.** Bradford Volunteering. Disponible en: bit.ly/2RlyNbd

3.3.1.3 Protección de menores y adultos en situación de vulnerabilidad

Elementos clave

Las personas en situación de vulnerabilidad deben ser protegidas en consideración del alto riesgo de abuso al que están expuestas. Las organizaciones que trabajan con personas en situación de vulnerabilidad deben tener en cuenta los distintos mecanismos a través de los que se pueden minimizar los riesgos y proporcionar un ambiente seguro, digno y respetuoso para los/as usuarios/as y voluntarios/as.

La iniciativa EU Aid Volunteers establece la obligación de protección de menores y adultos en situación de vulnerabilidad mediante, entre otras, una política de tolerancia cero frente a cualquier tipo de abusos, incluidos los sexuales. Las organizaciones de envío tienen la responsabilidad de garantizar que se pongan en marcha mecanismos efectivos que implementen esta política.

¿Cómo se implementa?

El diseño y la formulación de la política de tolerancia cero es responsabilidad de la organización de envío. La responsabilidad de su aplicación es compartida entre la organización de envío y la de acogida, que deberán ser capaces de:

- Denunciar los abusos / violencias

DEFINICIÓN DE COLECTIVOS VULNERABLES

Niños y niñas. Menores y adolescentes son más vulnerables a abusos sexuales, violencias físicas y psicológicas, entre otras.

Mujeres. Las mujeres se encuentran en un situación de desigualdad frente al acceso a derechos sociales y laborales, así como respecto a situaciones de violencias y abusos.

Orientación sexual. Se convierte en una condición de vulnerabilidad frente al acceso los derechos o el ser víctimas de ataques violentos y de acoso, por el rechazo que pueden mostrar algunos sectores de la sociedad.

Discapacidad. Las personas con discapacidad física, sensorial, mental, o intelectual sufren mayor discriminación frente al acceso a derechos básicos como el trabajo o la educación.

Raza. La pertenencia a etnias minoritarias puede llevar asociada la discriminación y exclusión en el conjunto de la sociedad, ocasionando una mayor vulnerabilidad en el acceso a sus derechos.

- Resolver rápida y apropiadamente los incidentes
- Apoyar a las víctimas
- Impedir represalias a denunciantes
- Exigir responsabilidades a los/as abusadores/as

Para la eficaz aplicación de la política resulta clave:

- Promover una cultura organizativa de sensibilización y tolerancia cero hacia el abuso/violencias
- Dotar a las personas que forman parte de la organización de las herramientas necesarias para detectar y reconocer abusos/violencias
- Asignar claras responsabilidades respecto a la gestión y supervisión de la política

Normativa aplicable

- Reglamento 1298/2014 Art. 18

CONTENIDO MÍNIMO DE LA POLÍTICA FRENTE A LOS ABUSOS

Declaración y política. Expresa los compromisos para hacer realidad la aplicación de un marco normativo de obligada aplicación, que manifieste los compromisos de la organización y defina claramente las normas y sanciones.

Desarrollar procedimientos de quejas. Mediante procesos internos de reclamación, manejo adecuado de los incidentes, apoyo a las víctimas, prevención de la victimización de los/as denunciadores y de exigencia de responsabilidad a los/as perpetradores/as.

Asignar responsabilidades. Los/as voluntarios/as y el personal deben ser conscientes de esta política, y la organización debe ser clara sobre los roles que se les asignan, sus objetivos y valores, las acciones prohibidas, los códigos de conducta, la gestión y las responsabilidades de supervisión.

Medidas preventivas en la selección. Aplicar los controles exigidos por ley durante el proceso de reclutamiento de personal y voluntarios/as, por ejemplo, exigiéndoles antecedentes legales y policiales.

Formación. Además, se debe incluir un procedimiento de formación, un sistema eficaz de apoyo y supervisión de los/as voluntarios/as que ayudará a evaluar su competencia general, el desarrollo de sus relaciones con personas en situación de vulnerabilidad y para identificar cualquier necesidad de formación.

Información sobre riesgos y prevención. Informar sobre las normas internas, recomendar medidas preventivas y asegurar que el personal y los/as voluntarios/as conozcan y comprendan los requisitos legales para trabajar con estos grupos en situación de vulnerabilidad. También indica las consecuencias en caso de no cumplir con la normativa.

Promover una cultura de inclusión. Desarrollar acciones de sensibilización y comunicación que promuevan en la organización un ambiente de compromiso con esta política y donde la información sobre esta problemática se trate de forma abierta y responsable.

Criterios de autoevaluación

Su organización deberá comprometerse a aplicar una política de tolerancia cero frente a cualquier tipo de abuso de niños/as o personas adultas en situación de vulnerabilidad, incluidos los abusos sexuales. Deberá poder denunciar los abusos, resolver rápida y apropiadamente los incidentes, apoyar a las víctimas, impedir que los denunciadores sufran represalias y exigir responsabilidades a los perpetradores. (art. 18 (1) DR)

Su organización deberá prevenir todo abuso mediante el proceso de selección de las personas voluntarias EU Aid Volunteers y sus cursos de iniciación y formación, creando una cultura de apertura y sensibilización en torno al problema y asignando claras responsabilidades de gestión y supervisión. (art. 18 (2) DR)

Su organización informará a los/as candidatos/as a voluntarios/as y a los/as voluntarios/as EU Aid Volunteers acerca de los riesgos y las medidas preventivas recomendadas a fin de garantizar que no se produzcan abusos.

Recursos

- ▶ **Manual sobre la legislación europea en materia de no discriminación.** Consejo de Europa, 2010. Disponible en: bit.ly/2InMMuh
- ▶ **El enfoque de género en la gestión de la iniciativa EU Aid Volunteers.** Alianza por la Solidaridad, 2017. Disponible en: bit.ly/2Zxu5Ki

3.3.1.4 Salud y seguridad

Elementos clave

Las políticas de salud y seguridad tienen el objetivo de garantizar un entorno de trabajo adecuado que asegure buenas condiciones de salud física y psicológica a las personas involucradas:

- Salud física: prevención de enfermedades, alimentación y descanso, conciencia de riesgos climáticos y geográficos, acceso a tratamientos adecuados.
- Salud mental: equilibrio entre vida laboral y vida privada, gestión del estrés, acceso a recursos de apoyo psicosocial.

¿Cómo se implementa?

La organización de envío debe contar con una política institucional de salud y seguridad aplicable a los/as voluntarios/as y su contexto de despliegue. Desarrollando dicha política y adaptándola si es necesario al contexto las organizaciones de envío y de acogida deberán realizar conjuntamente:

- Evaluar conjuntamente si se dan las condiciones para asegurar las condiciones de vida y de trabajo seguras y protegidas de la persona voluntaria.
- Elaborar una serie completa de políticas y directrices de seguridad para asegurar el bienestar físico y emocional de las personas voluntarias.

La organización de acogida es responsable de facilitar:

- Información actualizada sobre recursos locales en materia de salud y de seguridad
- Orientaciones sobre las normas y costumbres locales para limitar los riesgos de salud y seguridad.

ÁMBITOS DE PREVENCIÓN DE LA SALUD FÍSICA Y MENTAL PARA PERSONAS VOLUNTARIAS

Prevención para la salud física

- ▶ Peligros geográficos y climáticos
- ▶ Manejo de equipos y materiales de trabajo
- ▶ Seguridad laboral en la oficina y alojamientos
- ▶ Enfermedades frecuentes en la zona
- ▶ Acceso a servicios médicos
- ▶ Uso y mantenimiento de los vehículos
- ▶ Recomendaciones alimentarias
- ▶ Criterios sobre horarios de trabajo y descanso

Prevención para la salud mental

- ▶ Técnicas para la organización del trabajo
- ▶ Creación de bloques de tiempo equilibrados entre el trabajo y el periodo de esparcimiento
- ▶ Mecanismos de adaptación
- ▶ Técnicas para detectar el estrés
- ▶ Técnicas para una comunicación efectiva
- ▶ Técnicas para mejorar las relaciones interpersonales
- ▶ Técnicas de relajación

Normativa aplicable

- Reglamento 1244/2014. Art. 30

Criterios de autoevaluación

En función de la política organizativa de salud y seguridad de la organización de envío, las organizaciones de envío y de acogida elaborarán conjuntamente una serie completa de

políticas y directrices de salud y de seguridad para cumplir su deber de diligencia y garantizar el bienestar físico y emocional de los/as voluntarios/as (art. 30 (2) IR)

En el marco de la evaluación de riesgos contemplada en el artículo 28, apartado 3, y antes de definir la asignación de tareas, las organizaciones de envío y de acogida evaluarán conjuntamente si la misión permite garantizar al/a voluntario/a EUAV condiciones de vida y de trabajo seguras y protegidas, a la luz de los indicadores contemplados en el anexo I, punto 7 (Art. 30 (3) IR)

Su organización deberá garantizar que el deber de diligencia esté integrado en la gestión cotidiana de la persona voluntaria EUAV y, durante la iniciación, le facilitará: (art. 30 (7) IR)

- a. información actualizada sobre los recursos locales en materia de salud y de seguridad, como los datos de contacto de médicos, hospitales y servicios paramédicos;
- b. orientaciones sobre las normas y costumbres locales dentro de la información sobre el país, a fin de limitar los riesgos para la seguridad y facilitar la iniciación.

Recursos

- **Directrices aplicables a las Intervenciones contra la Violencia por Razón de Género en Situaciones Humanitarias.** IASC (2005). Disponible en: bit.ly/2XQa15D
- **Guía de políticas y plantillas.** Voluntarios/as que trabajan con niños/as y adultos en situación de vulnerabilidad. Bradford Volunteer Center. Disponible en: bit.ly/2RjoXDM

3.3.1.5 Protección de datos

Elementos clave

La protección de datos personales es un derecho fundamental en la Unión Europea, según se recoge en el artículo 8 del apartado 1, de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea y el artículo 16, del apartado 1, del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea.

Los "datos personales" se refieren a cualquier información personal que puede ser usada para identificar directa o indirectamente a una persona física, como un nombre, un número de teléfono, dirección de correo electrónico, lugar y fecha de nacimiento, etc.

DERECHOS DE LA PERSONA VOLUNTARIA RESPECTO A SUS DATOS

- Ser informadas, en un lenguaje claro y comprensible, de que sus datos se han utilizado.
- Tener acceso a los propios datos.
- Rectificar cualquier información errónea o incompleta.
- Oponerse a su tratamiento por motivos legítimos.
- No ser sometido/a a una decisión automática de evaluación de determinados aspectos personales, como situación laboral, crédito, fiabilidad, y comportamiento.
- La indemnización por parte del responsable de la protección de datos, por los daños que éste sufra como consecuencia de su manejo indebido, etc.
- El derecho al olvido. A solicitar y obtener de los/as responsables, que sus datos sean suprimidos cuando ya no sean necesarios para la finalidad inicial.
- El derecho a la portabilidad. A solicitar el traslado de sus datos a otro/a responsable.

UE REG 679/2016 de Protección de Datos

¿Cómo se implementa?

Las organizaciones de envío y de acogida deben asegurarse de que los datos personales obtenidos de las personas voluntarias son:

- Recogidos legal y adecuadamente, con fines legítimos, y con el consentimiento expreso de la persona
- Tratados de forma leal y lícita
- Corregidos y actualizados cuando sea necesario
- Consultados únicamente por personal autorizado
- Puestos a disposición del candidato o voluntario que lo solicite
- Conservados en condiciones de seguridad

- Almacenados solo durante el tiempo necesario, y posteriormente eliminados.

Estos criterios deben ser aplicados a los siguientes procesos:

- Procesos de contratación y selección (formularios de candidatura, notas de las entrevistas, cuestionarios de autoevaluación)
- Preparación y gestión de las personas voluntarias (planes de formación, evaluación de resultados, documentos de tutorías, controles médicos o cuestiones disciplinarias).

Normativa aplicable

- 1298/2014 Art. 16

Criterios de autoevaluación

El tratamiento de los datos personales por las organizaciones de envío y de acogida deberá ajustarse a lo dispuesto en la Directiva 95/46/CE del Parlamento Europeo y del Consejo (1) y en el Reglamento (CE) no 45/2001 del Parlamento Europeo y del Consejo (2), según proceda. (art. 16(1) DR)

Su organización velará por que se impida todo abuso o uso indebido de los datos personales durante su tratamiento, lo que incluye la recogida, utilización, divulgación y eliminación de todos los datos personales de los/as candidatos/as a voluntarios/as y los/as voluntarios/as. Esta norma se aplicará a todas las acciones que afecten a los/as candidatos/as a voluntarios/as y a los/as voluntarios/as, en particular (art. 16(2) DR):

- a. los procesos de contratación y selección (incluidos los formularios de candidatura, las notas que se tomen durante las entrevistas y los cuestionarios de autoevaluación), y
- b. la preparación y la gestión de los/as voluntarios/as (incluidos los planes de aprendizaje y desarrollo, las evaluaciones de resultados y los documentos correspondientes a las tutorías, los controles médicos o las cuestiones disciplinarias).

Las organizaciones de envío y de acogida velarán por que solo se traten los datos pertinentes y por qué todos los datos personales, como el nombre y los apellidos, la edad, la dirección y la fecha de nacimiento, incluidos

los datos sensibles, y la información relativa a su contratación, empleo y prestaciones a notificar sean (Art. 16 (3) DR):

- a. recogidos legal y adecuadamente, con fines legítimos;
- b. tratados de forma leal y lícita;
- c. corregidos o actualizados, cuando sea necesario;
- d. consultados únicamente por el personal autorizado;
- e. puestos a disposición del candidato a voluntario o del voluntario de Ayuda de la UE que los solicite;
- f. conservados en condiciones de seguridad, y
- g. almacenados solo durante el tiempo necesario.

Al proceder al tratamiento de los datos conforme al apartado 3, las organizaciones de envío y de acogida, deberán recabar el consentimiento expreso del/a voluntario/a (Art. 16 (4) DR)

Su organización informará al/a candidato/a a voluntario/a o al/a voluntario/a de su derecho a la protección de sus datos personales, su derecho a formular reclamaciones, su derecho a utilizar y consultar sus propios datos y su derecho a conocer la identidad de las entidades que tendrán acceso a sus datos personales y a saber a qué tipo de datos podrá acceder cada entidad. (Art. 16 (5) DR)

Recursos

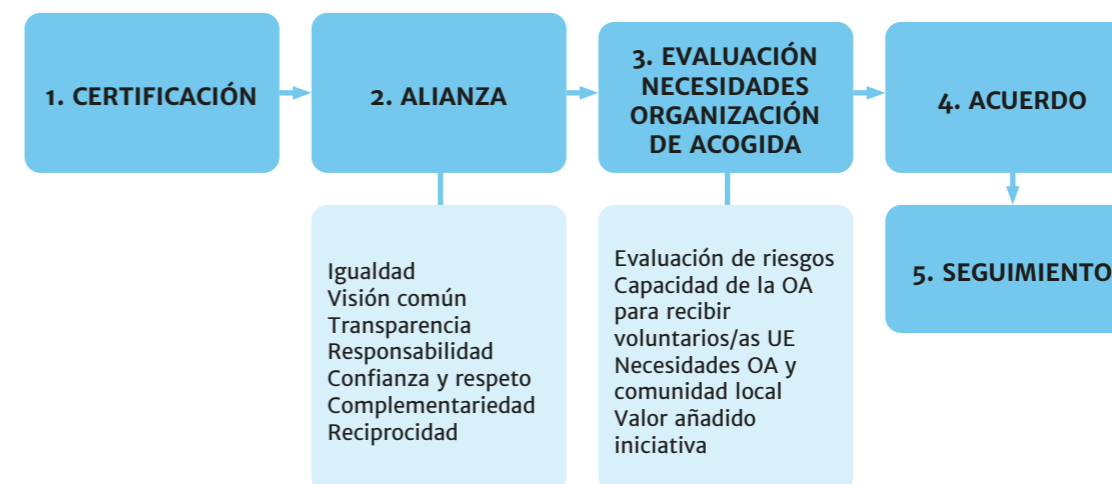
- ▶ **Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, del 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos.** Disponible en: bit.ly/2Io8FcQ
- ▶ **Principios de protección de datos.** Harris Voluntary Service, 2013. bit.ly/2XgEFIt
- ▶ **Plantilla de política de protección de datos.** Harris Voluntary Service, 2013. bit.ly/2Rob5LF

3.3.1.6 Asociación

Elementos clave

El acuerdo de asociación define el marco de trabajo de ambas organizaciones (envío y acogida) y afecta todas las acciones que se desarrollaran para la presentación de los correspondientes proyectos, y para preparar las fases de pre-despliegue, despliegue y post-despliegue de los/as voluntarios/as. También indicará cómo resolver los problemas complejos y fáciles que puedan afectar al voluntariado, a los

Proceso de Asociación



beneficiarios de las acciones, y a las organizaciones, en cada situación.

¿Cómo se implementa?

Los principios sobre los que debe basarse el acuerdo de asociación son:

- Igualdad.
- Identidad de valores y visión común.
- Transparencia.
- Responsabilidad, obligación de rendir cuentas y fiabilidad.
- Confianza y respeto mutuos.
- Complementariedad, tomando como base la diversidad de la comunidad de la ayuda humanitaria y del voluntariado e insistiendo en la creación de capacidad local.
- Flexibilidad y adaptabilidad.
- Reciprocidad en cuanto a la asignación de recursos y el establecimiento de objetivos.

Normativa aplicable

- 1298/2014 Art. 8,9, 10

Criterios de autoevaluación

La asociación entre las organizaciones de envío y de acogida determinará los acuerdos entre las organizaciones socias que solicitan y gestionan proyectos que implican el despliegue de personas voluntarias EU Aid Volunteers en terceros países y que pueden incluir también actividades de creación de capacidad y/o asistencia técnica.(Art. 8 (1) DR)

Las actividades de la iniciativa EUAV promoverán las asociaciones transnacionales entre organizaciones de envío y de acogida basadas en los principios de (art. 9 DR):

- a. igualdad;
- b. identidad de valores y visión común;
- c. transparencia;
- d. responsabilidad, obligación de rendir cuentas y fiabilidad;
- e. confianza y respeto mutuos;
- f. complementariedad, tomando como base la diversidad de la comunidad de la ayuda humanitaria y el voluntariado e insistiendo en la creación de capacidad local;
- g. flexibilidad y adaptabilidad, y
- h. reciprocidad en cuanto a la asignación de recursos y el establecimiento de objetivos.

Antes de que las organizaciones de envío y de acogida celebren cualquier acuerdo de asociación, las organizaciones de acogida llevarán a cabo una evaluación de las necesidades —cuando así proceda, de forma conjunta con las organizaciones de envío—, teniendo en cuenta la evaluación de las necesidades de ayuda humanitaria llevada a cabo por la Comisión Europea. La evaluación de las necesidades, incluirá, como mínimo (Art 10 (1 y 2) DR):

- a. un análisis de vulnerabilidad y riesgos del país de despliegue, incluido un análisis de la seguridad y de los riesgos sanitarios y de viaje para los/as voluntarios/as;
- b. una ponderación de la capacidad actual de la organización de acogida para acoger a un/a voluntario/a;
- c. un análisis de las competencias y capacidades de las que carezcan actualmente la organización de acogida y la comunidad local, en el que

se determinen las necesidades y se analice la mejor forma de subsanarlas;

- d. un análisis del valor añadido que se espera obtener de la iniciativa EU Aid Volunteers y, cuando proceda, de la ayuda prevista para la creación de capacidad en la organización de acogida y la comunidad local.

Todos las organizaciones social firmarán un acuerdo de asociación a fin de garantizar el cumplimiento de las siguientes normas de asociación mínimas:

- a. las asociaciones se basarán en un acuerdo sobre la identidad de valores y la visión común, en particular en lo que se refiere al voluntariado y la ayuda humanitaria;
- b. el valor añadido de cada uno de los socios y sus funciones respectivas deberán estar claramente definidos;
- c. todos los socios deberán ponerse de acuerdo sobre los objetivos comunes de la asociación y los métodos de gestión de la misma, concretamente:
 - 1. los procesos decisorios y las prácticas de trabajo,
 - 2. las disposiciones y la gestión financieras,
 - 3. los canales de comunicación entre todos los interesados; la frecuencia de las reuniones y visitas sobre el terreno por parte de las organizaciones de envío,
 - 4. el programa de trabajo y las actividades, incluido un calendario,
 - 5. la asignación de tareas conforme al plan de comunicación de la iniciativa,
 - 6. el seguimiento y la evaluación de la asociación,
 - 7. documentación,
 - 8. la mejora y finalización de la evaluación de las necesidades a que se refiere el apartado 7.4,
 - 9. la formulación y evaluación conjuntas de las tareas encomendadas a las personas voluntarias EUAV
 - 10. los papeles y las responsabilidades con respecto a los/as candidatos/as a voluntarios/as y voluntarios/as a lo largo de sus distintas fases de participación en la iniciativa EUAV

- 11. los procedimientos de tramitación de reclamaciones (tanto las presentadas dentro de la asociación como las procedentes de terceros en relación con el trabajo de esta) y la solución de conflictos entre socios,
 - 12. las políticas y prácticas de salida de un socio,
 - 13. financieras, y
 - 14. las implicaciones contractuales (incluidas las relativas a los/as voluntarios/as EUAV y a las comunidades afectadas)
- d. cuando proceda, se creará, a partir de las necesidades existentes, una estrategia de desarrollo de capacidades y/o asistencia técnica entre los socios a la que se asignará un presupuesto específico; y
 - e. los socios deberán contribuir a las actividades de aprendizaje y se comprometerán a realizar acciones de comunicación y visibilidad con arreglo al plan de comunicación (Art.17 BR)

Recursos

- ▶ **La colaboración efectiva en las ONG: alianzas estratégicas y redes.** Instituto ESADE de Innovación Social, 2013. Disponible en: pwc.to/1SfpU0j
- ▶ **Resumen de responsabilidades de organizaciones de envío y de acogida en UE Aid Volunteers.** Disponible en: bit.ly/2WPonnx

3.3.2 Ciclo de gestión

3.3.2.1 Asignación de tareas a las personas voluntarias

Elementos clave

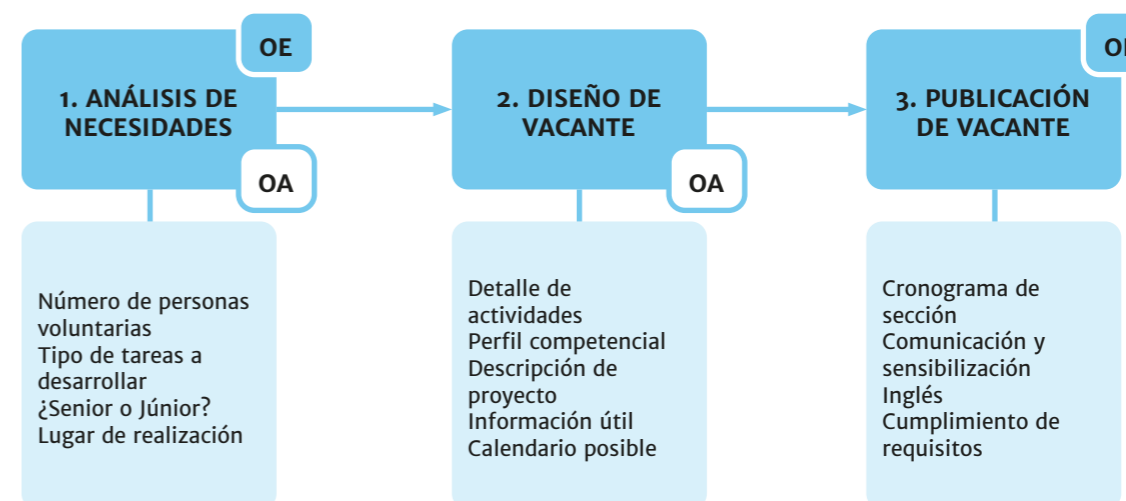
Una buena definición de tareas permite, por una parte, seleccionar a las personas adecuadas para cada vacante garantizando que las actividades necesarias para fortalecer a las organizaciones y comunidades locales se realicen con éxito; y, por otro lado, se convierte en el marco de referencia para una buena gestión de las expectativas de las personas voluntarias.

La iniciativa EU Aid Volunteers establece la necesidad de que las organizaciones de envío y acogida definan un perfil de competencias, así como los criterios que se utilizarán durante la fase de selección, lo que implica establecer cuáles son las competencias, conocimientos y experiencias que se esperan de las personas voluntarias que se incorporan, tanto en el aspecto técnico como motivacional, para asegurarse así de su adecuación a la misión y a los objetivos de la organización.

¿Cómo se implementa?

La asignación de tareas a desempeñar por las personas voluntarias es responsabilidad de la organización de acogida, que debe realizar una propuesta a la organización de envío a partir de una evaluación de necesidades (con arreglo a art. 9.2 de 375/2014).

Proceso de Asignación de Tareas



REQUISITOS. ASIGNACIÓN DE TAREAS A PERSONAS VOLUNTARIAS

- ▶ Especificación de la función y del título, descripción del equipo y de la jerarquía, duración y lugar(es) de la misión.
- ▶ Descripción detallada de las actividades en función de las necesidades, tal como hayan sido validadas por la organización de acogida, y tareas bien definidas que deberá llevar a cabo el/la voluntario/a EUAV, incluidos los aspectos basados en el plan de comunicación de la iniciativa.
- ▶ Especificación de las competencias exigidas para las tareas en función del marco de competencias.
- ▶ Definición de los objetivos de rendimiento, teniendo en cuenta la duración y las características específicas de la misión del/a voluntario/a de ayuda de la UE, y definición de las funciones de interés para el puesto de voluntariado.
- ▶ Indicadores de las realizaciones, del rendimiento y, en la medida de lo posible, de los resultados esperados en función de la asignación de tareas, que deberán utilizarse para la gestión del rendimiento del/a voluntario/a EUAV.
- ▶ Elementos de flexibilidad que permitan al/a voluntaria EUAV, dentro de un margen razonable, influir en las tareas y orientarlas con arreglo a su perfil individual y a sus intereses.
- ▶ Detalles sobre el horario de trabajo, los permisos, el lugar de trabajo y el apoyo de una tutoría.
- ▶ Reparto claro de responsabilidades de gestión y de gestión de la protección entre las organizaciones de envío y de acogida.
- ▶ Información sobre la concienciación en materia de protección y sobre el comportamiento adecuado para la gestión del riesgo y de la protección, en su caso.

Reglamento 1244/2014. Anexo I, 1.

Normativa aplicable

- Reglamento 1244/2014. Art. 4. Anexo I, 1.
- Reglamento 375/2014. Art. 9.2

Criterios de autoevaluación

Su organización debe, siguiendo con la evaluación de las necesidades, proponer, de conformidad con los requisitos establecidos en el anexo I, punto 1, la asignación de tareas para las personas voluntarias EUAV, con cierto margen de flexibilidad para tener en cuenta la contribución de la persona voluntaria una vez haya sido incorporada.

A la luz de la asignación de tareas y del marco de competencias, las organizaciones de envío y de acogida deberán definir el perfil de competencias de los/as voluntarios/as y los criterios de selección, con unos requisitos mínimos, que se utilizarán durante el proceso de selección. El perfil de competencia indicará asimismo si el/la

voluntario/a es un profesional principiante o experimentado y si cabe prever unas prácticas de aprendizaje.

Recursos

- ▶ La definición de perfiles de voluntariado, en **Manual de Gestión de Voluntariado**. Obra Social La Caixa, 2009 (pág. 51 a 55). Disponible en: bit.ly/2IT6mxv
- ▶ **Guía para crear un formulario estandarizado de aplicación para un voluntario EU Aid Volunteers**. Disponible en: bit.ly/2WR00ZA

3.3.2.2 Identificación y selección de los candidatos voluntarios

Elementos clave

La selección del voluntariado es un **proceso de encuentro entre las organizaciones y las personas interesadas en realizar voluntariado**, y debe considerar tanto la visión de la organización como la satisfacción de sus expectativas. Por ello, en este proceso es esencial la comunicación con los/as candidatos/as, para explicar los motivos de cada decisión y tratar de ofrecer alternativas a cada persona según sus características.

¿Cómo se implementa?

La **organización de envío** es la responsable de publicar el anuncio de vacante en la plataforma de la iniciativa y darle una difusión adecuada para lograr que sea conocida por quienes puedan cumplir con el perfil solicitado y puedan estar interesados/as.

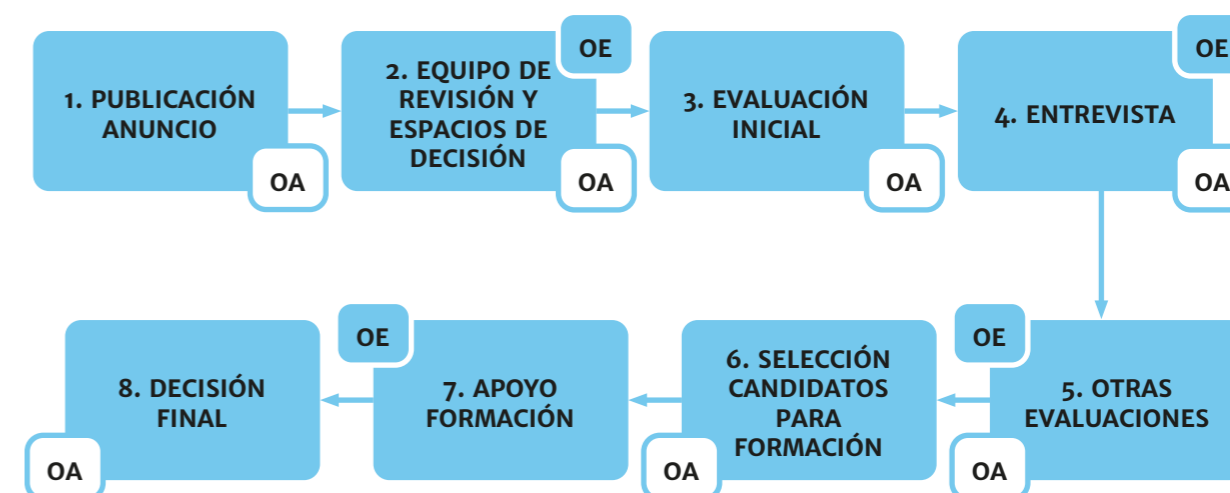
ESTRUCTURA ENTREVISTA DE SELECCIÓN

- ▶ Acogida: establecimiento de una buena relación
- ▶ Atención a las inquietudes iniciales del/a entrevistado/a
- ▶ Información sobre la organización y descripción de las fases de la entrevista
- ▶ Recogida de información
- ▶ Descripción de actividades
- ▶ Planteamiento de dudas
- ▶ Toma de decisión consensuada
- ▶ Conclusión de la entrevista

Fuente: Cuaderno de gestión del voluntariado Plataforma del Voluntariado, 2009

La selección de candidatos/as se realiza de forma conjunta entre las organizaciones de envío y acogida, **siendo la organización de acogida quién toma la decisión final** sobre la selección de candidatos/as. La formación se facilita a través de la iniciativa EU Aid Volunteers, previa definición de las necesidades de aprendizaje por parte de las organizaciones.

Proceso de identificación y selección





Normativa aplicable

- R 1244/2014. Artículo 3, 5, 7, y 8.

Criterios de autoevaluación

Su organización, junto con la organización de envío, deberá establecer conjuntamente un procedimiento de identificación y selección. Definirán funciones, responsabilidades y procesos para garantizar un proceso de contratación transparente, justo y eficaz en cuanto a las normas sobre igualdad de trato, igualdad de oportunidades y no discriminación. (Art. 3 (1) IR)

Su organización deberá asegurar que el procedimiento de identificación y selección se basará en una cooperación entre las organizaciones de envío y de acogida y garantizará una comunicación periódica y constante. La organización de envío deberá cerciorarse de que la organización de acogida quede implicada sistemáticamente en todo el proceso de selección. (Art. 3 (2) IR)

Su organización deberá asegurar que el procedimiento de identificación y selección acordado se aplicará en todas las fases del proceso de contratación. (Art. 3 (3) IR)

El procedimiento de identificación y selección incluirá como mínimo lo siguiente (Art. 3 (4) IR):

- definición de la asignación de tareas, perfil de competencias y criterios de selección de los/as voluntarios/as EU Aid Volunteers, con arreglo a lo dispuesto en el artículo 4;
- anuncio y candidatura, con arreglo a lo dispuesto en el artículo 5;
- evaluación, primera y última selección de candidatos/as, con arreglo a lo dispuesto en el artículo 6;
- selección, con arreglo a lo dispuesto en el artículo 7.

Su organización se encargará con ayuda de la organización de acogida, de presentar un expediente de información para dar a conocer la iniciativa y atraer a los/as candidatos/as a voluntarios/as. (Art. 5(1) IR)

La organización de acogida tomará la decisión final sobre los/as candidatos/as a voluntarios/as seleccionados/as y confirmará su selección a la organización de envío, que se encargará de proponer una misión y de preparar la fase de iniciación. Podrán seleccionarse para cada puesto voluntarios/as sustitutos/as, por si el/la candidato/a dimite o deja de estar disponible. (Art. 7 (1) IR)

Las organizaciones de envío y de acogida deberán poder demostrar y justificar la forma en que han adoptado su decisión de selección, respetando los principios de igualdad de trato, igualdad de oportunidades y

no discriminación a lo largo de todo el proceso de identificación y selección. (Art. 7 (2) IR)

Partiendo de los resultados del proceso de contratación, de las necesidades de la organización de acogida y del despliegue previsto, la organización de envío evaluará, previa consulta con la organización de acogida y el/la candidata/a voluntario/a, las necesidades de aprendizaje y determinará los módulos del programa de formación en los que pueda participar, en función de los criterios siguientes (Art. 8 (1) IR):

- experiencia, con la posibilidad para los/as profesionales experimentados/as de centrarse en los módulos obligatorios y de elegir el nivel adecuado de formación en gestión de proyectos y unos módulos especializados optativos;
- las necesidades de la organización de acogida de competencias específicas, que se satisfarán mediante la participación de los/as candidatos/as a voluntarios/as en módulos optativos;
- las competencias generales de los/as candidatos/as a voluntarios/as, que se concretarán mediante la participación en módulos optativos.

Recursos

- ▶ **Formato de aplicación EU Aid Volunteers.** Disponible en: bit.ly/2x4HihI
- ▶ **Captación, acogida y orientación de voluntarios.** Plataforma de Voluntariado, 1999. Disponible en: bit.ly/2RmXST9

3.3.2.3 Plan de aprendizaje y desarrollo

Elementos clave

El desarrollo de competencias es el resultado de, por un lado, lo que aporta una persona al proceso de trabajo (habilidades, motivación, saber estar...) y, por otro, lo que la organización puede facilitarle para el desarrollo de sus competencias (espacios de reflexión, actividades de refuerzo, reconocimiento, formación...).

Las actividades de voluntariado brindan una **oportunidad para que las personas puedan adquirir y desarrollar determinadas competencias**, personales (liderazgo, autonomía...), profesionales (trabajo en equipo, formulación de proyectos...) y sociales (solidaridad, conciencia intercultural...), de acuerdo al tipo de actividad que realice y a sus propias necesidades de aprendizaje.

La iniciativa EU Aid Volunteers define un **marco de competencias para favorecer el desarrollo de las personas involucradas en este programa**, y establece la obligación de elaborar un plan de desarrollo que debe indicar los resultados de aprendizaje que se espera obtenga el voluntariado en sus misiones. El marco de competencias debe ser adaptado a los diferentes perfiles de voluntarios/as, y tener en cuenta las necesidades de las personas voluntarias junior y senior.

¿Cómo se implementa?

Las organizaciones de envío y de acogida deben **integrar la gestión de competencias en las diversas fases del ciclo de gestión del voluntariado**. El éxito de la gestión de competencias está en estrecha conexión y la coherencia entre estas diferentes áreas:

- El plan de aprendizaje y desarrollo es una **responsabilidad compartida** entre las organizaciones de envío y de acogida.
- El plan de aprendizaje es específico para cada persona voluntaria.
- Afecta a las fases de selección, formación, despliegue y reunión posterior al despliegue.

PLAN DE APRENDIZAJE Y DESARROLLO. INFORMACIÓN MÍNIMA

- ▶ Información básica sobre el/la voluntario/a.
- ▶ Información básica sobre el destino del/a voluntario/a.
- ▶ Descripción de las tareas a realizar.
- ▶ Resultados esperados según competencias y una evaluación de la adquisición y/o desarrollo de las mismas, por cada voluntario/a.
- ▶ Las necesidades de aprendizaje y las actividades de desarrollo programadas
- ▶ Los cursos realizados en el período de formación o voluntariado.
- ▶ Cualquier otra información pertinente.

REG 1398/2014. Art. 4.

Proceso de identificación y selección



Normativa aplicable

- REG 1398/2014. Art. 4.

Criterios de autoevaluación

Su organización debe asegurarse de que el plan de aprendizaje y desarrollo es elaborado por la organización de acogida, indicando los aprendizajes que se espera que obtengan los/as voluntarios/as y contendrá información sobre las competencias que se les requieren, sus necesidades de aprendizaje y logros en las distintas fases de su participación. (Art. 4(1), 4(2) y 4(3) DR)

Recursos

- ▶ **Recomendación del Consejo, de 20 de diciembre de 2012, sobre la validación del aprendizaje no formal e informal.** Disponible en: bit.ly/2RmQJlY
- ▶ **Competencias clave para el aprendizaje permanente.** Consejo de Europa, 2006. Disponible en: bit.ly/2JTJLDr
- ▶ **Gestión de competencias clave en las organizaciones del tercer sector.** Observatorio del Tercer Sector de Vizcaya, 2013. Disponible en: bit.ly/2Bvn6b2

3.3.2.4 Procedimientos para la preparación previa al despliegue

Elementos clave

La preparación previa al despliegue (o fase de iniciación) es fundamental para garantizar el éxito de la iniciativa EU Aid Volunteers. Las organizaciones de envío y acogida deben asegurarse de que la persona

voluntaria está completamente capacitada, tiene acceso y conoce las herramientas que necesita para el despliegue, y cumple con todos los procedimientos requeridos para su misión y el buen desempeño de la misma.

El proceso de incorporación de la persona voluntaria presenta cuatro elementos fundamentales:

- Introducción al funcionamiento de las organizaciones de envío y de acogida
- Información detallada sobre funciones y tareas
- Implicación del equipo en el proceso de acogida
- Identificación de persona de referencia (tutor/a o mentor/a)

¿Cómo se implementa?

La iniciativa EU Aid Volunteers prevé dos fases para esta fase de iniciación o incorporación:

- Iniciación previa al despliegue, proporcionada por la organización de envío: incluyendo información sobre la organización de envío, marco jurídico, normas y procedimientos, sesiones informativas sobre salud y seguridad, plan de formación, información sobre la Red de la iniciativa EU Aid Volunteers, comunicación y visibilidad y otra información útil.
- Iniciación en el país de despliegue, proporcionada por la organización de acogida, y que tiene por objetivo proporcionar a la persona voluntaria una iniciación adaptada y completa en el país de destino.

Normativa aplicable

- REG 1244/2014. Art. 11, 12, y 18.

Criterios de autoevaluación

Las organizaciones de envío y de acogida podrán desarrollar conjuntamente un programa de iniciación, el cual definirá con claridad las funciones, responsabilidades y compromisos (Art. 11 (2) IR):

- a. iniciación previa al despliegue proporcionada por la organización de envío, con arreglo a lo dispuesto en el artículo 12;
- b. iniciación en el país de destino proporcionada por la organización de acogida, con arreglo a lo dispuesto en el artículo 18. 3.

INICIACIÓN EN PAÍS DE DESTINO. CONTENIDO MÍNIMO

- ▶ Estructura y procesos de organización y gestión, equipos que participan en el proyecto (incluido el/la responsable del proyecto, el equipo operativo y técnico, el/la encargado/a de la gestión de crisis, los equipos de apoyo como los recursos humanos y el servicio financiero), lugar(es) del proyecto, declaración organizativa de la misión y objetivos relacionados con la iniciativa EU Aid Volunteers
- ▶ Información completa sobre la misión, la competencia y los proyectos de la organización de acogida; comunidades involucradas; contexto operativo; y expectativas en cuanto a los resultados y las realizaciones que figuran en la asignación de tareas del voluntario/a EUAV y la evaluación de necesidades correspondiente.
- ▶ Marco jurídico local pertinente aplicable al/a voluntario/a EUAV
- ▶ Sesiones de información obligatorias sobre la protección, la salud y la seguridad en el contexto de que se trate.
- ▶ Sistema y procedimiento de supervisión y gestión del rendimiento, y dispositivos de apoyo in situ, como por ejemplo la tutoría y otras formas de apoyo,
- ▶ Información cultural sobre el país, la región y la localidad de despliegue, con orientaciones sobre el comportamiento adecuado.
- ▶ Sesión informativa final en el país de destino

REG 1244/2014. Art. 18

Las organizaciones de envío y de acogida organizarán, si procede, sesiones conjuntas con la participación de todas las personas voluntarias EUAV

- ▶ **Incorporación de la persona voluntaria, en Claves de gestión de voluntariado para entidades no lucrativas.** Fundación Luis Vives, 2009 (pag. 91 a 102). Disponible en: bit.ly/2KIWbFb

- Definición de roles y responsabilidades de la organización de envío y acogida.
- Personas implicadas en los procesos de seguimiento y evaluación, así como en las acciones de formación previstas.
- Criterios de evaluación para cada persona voluntaria

3.3.2.5 Supervisión y gestión del rendimiento

Elementos clave

Tanto las organizaciones de envío como de acogida que participan en la iniciativa EU Aid Volunteers deben desarrollar un sistema de gestión del rendimiento basado en objetivos, resultados esperados e indicadores para medir el progreso y la calidad de las tareas desarrolladas por el voluntariado, de acuerdo con la asignación de tareas.

El seguimiento y la evaluación del rendimiento de cada una de las personas voluntarias EU Aid Volunteers será un proceso continuo a lo largo de todo el periodo de voluntariado. La periodicidad de las acciones de seguimiento se acordarán entre las organizaciones de envío, acogida y las personas voluntarias.

¿Cómo se implementa?

El proceso de seguimiento debe incluir al menos los siguientes elementos:

- Compromiso de las organizaciones de envío y acogida para la gestión del desempeño de las personas voluntarias.

Su organización velará por que todas las personas voluntarias sean objeto de una iniciación adaptada y completa en el país de destino a su llegada al país del despliegue, que abarque al menos los elementos siguientes:

- Estructura y procesos de organización y gestión, equipos que participan en el proyecto (incluido el/a responsable del proyecto, el equipo operativo y técnico, el/a encargado/a de la gestión de crisis, los equipos de apoyo como los recursos humanos y el servicio financiero), lugar(es) del proyecto, declaración organizativa de la misión y objetivos relacionados con la iniciativa EUAV.
- Información completa sobre la misión, la competencia y los proyectos de la organización de acogida; comunidades involucradas; contexto operativo; y expectativas en cuanto a los resultados y las realizaciones que figuran en la asignación de tareas del/a voluntario/a de ayuda de la UE y la evaluación de necesidades correspondiente.
- Marco jurídico local pertinente aplicable al/a voluntario/a EUAV.
- Sesiones de información obligatorias sobre la protección, la salud y la seguridad en el contexto de que se trate, con arreglo a lo dispuesto en los artículos 28 y 30.
- Sistema y procedimiento de supervisión y gestión del rendimiento, y dispositivos de apoyo in situ, como por ejemplo la tutoría y otras formas de apoyo, con arreglo a lo dispuesto en los artículos 19, 20 y 21.
- Información cultural sobre el país, la región y la localidad de despliegue, con orientaciones sobre el comportamiento adecuado.
- Sesión informativa final en el país de destino, con arreglo a lo dispuesto en el artículo 23

Su organización se cerciorará de que toda la información facilitada durante el proceso de iniciación en el país de destino ha sido leída y comprendida por los/as candidatos/as a voluntarios/as y de que puede accederse fácilmente a ella a lo largo de toda su participación en la iniciativa.

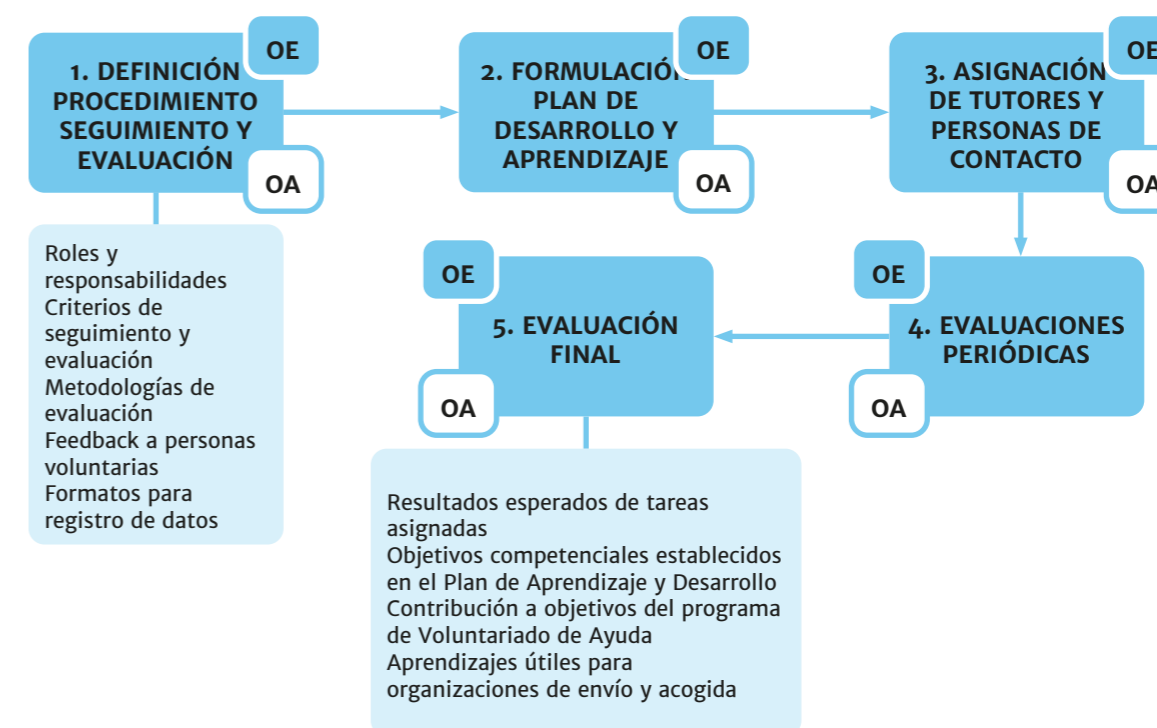
Recursos

- ▶ **Los primeros días en la entidad, en Manual de Gestión de Voluntariado.** Obra Social La Caixa, 2009 (pag. 77 a 81). Disponible en: bit.ly/2IT6mxv

PERSONAS DE REFERENCIA PARA EL SEGUIMIENTO Y LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

- ▶ Organización de envío: persona de contacto que estará disponible durante todo el despliegue y que mantendrá contactos periódicos con el voluntariado.
- ▶ Organización de acogida: uno/a o varios/as tutores/as, que se reunirán de forma periódica con la persona voluntaria para apoyarla tanto en el desempeño de sus tareas, su adaptación cultural, el desarrollo de sus competencias profesionales y la resolución de posibles problemas relacionados con la misión o de índole personal.

Seguimiento y evaluación





- Canales y espacios de seguimiento y periodicidad de los mismos.
- Metodologías de evaluación y momentos de realización
- Retroalimentación a las personas voluntarias y a personas de los equipos implicadas.
- Formatos para el registro de datos

Los procesos de seguimiento y evaluación del rendimiento se deben realizar como mínimo, en los siguientes momentos:

- Al final de las prácticas de aprendizaje (cuando éstas se realicen).
- En función de la duración del voluntariado, se realizará una evaluación intermedia.
- Al final de su período en el país de despliegue.
- Durante la reunión informativa final.

Normativa aplicable

- REG 1244/ 2014. Art. 19 y 31

Criterios de autoevaluación

Su organización se asegurará de que el procedimiento de gestión del rendimiento especificará los roles y responsabilidades respectivas de las organizaciones de envío y de acogida en lo que respecta a la supervisión de los/as voluntarios/as. (Art. 19 (2) IR)

Durante el período de iniciación, junto con la persona voluntaria, deben establecer sus objetivos de resultados y le ofrecerán la posibilidad de presentar sus observaciones sobre los elementos flexibles de su asignación de tareas. (Art. 19 (3) IR)

Su organización designará a un miembro del equipo que será responsable de supervisar al/a voluntario/a, y con el/la que este último deberá celebrar reuniones de supervisión con una frecuencia razonable y práctica. (Art. 19(4) IR)

En su caso, en función de la duración de la misión, su organización y la persona del equipo responsable de la organización de acogida, junto con la persona voluntaria EUAV, realizarán un examen conjunto intermedio de los resultados para evaluar formalmente el proceso de iniciación, los progresos realizados en relación con los objetivos, y para reajustar los objetivos, la asignación de tareas y el plan de aprendizaje y desarrollo. (Art. 19(5) IR)

Si la conclusión de la evaluación intermedia es que la persona voluntaria EUAV muestra resultados insuficientes en cualquiera de las competencias específicas o transversales, la organización de acogida,

de común acuerdo con la organización de envío, podrá tomar la decisión de poner fin al despliegue de forma prematura. Deberán poder explicar y justificar, si procede, cualquier evaluación y decisión en este sentido. (Art. 19(6) IR)

Su organización, junto con la persona voluntaria, realizarán un examen de rendimiento final para evaluar, al final de la misión, los logros del/a voluntario/a EUAV en función de los objetivos de su asignación de tareas y del plan de aprendizaje y desarrollo. (Art. 19 (7) IR)

En función del procedimiento de supervisión y gestión del rendimiento mencionado en el artículo 19, las organizaciones de envío y de acogida deberán controlar y evaluar el rendimiento particular de los/as voluntarios/as, midiendo los progresos, las realizaciones y los resultados a la luz de la atribución de tareas del/a voluntario/a y de sus objetivos. (Art. 31 (1) IR)

El seguimiento y la evaluación del rendimiento particular de las personas voluntarias será un proceso continuo a lo largo de toda la misión, con exámenes específicos, como mínimo, en las siguientes fases:

- a. en su caso, al final de las prácticas de aprendizaje mencionadas en el artículo 14;
- b. durante el examen de rendimiento final mencionado en el artículo 19 y si se ha considerado adecuado realizar un examen intermedio;
- c. durante la reunión informativa final mencionada en el artículo 23.

Las organizaciones de envío y de acogida proporcionarán datos a la Comisión Europea/EAC Agencias Ejecutivas que demuestren hasta qué punto el rendimiento particular de los/as voluntarios/as (su impacto y aportaciones) respecto a los objetivos del proyecto y el conjunto de la iniciativa, teniendo en cuenta los indicadores del artículo 7 BR. (Los datos contendrán información sobre la calidad de las realizaciones y de los resultados del trabajo del/a voluntario/a, serán anónimos y podrá accederse a ellos para fines de evaluación. Esos datos se tratarán de conformidad con las normas sobre protección de datos que figuran en el DR) (Art. 31 (3) IR)

Recursos

- ▶ **Evaluación de voluntariado, en Claves de gestión de voluntariado para entidades no lucrativas.** Fundación Luis

Vives, 2009 (pag. 125 a 130). Disponible en: bit.ly/2KlWbFb

- ▶ **Procesos de evaluación en la gestión del voluntariado, en Manual de Gestión de Voluntariado.** Médicos de Mundo, 2002 (pag. 37-43). Disponible en: bit.ly/2RkGRZX

3.3.2.6 Proceso de guía o tutelaje

Elementos clave

El proceso de guía o tutelaje de la persona voluntaria incluye el seguimiento del proceso de voluntariado, tanto en lo que afecta al desarrollo de competencias como el desempeño de las tareas asignadas, así como el acompañamiento personal en el proceso de integración de la persona voluntaria en el contexto organizativo al que se incorpora.

¿Cómo se implementa?

Las personas de la organización de acogida designadas como tutores/as de la persona voluntaria actuarán como referencia de esta durante su despliegue. **Sus funciones son:**

- Realizar el seguimiento del desarrollo de las competencias de la persona voluntaria, a partir de lo establecido en el plan de aprendizaje y desarrollo (o plan de formación).
- Realizar el seguimiento del desarrollo de las tareas asignadas a la persona voluntaria y del cumplimiento de los resultados esperados de su actividad, a partir del procedimiento de gestión del rendimiento.
- Acompañar a la persona voluntaria en su adaptación al contexto y acogida en el equipo.
- Gestionar los conflictos o problemas psicosociales que puedan surgir durante el despliegue de la persona voluntaria.

Normativa aplicable

- REG 1244/ 2014. Art. 21

Criterios de autoevaluación

Su organización deberá designar a uno/a o varios/as tutores/as para que presten ayuda al/a voluntario/a en ámbitos tales como (Art. 21(1) IR):

- a. desarrollo de las competencias profesionales y mejora de los resultados y conocimientos;

- b. iniciación cultural y adaptación;
- c. asesoramiento en relación con la asignación de tareas; y
- d. gestión de problemas psicosociales.

Su organización deberá asegurarse de que el/a tutor/a o tutores/as designados/as basarán su apoyo en el plan de aprendizaje y desarrollo y en la asignación de tareas de la persona voluntaria, a los que tendrán acceso. El/a tutor/a o tutores/as se reunirán de forma periódica con el/a voluntario/a para hacer un balance de sus progresos y contribuir a resolver los posibles problemas relacionados con la misión o de índole personal. (Art. 21 (2) IR)

Su organización deberá asegurarse de que los/as tutores/as tienen en cuenta las realidades locales y, cuando sea posible, también será apropiado para voluntarios/as locales. Si procede, podrá considerarse la posibilidad de una tutoría a distancia, en particular a través de la red de la iniciativa EU Aid Volunteers (Art. 21 (3) (5) IR)

Recursos

- **Itinerario de voluntariado, en Manual de gestión del voluntariado.** Plataforma de Voluntariado de España, 2006. Disponible en: bit.ly/2MR2Usy
- **El acompañamiento en las experiencias de voluntariado internacional.** Alboan, 2011. Disponible en: bit.ly/2MSETRZ

3.3.2.7 Condiciones de vida

Elementos clave

Todas las personas voluntarias EU Aid Volunteers deben tener garantizadas unas condiciones de vida adecuadas en su país de despliegue, de acuerdo con las condiciones locales. Para ello, la iniciativa cubre los gastos de viaje, visados, alojamiento y manutención con el fin de ofrecer a la persona voluntaria unas condiciones de vida adecuadas y garantizar que los riesgos de salud y seguridad se gestionan eficazmente.

¿Cómo se implementa?

La organización de acogida debe hacerse cargo de:

- Gestión de alojamiento, incluyendo relaciones contractuales con propietarios/as e información a estos sobre la iniciativa.
- Costes de alojamiento, calefacción y otros directamente relacionados con el alojamiento.

REQUISITOS DE ALOJAMIENTO DE LAS PERSONAS VOLUNTARIAS.

- Cada voluntario/a EU Aid Volunteers deberá disponer de una habitación limpia, que pueda cerrarse con llave y tenga acceso a agua potable e instalaciones sanitarias. El local estará situado a una distancia razonable del lugar de trabajo principal del/a voluntario/a de ayuda de la UE.
- El alojamiento de los/as voluntarios/as podrá ser una habitación en una familia de acogida, una vivienda individual o una vivienda compartida con otras personas voluntarias EU Aid Volunteers.
- En la medida de lo posible, el alojamiento deberá facilitar la inserción de las personas voluntarias en la comunidad local y permitirles interactuar con la comunidad de expatriados/as.
- Se tendrán en cuenta las consideraciones lingüísticas a la hora de evaluar las opciones de alojamiento.
- Las personas voluntarias EUAV deberán tener acceso a los medios de comunicación que les permitan ponerse en contacto con las organizaciones de envío y de acogida, así como con sus familiares.

REG 1244/2014. Anexo I. 4

Normativa aplicable

- REG 1244/2014. Art. 25 y 26, Anexo I, 4.

Criterios de autoevaluación

Las organizaciones de envío y de acogida garantizarán conjuntamente la prevención de los riesgos para la protección, salud y seguridad, su gestión y mitigación, y que las condiciones de alojamiento propuestas se ajusten a los procedimientos acordados en materia de protección, salud y seguridad mencionados en los artículos 28, 29 y 30, así como a los requisitos del anexo I, punto 4. (Art. 26(2) IR)

Los costes de alojamiento, de calefacción y otros gastos directamente relacionados serán sufragados directamente por su organización, en la medida de lo posible. La organización de acogida se encargará de las relaciones contractuales con los propietarios y tomará todas las medidas necesarias para informar a los/as huéspedes y a los/as propietarios/as sobre la iniciativa. (Art. 26(3) IR)

Recursos

- **Ejemplo de dietas de subsistencia publicadas por la Comisión para los/as voluntarios/as EU Aid Volunteers Comisión Europea, 2016.** Disponible en: bit.ly/2t5ih6r

3.3.2.8 Condiciones de trabajo

Elementos clave

Todos/as los/as EU Aid Volunteers deben contar con unas condiciones de trabajo adecuadas que les permitan desempeñar adecuadamente sus tareas y que garanticen su bienestar, motivación, salud y seguridad. Estas condiciones constituyen un requisito imprescindible para que las acciones de prevención, protección y asistencia a las poblaciones locales en las que participa la persona voluntaria puedan desarrollarse adecuadamente.

¿Cómo se implementa?

Las organizaciones de envío y de acogida deben trabajar de forma coordinada para asegurar que las condiciones de trabajo de las personas voluntarias se ajustan a los procedimientos acordados en materia de protección, salud y seguridad. Estas condiciones de trabajo deben ajustarse a la normativa europea correspondiente y resultar adecuadas a los contextos locales y nacionales en los que se desarrolle la misión de la persona voluntaria.

Normativa aplicable

- REG 1244/2014. Art. 22, y Anexo I.3
- Directiva 89/391/CE
- Directiva 2003/88/CE

Criterios de autoevaluación

Las organizaciones de envío y de acogida deberán trabajar conjuntamente para definir las condiciones de trabajo adecuadas en función de los contextos locales y nacionales en que se desarrolle la misión. Todos/as los/as voluntarios/as EUAV dispondrán de unas condiciones de trabajo adecuadas que les permitan desempeñar sus tareas como es

FACTORES	REQUISITOS GENERALES	REQUISITOS MÍNIMOS
Tiempo dedicado al voluntariado	Las organizaciones de envío y de acogida acordarán un tiempo dedicado al voluntariado adecuado en función de las políticas de esta última, horario que será negociado con la persona voluntaria y aceptado por ella. El horario acordado deberá dejar tiempo para las actividades de desarrollo de la persona voluntaria, tal y como se establece en la asignación de tareas y en los objetivos de rendimiento.	El tiempo dedicado al voluntariado normal no podrá superar una media de 40 horas semanales, calculadas a lo largo de un período de 4 meses. Las horas extraordinarias y las urgencias deberán negociarse con la persona voluntaria teniendo en cuenta su bienestar físico y psicológico. Las horas extraordinarias, las urgencias y los tiempos de descanso se ajustarán a los requisitos mínimos previstos en la Directiva 2003/88/CE y en la legislación nacional pertinente.
Permiso por vacaciones	Las organizaciones de envío y de acogida acordarán un permiso de vacaciones en función de las políticas de esta última, que será negociado con la persona voluntaria y aprobado por ella. Si el permiso por vacaciones varía en función de la categoría deberá corresponder al de los agentes locales con funciones idénticas o similares. El permiso por vacaciones incluirá: un permiso por vacaciones mensual, las bajas por enfermedad, las vacaciones en el lugar de origen, si el período de despliegue supera los 18 meses, el permiso parental, incluido el permiso de maternidad y paternidad, el permiso especial en caso de defunción o enfermedad grave de ascendientes o descendientes directos, cónyuge o pareja de hecho registrada, hermanas y hermanos.	Si la dotación local es muy limitada, la organización de envío se cerciorará de que se utilice la dotación de personal internacional como valor de referencia mínimo para determinar el permiso por vacaciones de la persona voluntaria. El cualquier caso, el permiso mensual será de dos días por mes, que la persona voluntaria tomará en el transcurso de su despliegue.
Período de vacaciones	Se desaconsejará disfrutar del permiso anual mensual al principio o al final de la misión. Las vacaciones en el lugar de origen podrán ser utilizadas, a petición de la persona voluntaria, transcurridos nueve meses desde el inicio de la misión, y con suficiente antelación antes del final de la misma.	
Espacio de trabajo	La organización de acogida deberá ofrecer un espacio de trabajo específico para la persona voluntaria, que se ajuste a su asignación de tareas y a las condiciones de trabajo protegidas, seguras acordadas en función de los indicadores establecidos en anexo I, 7 del REG 1244/2004.	

debido durante su misión y que garanticen su bienestar, su motivación, su salud y su seguridad. Esas condiciones deberán ajustarse a las disposiciones correspondientes de la Directiva 89/391/CE y de la Directiva 2003/88/CE. (Art. 22 (1) (2) IR)

Su organización deberá facilitar la información necesaria y proponer unas condiciones de trabajo cuya idoneidad y conveniencia deberán ser evaluadas por la organización de envío, a fin de garantizar la coherencia con su deber de diligencia y con sus propias políticas y prácticas generales. (Art. 22 (3) IR)

Su organización, junto con la organización de envío, garantizará conjuntamente la prevención de los riesgos para la protección, salud y seguridad, su gestión y mitigación, y que las condiciones de trabajo propuestas se ajusten a los procedimientos acordados en materia de protección, salud y seguridad mencionados en los artículos 28, 29 y 30. (Art. 22(4) IR)

3.3.2.9 Integridad y código de conducta

Elementos clave

Los principios humanitarios proporcionan un marco referencia ético a la práctica diaria de las personas que trabajan en la acción humanitaria, sean personal contratado o voluntariado, y afectan tanto a las acciones dirigidas a la atención de la población como a la coordinación con otros actores, o incluso a la interacción en la propia organización.

El código de conducta aplica esos principios, así como los valores y principios organizativos, y establece compromisos y estándares de comportamiento personal y profesional que deben cumplir todos/as los/as integrantes de una organización o sector. Su objetivo es relacionar la misión, los valores y los principios de una organización, con las normas de conducta profesional y personal de sus integrantes.

Definir lo que constituye un comportamiento aceptable de las personas que forman parte de una organización permite la promoción de elevados estándares personales y profesionales de acción, y facilita la relación con otras organizaciones y con las comunidades locales.

PRINCIPIOS DE INTERVENCIÓN HUMANITARIA

Neutralidad. Respeto a los distintos actores involucrados en un conflicto social, político o militar.

Humanidad. Poniendo a las personas en situación de mayor vulnerabilidad en el centro y priorizando paliar el sufrimiento humano en cualquier situación.

Independencia. Respeto a objetivos políticos, económicos o militares de otros actores.

Imparcialidad. No discriminando en la atención a ninguna persona o población.

¿Cómo se implementa?

Las organizaciones de envío y de acogida acordarán un Código de Conducta:

- Cumpliendo las políticas y procedimientos de la organización de envío
- Que sea adecuado y aplicable a los/as EU Aid Volunteers

- Que contenga directrices sobre los comportamientos esperados, la honradez y la integridad de la persona voluntaria.

Cualquier incumplimiento del código de conducta por parte de un/a EU Aid Volunteer se tratará de acuerdo con la política de gestión de la organización de envío. Si se considera que la infracción constituye una conducta grave puede dar lugar al regreso anticipado del/a voluntario/ay, si fuera necesario, su conducta se comunicará a las organizaciones o autoridades profesionales y/o jurídicas pertinentes.

Normativa aplicable

- Reglamento 1398/2014. Art. 17 y 18.

Criterios de autoevaluación

Las organizaciones de envío y de acogida acordarán una política de integridad destinada a prevenir la corrupción y el soborno y un código de conducta basado en la política de gestión de la organización de envío que sea adecuada y aplicable a las personas voluntarias y que contenga directrices sobre los comportamientos esperados, la honradez y la integridad requeridas a lo largo de toda su participación en la iniciativa. (El código de conducta será vinculante para los/as voluntarios/as y deberá contener al menos lo dispuesto en el artículo 17 (2) DR) (Art. 17 (1 y 2) DR)

Su organización garantizará que toda infracción del código de conducta por parte de un/a voluntario/a se tratará con arreglo a la política de gestión de la organización de envío. (Art. 17 (3) DR)

Su organización se asegurará de que, si la infracción se considera una falta grave, dará lugar al retorno anticipado del/a voluntario/a EUAV y, si es necesario, a la notificación de su conducta a las organizaciones profesionales o a las autoridades pertinentes. (Art. 17 (4) DR)

Recursos

▶ **Código de Conducta en Acciones Humanitarias.** Cruz Roja, 2004. Disponible en: bit.ly/31ExVmV

▶ **Consenso Europeo sobre la Ayuda Humanitaria.** Disponible en: bit.ly/1GR7cRL

CONTENIDO MÍNIMO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA

- ▶ El compromiso de desarrollar un sentimiento de identidad en torno a la iniciativa EU Aid Volunteers y contribuir al logro de sus objetivos.
- ▶ El respeto a otras personas y su dignidad y el cumplimiento del principio de no discriminación.
- ▶ El respeto de los principios de ayuda humanitaria (Art. 5.1. REG 375/2014).
- ▶ El compromiso con la protección de los/as menores y de los/as adultos en situación de vulnerabilidad, mediante, entre otras disposiciones, una política de tolerancia cero frente a los abusos sexuales.
- ▶ Tolerancia cero frente a la utilización de drogas ilegales en el país de despliegue.
- ▶ Respeto de las leyes locales.
- ▶ La integridad, la lucha contra el fraude y la corrupción.
- ▶ Mantenimiento de un alto nivel de exigencia en cuanto al comportamiento personal y profesional.
- ▶ Cumplimiento de la seguridad y los procedimientos de salud y seguridad.
- ▶ Obligación de notificar las infracciones y disposiciones en materia de denuncias
- ▶ Las normas en materia de contacto con los medios de comunicación y la gestión de la información.
- ▶ Las normas que prohíban la utilización abusiva del equipo de la organización.

REG 1398/2014. Artículo 17

3.3.2.10 Reconocimiento social y profesional

Elementos clave

El reconocimiento es una forma de agradecimiento de la labor desempeñada por los/as voluntarios/as, pero también es una herramienta para integrarlos/as y motivarlos/as a seguir participando e involucrándose en las acciones solidarias que realizan las organizaciones.

¿Cómo se implementa?

- La iniciativa EU Aid Volunteers establece dos tipos de reconocimiento:
- Reconocimiento profesional, que se realiza a través de la entrega de un certificado que acredita su participación y que puede contener los resultados de su plan de desarrollo y competencias.
- Reconocimiento social, a través de dar visibilidad a su acción solidaria. Para ello, ha puesto en marcha "La red de la iniciativa EU Aid Volunteers que contempla acciones de comunicación para agradecer su apoyo y promover su compromiso una vez terminada su misión.

La organización de acogida debe contribuir al reconocimiento social de la persona voluntaria, facilitando la comunicación de sus tareas y su contribución a la misión y los objetivos de la organización, especialmente entre los grupos de interés con los que se relaciona en el contexto de intervención.

Normativa aplicable

- REG. 1398/2014. Art. 6 y 7.

Recursos

- ▶ **Plan de Comunicación de la iniciativa EU Aid Volunteers.** Disponible en: bit.ly/2ZDksds

3.3.2.11 Reunión informativa con la persona voluntaria

Elementos clave

Realizar una reunión informativa final permite **reflexionar sobre todo el proceso y evaluar la participación del voluntariado.** También permite, a través del dialogo entre organizaciones y voluntariado, detectar vacíos y aspectos a corregir para lograr mejorar los resultados.

¿Cómo se implementa?

La iniciativa EU Aid Volunteers establece la realización de **una reunión informativa final**, con el objetivo de culminar el proceso de evaluación del/a voluntario/a, pero sobre todo como un espacio de apoyo después de la misión, así como de orientación sobre las oportunidades para que éste mantenga su implicación en cuestiones relacionadas con la ayuda humanitaria.

Las funciones de la reunión de evaluación final son:

1. Evaluar el proceso que ha vivido la persona voluntaria en la organización, desde la vinculación hasta su salida.
 - Evaluar su proceso de aprendizaje personal y profesional.
 - Realizar acciones de reconocimiento su labor de voluntariado (certificaciones, reportajes, etc.).
 - Gestionar el cierre de procesos administrativos y logísticos, como: anulación del seguro de voluntariado, solicitud de entrega de equipos, documentos y bienes asignados desde la organización.
2. Comunicación sobre su desvinculación a los/as integrantes del equipo.

Para la organización son especialmente relevantes **los contenidos evaluativos de la reunión**, tanto los que afectan al desarrollo competencial de la persona voluntaria como los relacionados con su experiencia personal y profesional. Constituyen un valioso recurso para la evaluación de la gestión realizada del ciclo de gestión del voluntariado y

permiten obtener aprendizajes útiles y aplicables en el futuro.

Normativa aplicable

- REG 1244/2014. Art. 23

Criterios de autoevaluación

Su organización y la de envío decidirán conjuntamente sobre el contenido y el proceso de la reunión informativa final que deberá preverse para todos/as los/as voluntarios/as EUAV, incluidos los/as que regresen de forma prematura. (Art. 23 (1) IR)

Su deberá proponer al/a voluntario/a una reunión informativa final personal o en grupo, que incluya el examen final de los resultados mencionado en el artículo 19, apartado 7, y, en su caso, el traspaso del proyecto al equipo o a los/as homólogos/as que vayan a continuar las actividades realizadas por la persona voluntaria EUAV con vistas a garantizar la sostenibilidad y la continuidad. (Art. 23 (2) IR)

Su organización junto con la de envío, deberán orientar al/a voluntario/a EUAVhacia las oportunidades de mantener su implicación en cuestiones relacionadas con la ayuda humanitaria y la ciudadanía europea activa, incluida la promoción de la red de la iniciativa. (Art. 23 (5) IR)

Recursos

- ▶ **Después del regreso.** Recursos. Global AID worker. Disponible en: bit.ly/2MQ8riX



4 CONCLUSIONES

El voluntariado es un fenómeno global que adquiere formas y matices diversos en función de contextos culturales y sociales, reconocido cada vez más como un elemento central de la movilización y la participación ciudadana necesarias para hacer frente a los retos globales. Por eso tiene asignado un papel importante, reconocido explícitamente por Naciones Unidas, para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Agenda 2030, y eso exige acciones a todos los niveles para potenciarlo y orientarlo a nivel nacional.

El voluntariado, entendido desde una perspectiva transformadora, es un ámbito idóneo para el desarrollo de las competencias de ciudadanía global necesarias para alcanzar los cambios comprometidos en la Agenda 2030. La experiencia de voluntariado permite conectar el cambio personal (aprendizaje, desarrollo profesional y adquisición de competencias) con el cambio social (extensión de derechos humanos, retos compartidos, bienes comunes).

El voluntariado internacional responde a la dimensión global tanto de los retos y problemas relacionados con el desarrollo sostenible, como de la propia noción de ciudadanía comprometida. En un contexto globalizado, la contribución al bien común que caracteriza todo proceso de voluntariado supera el entorno de proximidad de la persona voluntaria y se amplía a otros contextos.

Esta modalidad de voluntariado ha experimentado en los últimos años un importante crecimiento – tanto en número de personas implicadas como en el de programas e iniciativas que se sitúan en ese ámbito –, así como un creciente reconocimiento institucional, tanto a nivel nacional como internacional.

El impacto del voluntariado en las organizaciones

El voluntariado es un proceso con un gran potencial para contribuir al impacto de las organizaciones. La participación de personas afecta a lo que estas hacen, a cómo se organizan y se relacionan, así como a la imagen y el impacto que tenemos en nuestro entorno. La integración de este proceso en los ámbitos estratégicos y operativos de las organizaciones, la coherencia con su identidad y valores culturales y la adaptación a la realidad social en la que la organización actúa son esenciales para activar ese potencial transformador.

Un adecuado ciclo de gestión de un programa de voluntariado facilita esta integración estratégica, dota de coherencia a los procesos de voluntariado que se llevan a cabo en la organización y facilita su evaluación y la generación de aprendizajes para la mejora continua. La lógica del ciclo de gestión del voluntariado debe incorporar transversalmente el proceso de aprendizaje o de desarrollo competencial que llevan a cabo las personas voluntarias, de forma que se adapte y acompañe dicho proceso de evolución personal.

UE Aid Volunteers

La iniciativa UE Aid Volunteers es un programa de voluntariado internacional promovido por la Unión Europea sitúa las competencias en el centro de sus objetivos, en la medida en que pretende la formación de un cuerpo de voluntarios/as europeos/as de ayuda humanitaria, y el desarrollo de las competencias necesarias (transversales, específicas y técnicas) de las personas que lo formen. La iniciativa se basa en una lógica de alianza y los proyectos en cualquiera de las líneas de acción deben plantearse como consorcio, en el que organizaciones de envío de la UE y de acogida en terceros países participan compartiendo objetivos y responsabilidades respecto al voluntariado de ayuda humanitaria.

Tanto las organizaciones de envío como las de acogida deben seguir un proceso de certificación para participar en el programa UE Aid Volunteers, en el que se evalúa el cumplimiento de una serie de estándares. Este proceso responde a la necesidad de asegurar que el desarrollo del ciclo de voluntariado se ajusta a las normas europeas y permite el aprendizaje y el desarrollo de competencias que persigue la iniciativa por parte de las personas voluntarias que participan en la iniciativa.

Los estándares incluidos en el proceso de certificación funcionan como referencias para la adecuada gestión del voluntariado, garantizando niveles óptimos de calidad en la misma y asegurando tanto la coherencia con los objetivos de la iniciativa como la eficacia del desarrollo competencial de las personas voluntarias. Suponen además una oportunidad para evaluar las capacidades de la organización y detectar fortalezas y debilidades.





EU Aid Volunteers



We Care, We Act





Con ayuda de la iniciativa **EU Aid Volunteers de la Unión Europea**. Este proyecto / documento abarca las actividades de ayuda humanitaria implementadas con la ayuda financiera de la Unión Europea. Las ideas expresadas en el presente documento no reflejan, de ninguna manera, la opinión oficial de la Unión Europea. La **Comisión Europea** no se hace responsable de ningún uso que pueda derivar de la información que este contiene.

Con el apoyo de



 www.mpd.org/euaidvolunteers
 euaidvolunteersmpdl

 euaidvolmpdl
 euaidvolunteers
