

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ASTEA HENARES	
	PROCEDIMIENTO DE APOYO Servicio de Voluntariado	CÓDIGO: P-APO-05
		EDICIÓN: 01
		FECHA:

ASTEA HENARES

SERVICIO DE VOLUNTARIADO

ISO 9001: 2015

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ASTEA HENARES	
	PROCEDIMIENTO DE APOYO Servicio de Voluntariado	CÓDIGO: P-APO-05
		EDICIÓN: 01
		FECHA:

HISTÓRICO DE MODIFICACIONES

Cuando se modifique el procedimiento, avanzará secuencialmente el estado de edición del documento, actualizándose también la fecha de este.

Dichos cambios se detallarán en la siguiente tabla:

FECHA	MOTIVO DE MODIFICACIÓN	APARTADO MODIFICADO	EDICIÓN

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ASTEA HENARES	
	PROCEDIMIENTO DE APOYO Servicio de Voluntariado	CÓDIGO: P-APO-05
		EDICIÓN: 01
		FECHA:

ÍNDICE

1. OBJETO	4
2. ALCANCE	4
3. REFERENCIAS	4
4. DESARROLLO	4
4.1. Definición del servicio.....	4
4.2. Objetivos.....	5
4.3. Desarrollo del servicio.....	5
4.3.1. Incorporación.....	5
4.3.2. Formación continua.....	7
4.3.3. Desarrollo de las actividades de voluntariado.....	7
4.3.4. Despedida.....	7
4.4. Organización y funcionamiento.....	8
4.5. Evaluación y seguimiento.....	8
5. REGISTROS	9
6. ANEXOS	9

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ASTEA HENARES	
	PROCEDIMIENTO DE APOYO Servicio de Voluntariado	CÓDIGO: P-APO-05
		EDICIÓN: 01
		FECHA:

1. OBJETO

El siguiente documento tiene por objeto reflejar la sistemática de actuación en el proceso de Voluntariado, mediante el cual, un grupo de personas de manera libre y altruista desarrolla acciones programadas y apoyos concretos que contribuyan a mejorar la calidad de vida de las personas con trastornos del espectro autista y de sus familias.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los profesionales de ASTEA HENARES y a todas las actividades que se realizan de voluntariado en la entidad y que inciden en la calidad de los servicios prestados.

3. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2015
- Sistema de Gestión de Calidad de ASTEA HENARES.
- Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado.
- Ley 1/2015, de 24 de febrero, del Voluntariado en la Comunidad de Madrid.

4. DESARROLLO

4.1. Definición del servicio

La Ley del Voluntariado 1/2015, de 24 de febrero, del Voluntariado en la Comunidad de Madrid señala en su Título I, artículos 3: "Se entiende por voluntariado el conjunto de actividades de interés general desarrolladas por personas físicas en el seno de organizaciones públicas o privadas, que tengan un carácter libre, gratuito y solidario, sin que tengan por causa una obligación personal o un deber jurídico.

El artículo 3 de la Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado determina que el voluntariado ha de tener los siguientes requisitos:

- a) Que tengan carácter solidario.
- b) Que su realización sea libre, sin que tengan su causa en una obligación personal o deber jurídico y sea asumida voluntariamente.
- c) Que se lleven a cabo sin contraprestación económica o material, sin perjuicio del abono de los gastos reembolsables que el desempeño de la acción voluntaria ocasione a los voluntarios de acuerdo con lo establecido en el artículo 12.2.d).
- d) Que se desarrollen a través de entidades de voluntariado con arreglo a programas concretos y dentro o fuera del territorio español sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 21 y 22.

Quedan excluidas las actuaciones voluntarias aisladas, esporádicas o prestadas al margen de organizaciones públicas o privadas sin ánimo de lucro, ejecutadas por razones familiares, de amistad o de buena vecindad. La actividad del voluntariado no podrá en ningún caso sustituir al trabajo retribuido.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ASTEA HENARES	
	PROCEDIMIENTO DE APOYO Servicio de Voluntariado	CÓDIGO: P-APO-05
		EDICIÓN: 01
		FECHA:

Se entiende por actividades de interés general, a efectos de lo dispuesto en el artículo anterior, las asistenciales, de servicios sociales, cívicos, educativos culturales, científicos, deportivos, sanitarios, de cooperación al desarrollo, de defensa del medio ambiente, de defensa de la economía o de la investigación, de desarrollo de la vida asociativa, de promoción del voluntariado, o cualesquiera de naturaleza análoga.

El voluntariado presta un servicio transversal en ASTEA HENARES que dota a todos los centros y servicios de la entidad de personal de apoyo para el desarrollo de sus actividades.

4.2. Objetivos

El **objetivo general** planteado desde ASTEA HENARES está encaminado a:

- Promover la participación ciudadana a través del voluntariado, con el fin de favorecer el cambio social hacia el colectivo de personas con trastornos del espectro autista mediante la sensibilización y la socialización comunitaria.

Los **objetivos específicos** son:

- Desarrollar acciones sólidas de voluntariado para fortalecer la gestión de la organización, la socialización de los usuarios y la sensibilización social.
- Favorecer el intercambio de experiencias y vivencias entre personas con y sin trastornos del espectro autista.
- Posibilitar apoyos personales para que las personas con trastornos del espectro autista puedan mejorar su calidad de vida.

4.3. Desarrollo del Servicio

El Proceso de gestión del voluntariado promueve la homogenización del proceso de incorporación y participación del voluntariado en ASTEA HENARES, buscando ser un proceso sistematizado, y adaptado a la realidad.

Este proceso recoge tanto las fases previas a la incorporación, las fases en las que el voluntariado ya forma parte de la Organización y colabora en el desarrollo de ésta y su salida.

4.3.1. Incorporación

Las demandas de interés de participación que se producen en ASTEA HENARES referidas a voluntariado, provienen de los diferentes canales de captación y sensibilización utilizados (redes sociales, web, mailing, etc.). Desde el servicio de voluntariado se desarrollan diferentes campañas de captación.

Las campañas se lanzan tras la coordinación con el resto de los programas y la concreción de las tareas de apoyo a la entidad y a los usuarios. Posteriormente se cita al solicitante a una entrevista con el responsable de voluntariado de ASTEA HENARES.

El momento en el que se formaliza el ingreso del nuevo voluntario o voluntaria en la organización es tras la firma de la **Ficha de Voluntariado (R-APO05-01)**, que es una ficha de inscripción, pasando así del estado de solicitante al de voluntario. En este momento se

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ASTEA HENARES	
	PROCEDIMIENTO DE APOYO Servicio de Voluntariado	CÓDIGO: P-APO-05
		EDICIÓN: 01
		FECHA:

concreta el compromiso de dedicación y forma de colaboración, así como el compromiso que adquiere ASTEA HENARES con el voluntario.

La incorporación de los voluntarios a las diferentes acciones conlleva el análisis de su situación (disponibilidad, gustos, preferencias, formación, experiencia, competencias, responsabilidades ...) y la valoración de sus competencias, contemplando la formación necesaria para su idoneidad, y los recursos (seguros, certificados, identificación...) que necesitará para el desarrollo de su prestación voluntaria. Para todo ello se sigue lo descrito en el procedimiento sobre **Gestión de los Recursos Humanos (P-APO-01)**.

El acceso de las personas voluntarias a los programas desarrollados por ASTEA HENARES se produce mediante la firma previa de un **Acuerdo de Compromiso (R-APO05-02)** donde se recogen el conjunto de derechos y deberes que corresponden a ambas partes, según normativa vigente. En el documento de acuerdo del voluntariado se establece los términos de la colaboración (consigna las actividades y labores en las que participa y el número de horas dedicadas) entre la persona que va a ser voluntaria y la entidad, detallando los compromisos asumidos por cada una de las partes.

Se entiende que su firma brinda un marco de garantía y transparencia en la relación. Todas las personas voluntarias se inscriben en el fichero de **Registro de Personas Voluntarias (R-APO05-03)** que es un fichero informático donde se reflejan las altas y bajas de los voluntarios.

El Coordinador de voluntariado da de alta en el seguro de voluntariado a la persona voluntaria, una Póliza de Seguro de accidentes y responsabilidad civil en donde están incluidas todas las personas voluntarias en activo de la entidad.

Cada persona voluntaria tiene un expediente del voluntario donde se archivan los documentos oficiales y requeridos, junto con el documento de seguimiento y formación de este.

4.3.2. Formación continua

Dentro del itinerario de acción voluntaria, se establecen los acompañamientos y acciones formativas que se ofrecerán a cada voluntario, según sus intereses y necesidades, con el fin de apoyar y capacitar al voluntario o voluntaria para la actividad que va a desarrollar, recogido en el **Plan Formativo Anual (R-APO01-03)** de ASTEA HENARES.

Conscientes de que la formación es un elemento esencial para contar con un voluntariado de calidad se establece:

- **Formación inicial:** curso de formación antes de que la persona voluntaria empiece su actividad. La duración y contenidos pueden variar, pero siempre contienen en qué consiste ser voluntario, sus deberes y derechos, el marco jurídico y ético de su actividad, y los proyectos que desarrolla la entidad.
- **Formación específica:** dentro del itinerario de acción voluntaria se facilita el acceso a formación específica para mejorar la capacitación y desarrollo personal de los voluntarios.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ASTEA HENARES	
	PROCEDIMIENTO DE APOYO Servicio de Voluntariado	CÓDIGO: P-APO-05
		EDICIÓN: 01
		FECHA:

4.3.3. Desarrollo de las actividades de voluntariado

Existe un **Catálogo de Puestos de Acción Voluntaria (R-APO05-05)** donde se recogen las actividades en las que el voluntariado puede participar. Este material sirve de guía para orientar e informar de los programas en los que los voluntarios pueden participar.

Este catálogo se compone de las diferentes fichas de actividad, donde se explican de forma esquemática las tareas, los objetivos, la persona responsable, el cronograma de la actividad, etc. El día de la incorporación a la actividad, el Coordinador del servicio realiza la acogida de la persona voluntaria, haciéndole entrega de la **Ficha de definición de actividad (R-APO05-04)**.

El reconocimiento y la fidelización de la persona voluntaria incluye el identificar a la persona como voluntario, agradecer de forma constante su colaboración e implicar a la persona en la misión de la entidad, reforzando su sentimiento de pertenencia y su compromiso personal.

Todos los voluntarios reciben el **Carnet de Voluntariado-Certificado de reconocimiento (R-APO05-06)**, que son los documentos acreditativos de los servicios prestados por la persona voluntaria, y las competencias adquiridas y desarrolladas.

Dentro de su ficha personal se incluye el itinerario de seguimiento y formación, entendiendo éste como el camino o recorrido que sigue la persona voluntaria desde su búsqueda de espacio de compromiso hasta su salida de la organización.

4.3.4. Despedida

La despedida supone la desaparición de las obligaciones que la entidad y la persona voluntaria establecen al inicio con la firma del compromiso de voluntariado. Esta fase, es una etapa más en el itinerario de la persona voluntaria. Cuando un voluntario decide dejar de formar parte de la Organización, abandonar la acción voluntaria supone, independientemente de las razones que le motiven a ello, la necesidad de acompañar también este proceso.

Desde el servicio de voluntariado es necesario cerrar el proceso de una manera cálida, acogedora, agradeciendo y reconociendo la colaboración de la persona voluntaria, valorando la experiencia vivida y dejando las puertas abiertas para lo que la persona estime oportuno e incluso para una posible reincorporación futura.

Se seguirán las gestiones sobre bajas recogidas en la normativa legal existente.

4.4. Organización y funcionamiento

El servicio de voluntariado promueve y desarrolla actividades específicas mediante:

- Voluntariado de Personas externas a la Asociación: Favorece la incorporación activa y comprometida de personas externas a ASTEA HENARES como voluntarios en los diferentes programas y actividades de la Asociación.

Voluntariado de Personas con trastornos del espectro autista de ASTEA HENARES: Favorece la incorporación activa y comprometida de personas con discapacidad de

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ASTEA HENARES	
	PROCEDIMIENTO DE APOYO Servicio de Voluntariado	CÓDIGO: P-APO-05
		EDICIÓN: 01
		FECHA:

ASTEA HENARES como voluntarios en los diferentes programas y actividades de Asociaciones.

- Voluntariado Corporativo. Desarrolla actividades en colaboración con empresas que tiene como finalidad la involucración y participación libre de sus empleados a través de la dedicación de su tiempo, capacidades y talento a proyectos de ASTEA HENARES. Es un intercambio de vivencias. El **Catálogo de Puestos de Acción Voluntaria (R-ÀPO05-05)** recoge las actividades en las que el voluntariado puede participar.

ASTEA HENARES considera como funciones propias a sus voluntarios las siguientes:

- Acompañar.
- Apoyar de forma desinteresada y crear un clima de confianza.
- Aportar seguridad y felicidad a las personas con trastornos del espectro autista y sus familias mejorando su bienestar emocional.
- Fomentar la autonomía e independencia de cada persona con trastornos del espectro autista.
- Apoyar el desarrollo personal y la autoestima.
- Intercambiar experiencias.
- Papel de intermediación entre las personas y el entorno, que pasa imprescindiblemente por hacerle presente, defender sus derechos y sensibilizar a la sociedad mediante la acción.
- Apoyos especializados en actuaciones de atención no directa, transversales y por el bien común de la entidad, como por ejemplo diseño de carteles, realización de videos promocionales, etc ...

4.5. Evaluación y seguimiento

Como mínimo, semestralmente, se realizan reuniones de coordinación, en donde se tratan, entre otros temas:

- Mejora continua en el proceso de voluntariado.
- Nuevas oportunidades vinculadas a la incorporación de voluntarios en el desarrollo de programas de actividades.
- Coordinación con órganos externos a la entidad, para la gestión del voluntariado.

El coordinador del proceso cumplimenta mensualmente Informe de **Seguimiento de indicadores de Voluntariado R-APO05-07**. Anualmente o al finalizar su acción voluntaria se solicita complementar a los voluntarios un **Cuestionario de Satisfacción del Voluntario (R-APO05-08)** en el que se recogen sus opiniones y valoraciones sobre diferentes aspectos del servicio de voluntariado de ASTEA HENARES.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ASTEA HENARES	
	PROCEDIMIENTO DE APOYO Servicio de Voluntariado	CÓDIGO: P-APO-05
		EDICIÓN: 01
		FECHA:

5. REGISTROS

LISTADO DE REGISTROS APLICABLES

NOMBRE DE REGISTRO	CÓDIGO
Ficha de Voluntariado	R-APO05-01
Acuerdo de Compromiso	R-APO05-02
Registro de Personas Voluntarias	R-APO05-03
Ficha Definición de Actividad	R-APO05-04
Catálogo de Puestos de Acción Voluntaria	R-APO05-05
Carnet de Voluntario-Certificado de Reconocimiento	R-APO05-06
Seguimiento Indicadores de Voluntariado	R-APO05-07
Cuestionario de Satisfacción del Voluntariado	R-APO05-08

6. ANEXOS

I. N/A