Comité Español de ACNUR

Plan de voluntariado 2021

Versión	1.0	Fecha	15/03/2021

Elaborado	Revisado	Aprobado
Verónica Ruiz Hernández *Responsable de voluntariado* Alba García Leiva *Personal de prácticas en el área de voluntariado* 15/03/2021	Francesco Sciacca *Director General* Eva Hitos Díaz *Directora de Recursos Humanos y Voluntariado* Belén Camba Barbolla *Directora de Proyectos y RRII* Ernesto de Pablos *Director de tecnologías de la información* Gonzalo Fernández Galán *Director financiero* Samuel Martín Bona *Director de Marketing y Fundraising* 15/03/2021	Jose María Gil-Robles Casanueva *Presidente* Gloria Mª Bodelón Alonso *Secretaria* 15/03/2021

ÍNDICE

1. ANTECEDENTES 2
2. CICLO DE VOLUNTARIADO 5
3. VOLUNTARIADO EN EL COMITÉ ESPAÑOL DE ACNUR 9
4. OBJETIVO 10
5. EJES DE ACTUACIÓN/PLAN DE ACCIÓN Y RESULTADOS PREVISTOS 10
6. ODS Y PLAN DE VOLUNTARIADO 16
7. ACCIONES DE VOLUNTARIADO POR DEPARTAMENTOS Y ÁREAS 20
8. SEGUIMIENTO DE EVALUACIÓN 23
9. COMUNICACIÓN DEL PLAN DE VOLUNTARIADO 25
10. PRESUPUESTO 25
11. ASPECTOS LEGALES 25
12. ANEXOS 30

1.ANTECEDENTES

1.1. Quiénes somos

La asociación Comité español de ACNUR (o España con ACNUR) somos una ONG española creada en 1993 y declarada de utilidad pública que apoya el trabajo de la Agencia de la ONU para los Refugiados.

Organizamos campañas educativas y de sensibilización sobre refugiados y recaudamos fondos públicos y privados para financiar programas y actividades de ACNUR a nivel internacional.

1.2. Nuestra misión, visión y valores

Nuestra misión:

El Comité español de ACNUR asiste y protege a las personas forzadas a huir de la violencia, el conflicto y la persecución, apoyando el trabajo de ACNUR y sus colaboradores a nivel internacional, a través de campañas de sensibilización y movilización de recursos para financiar los proyectos humanitarios de ACNUR.

Nuestra visión:

Contar con el apoyo del mayor número de socios, donantes y colaboradores comprometidos con la causa de ACNUR para ayudar a las personas refugiadas y desplazadas a sobrevivir, recuperarse y construir un futuro mejor, dentro de una organización implicada con sus trabajadores y el entorno que le rodea, así como con la igualdad de género, el medio ambiente y otras causas.

Nuestros valores:

- Solidaridad: en el Comité español de ACNUR mantenemos una actitud positiva y de colaboración mutua continua.
- Compromiso y responsabilidad: significa dar lo mejor de nosotros mismos en nuestro trabajo por el bien de los refugiados. Asumir las consecuencias de nuestras palabras, acciones, decisiones y compromisos contraídos. Atender las demandas de manera oportuna y eficaz, y responder ante las instituciones.

- Espíritu de equipo y colaboración: unimos esfuerzos, actuamos para promover un ambiente de confianza, de comunicación permanente y de respeto; compartiendo conocimiento, experiencia e información y llevando a cabo una óptima coordinación entre áreas, delegaciones y comités, teniendo en cuenta la dispersión geográfica.
- Transparencia y honestidad: actuar con honradez y total transparencia. Actuar con coherencia respetando los derechos y bienes de los demás.
- Ética: trabajamos desde el respeto en las relaciones internas y externas para dar una solución eficaz y próxima a los refugiados.
- Enfoque a resultados: con el convencimiento de mejorar día a día, aprovechamos las oportunidades reales que se nos brindan y analizamos nuestras posibilidades de manera que contribuyan a mejorar los resultados globales.
- Austeridad: cuidar y utilizar eficientemente los nuestros recursos, optimizarlos y evitar gastar de forma innecesaria.

Con más de 70,8 millones de personas desplazadas en el mundo, existe una necesidad creciente de financiación para poder dar asistencia y ayuda al refugiado en los distintos puntos del planeta. Nuestra misión es canalizar los fondos necesarios para que ACNUR pueda desarrollar su labor en todo el mundo.

1.3. Definición de voluntariado

De acuerdo a lo establecido en el artículo 3 de la *Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado*, se entiende por voluntariado el conjunto de actividades de interés general desarrollados por personas físicas y que reúnan los siguientes requisitos:

Que tengan un carácter solidario.

Que su realización sea libre, sin que tengan su causa en una obligación personal o deber jurídico y sea asumida voluntariamente.

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.

Que se desarrollen a través de entidades de voluntariado con arreglo a programas concretos y dentro o fuera del territorio español.

Por actividades de interés general se entenderá el conjunto de actividades que mejoran la calidad de vida de las personas y de la sociedad en general, así como a actividades para proteger y conservar el entorno.

De acuerdo a lo establecido en el Título II del art. 8 de la ley 45/2015, tendrán la condición de voluntarios/as las personas físicas que decidan de manera libre y voluntaria dedicar su tiempo a la realización de actividades de voluntariado ofertadas por la organización.

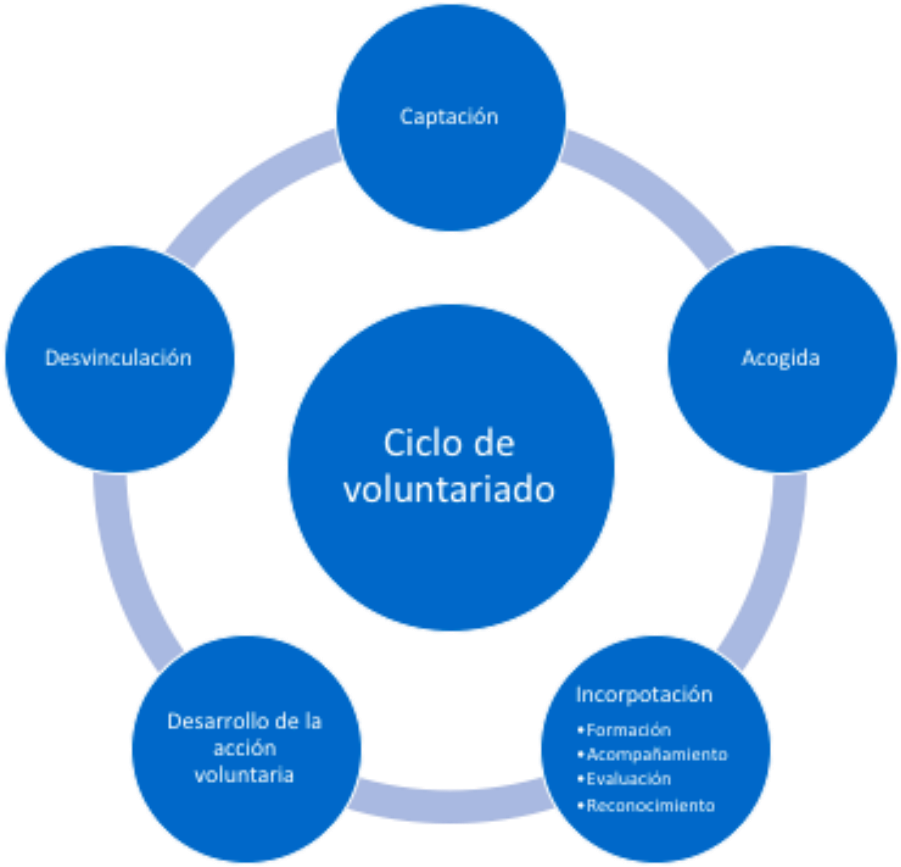
Además, se establecen los requisitos que debe reunir la persona voluntaria haciendo una especial referencia a los menores de edad. Los mayores de 16 años y menores de 18 deberán contar con el consentimiento de sus padres o tutores para realizar labores de voluntariado. Según la política interna de España con ACNUR (EcA), los menores de 16 años y mayores de 12 no podrán llevar a cabo acciones de voluntariado.

Se deberá garantizar el derecho de las personas con diversidad funcional, dependientes o mayores a la igualdad de oportunidades respecto al resto de voluntarios. Por ello, se erradicará cualquier tipo de discriminación en este sentido.

Las personas con antecedentes penales por delitos de violencia doméstica o de género, delitos de abuso, agresión a otras personas, por atentar contra la vida, la libertad, la integridad física y moral, por delitos de tráfico de ilegal o inmigración clandestina de persona, no podrán ser voluntarios.

2.CICLO DE VOLUNTARIADO

El Ciclo de Voluntariado está compuesto por cinco fases resumidas en el siguiente cuadro:



2.1. Captación:

En el proceso de captación es imprescindible establecer cuál o cuáles son los medios por los que se realizará la captación de voluntarios y voluntarias. El principal medio es a través de internet, específicamente a través de nuestra página web EACNUR y de *Infojobs.*

- Consolidar las fuentes de captación
- Búsqueda y selección según las necesidades
- Actualizar el número de personas voluntarias (activos-inactivos)

2.2. Acogida y orientación

El proceso de acogida representa el primer contacto con la persona interesada en realizar el voluntariado con EACNUR. Algunos momentos claves en este proceso son:

1. Entrevista: la persona interesada deberá realizar una primera entrevista en la que tendrá lugar una explicación sobre la entidad y sus formas de participación.
2. Orientación: consiste en ajustar las preferencias de la persona voluntaria con las necesidades de EACNUR en sus diferentes proyectos.

2.3. Incorporación

Tras haber mantenido un primer contacto con la persona voluntaria comienza el proceso de incorporación donde se le hará entrega de una ficha de inscripción de voluntariado. En ella se deberá reflejar: información personal y profesional del voluntario/a, preferencias a desarrollar, disponibilidad, fecha de comienzo, duración y los compromisos asumidos tanto por la persona voluntaria como por la Asociación España con ACNUR.

2.4. Desarrollo de la acción voluntaria

Cada persona voluntaria estará adscrita a un proyecto específico con unas funciones previamente definidas y contará con un tutor/a. El tutor/a será la persona responsable del área donde el voluntario/a lleve a cabo las actividades de voluntariado.

- El/la responsable del voluntariado será el/la persona encargado/a de la selección, acompañamiento, formación, seguimiento y evaluación de la persona voluntaria.
- El tutor/a del voluntario/a realizará un seguimiento y evaluación más personalizada con las personas voluntarias de su área.
- La coordinación entre voluntarios/as y equipo de trabajo estará bajo la supervisión de la persona responsable del voluntariado. Para ello tendrán lugar reuniones mensuales con los voluntarios/as y reuniones trimestrales con los/as tutores/as del voluntariado.

2.4.1. Formación

El proceso de formación consiste en la transmisión de conocimientos, valores y habilidades con el fin de alcanzar un voluntariado de calidad. Encontramos dos tipos de formación:

- Formación formal: dotar a la persona con los conocimientos necesarios sobre el voluntariado, la organización, así como también sobre la realidad en la que esta actúa.
- Formación informal: adquisición de los conocimientos desde la experiencia de la acción voluntaria y el contacto con el entorno.

2.4.2. Acompañamiento

El acompañamiento de la persona voluntaria estará guiado por el/la responsable de área con el fin de alcanzar un buen rendimiento de la persona voluntaria en el desarrollo de su acción. Para ello, la persona responsable ayudará a prevenir cualquier situación problemática o conflictual en su realización de tareas y supervisará si existen necesidades de formación en las mismas.

2.4.3. Evaluación

El proceso de evaluación consiste en evaluar y dar información sobre el desempeño de la persona voluntaria, así como también la evaluación de la persona en relación a la entidad. Se pretende analizar la acción voluntaria con el fin de verificar y, en el caso que sea necesario, modificar y adecuar las acciones llevadas a cabo.

La evaluación se realizará teniendo en cuenta el número de voluntarios/as acogidos (incorporados y no incorporados), las funciones de las personas voluntarias, la valoración de los/las voluntarios/as y de los/las profesionales, etc. La valoración se llevará a cabo a través de:

- Entrevistas
- Evaluaciones continuas por el tutor/a de voluntariado
- Evaluaciones generales llevadas a cabo por el/la responsable de voluntariado

2.4.4. Reconocimiento

Consiste en agradecer y reconocer a la persona voluntaria por su colaboración. Existen diversas formas de reconocer la labor del voluntariado, diferenciaremos entre dos tipos de reconocimiento:

a. Reconocimiento formal

Se realiza a través de diversos métodos:

- Certificado de colaboración: donde se explicita la colaboración que ha realizado la persona voluntaria con la entidad.
- Diploma de agradecimiento: que se enviará tras permanecer un año como voluntario/a y cuando finalice su actividad de voluntariado.
- Felicitación el día internacional del voluntariado.
- Felicitación personal el día del cumpleaños de la persona voluntaria junto con un agradecimiento por su colaboración.
- Felicitación navideña agradeciendo su labor como voluntario/a.

b. Reconocimiento informal

Es un reconocimiento continuo con el fin de que la persona voluntaria se sienta valorada por el trabajo que realiza y por los resultados conseguidos. Reconocer que ha hecho un buen trabajo, dar las gracias, son algunos de los ejemplos que encontramos dentro del reconocimiento informal.

Se tomarán en cuenta los siguientes aspectos:

1. Que se realicen con la mayor frecuencia posible.
2. Que se valore a la persona no solo por su labor.
3. Que sean sinceras.

2.5. Desvinculación

La desvinculación es el proceso por el cual se finaliza la acción voluntaria. A pesar de ser la última etapa del voluntariado es muy importante que la persona voluntaria se sienta acompañada en este momento.

Existen múltiples motivos por los cuales una persona podrá cesar su actividad como voluntaria en nuestra organización. Entre ellos se encuentra un cambio de interés o

motivaciones, cambios en su situación personal, incumplimiento de los compromisos establecidos con la organización, etc.

Indiferentemente del motivo por el cual se produzca la desvinculación de la persona voluntaria con la organización, ésta recibirá a través del correo electrónico una encuesta de salida con el objetivo de recabar información acerca de los motivos de dicha desvinculación. La información recogida en estas entrevistas ayudará a prevenir futuras bajas, a garantizar una salida digna de las personas voluntarias y también proporcionará a la organización información necesaria para seguir mejorando.

En el caso de que la organización sea la que haya decidido prescindir de la participación de la persona voluntaria, también se buscará entender los motivos que han llevado a la toma de esta decisión.

Finalmente, esta fase debe ir acompañada del agradecimiento y reconocimiento a la persona voluntaria por su colaboración.

3.VOLUNTARIADO EN EL COMITÉ ESPAÑOL DE ACNUR

El Comité español de ACNUR cuenta con la colaboración altruista de un equipo de voluntariado con presencia en las distintas delegaciones, que ayudan tanto de forma virtual, como presencialmente en diferentes áreas de trabajo de la organización.

Este equipo ha ido creciendo desde su inicio llegando a contar con más de doscientas personas en activo, realizando tareas de voluntariado en la mayoría de los departamentos de la organización y con presencia en prácticamente todas las Comunidades Autónomas.

4.OBJETIVOS

Nuestra misión principal será la consolidación del voluntariado como un elemento estratégico dentro de la organización.

4.1. Objetivo general:

Impulsar y fortalecer el área de voluntariado

4.2. Objetivos específicos

1. Mejorar los procesos de comunicación interna
2. Mantener la motivación y fomentar la participación de las personas voluntarias mediante la proposición de nuevos retos y tareas
3. Mejorar el proceso de incorporación de la persona voluntaria desarrollando un proceso y una metodología eficaz
4. Facilitar y fomentar acciones de formación destinadas al equipo de voluntariado que les capacite para desarrollar sus funciones dentro de la organización
5. Crear alianzas estratégicas para fortalecer el programa de voluntariado

5.EJES DE ACTUACIÓN/PLAN DE ACCIÓN Y RESULTADOS PREVISTOS

Se identifican cuatro ejes de actuación en materia de voluntariado para el cumplimiento de los objetivos propuestos para este Plan estratégico de voluntariado:

Eje 1: Sensibilización de la ciudadanía y captación de voluntariado

Eje 2: Gestión del ciclo de vida del voluntariado

Eje 3: Formación

Eje 4: Coordinación del voluntariado

5.1. Eje 1: Sensibilización de la ciudadanía y captación de voluntariado

Acciones previstas y resultados esperados

ACCIONES PREVISTAS	FECHA	RESULTADOS ESPERADOS
Asistencia a foros, conferencias y debates sobre voluntariado	Todo el año	Aumento de la visibilidad del voluntariado de EcA. Creación de nuevos lazos
Reuniones con las áreas para detectar nuevas figuras de voluntariado	Trimestral	Aumento de la presencia de voluntariado en las diferentes áreas de la organización con voluntarios/as con un perfil acorde a las funciones a realizar
Actualización de la página de voluntariado de nuestra web	Primer trimestre	Facilitar a las personas interesadas el acceso a la información de voluntariado en EcA
Incorporación de botón: Quiero ser voluntario/a en nuestra página web	Primer trimestre	Facilitar el acceso a la inscripción al voluntariado y mejora del control de la demanda de voluntariado
Reforzar la visibilidad del voluntariado de EcA en las redes	Todo el año	Captación de nuevos/as voluntarios/as y aumento de la visibilidad del voluntariado de EcA
Gestión de las candidaturas de voluntariado a través de *epreselect*	Todo el año	Mayor visibilidad de las ofertas de voluntariado y captación más eficiente
Reuniones con fundaciones y empresas	Todo el año	Detección de nuevos voluntariados y activación del voluntariado corporativo
Diseño de estrategias para fomentar el voluntariado universitario	Primer trimestre	Aumentar el voluntariado dentro de la universidad
Inscripción en fundaciones u organismos oficiales como entidades con voluntariado	Todo el año	Dar a conocer el voluntariado de EcA y captar nuevos perfiles de personas interesadas en realizar voluntariado

5.2. Eje 2: Gestión del ciclo de vida del voluntariado

Acciones previstas y resultados esperados

ACCIONES PREVISTAS	FECHA	RESULTADOS ESPERADOS
Actualizar el proceso de incorporación actual y sistematizarlo	Primer semestre	Favorecer el proceso de incorporación de los/as nuevos/as voluntarios/as
Creación de Manual de Voluntariado	Primer semestre	Favorecer el proceso de incorporación de los/as nuevos/as voluntarios/as
Potenciar las acciones encaminadas a la fidelización de las personas voluntarias.	Todo el año	Aumento de pertenencia, mayor estabilidad del voluntariado y reducción de bajas.
Creación de una intranet para el equipo de voluntariado	Segundo semestre	Potenciar el sentido de pertenencia con la organización
Acciones de reconocimiento a las personas voluntarias: - Felicitación por email en cumpleaños - Felicitación de navidad - Mensaje de agradecimiento en el día de las personas refugiadas - Diploma de agradecimiento al año de comenzar el voluntariado en la organización	Todo el año	Aumento de la estabilidad permanencia de las personas voluntarias y reducción de las bajas de voluntariado
Creación y envío del carnet de voluntariado tras la incorporación	Primer trimestre	Aumento del vínculo de pertenencia al equipo de voluntariado y a la organización

Reuniones con el equipo de voluntariado	Una vez al mes	Aumento del vínculo de pertenencia al equipo de voluntariado
Envío de encuestas de satisfacción a las personas voluntarias	En función de las necesidades	Detección y corrección de posibles errores. Incremento de la calidad de nuestras acciones
Implementación de los procedimientos contemplados en el documento de gestión del voluntariado de la organización. (entrevista previa, reunión y formación inicial, reuniones mensuales grupales)	Todo el año	Mejora del ciclo de voluntariado y de la experiencia de las personas voluntarias dentro de la organización
Participación en las comunicaciones internas de EcA	En función de las actuaciones realizadas	Visibilidad del área de voluntariado en EcA
Digitalización de la ficha de voluntariado	Primer semestre	Facilitar la inscripción a las personas voluntarias, mejora del registro y mayor control del voluntariado

5.3. Eje 3: Formación

Acciones previstas y resultados esperados

ACCIONES PREVISTAS	FECHA	RESULTADOS ESPERADOS
Participación en los monográficos bimensuales internos de la organización	Todo el año	Facilitar el acceso al conocimiento sobre la organización y aumentar el interés del voluntariado sobre la problemática de las personas refugiadas
Dotación de herramientas de información y formación a los responsables de tutorizar las acciones de voluntariado en las diferentes áreas	En función de las necesidades	Facilitar el proceso de tutorización de voluntariado a los/as diferentes tutores/as
Difusión de las diferentes actividades formativas para el equipo de voluntariado tanto formación externa como formación interna de EcA	Todo el año	Facilitar el acceso a la formación
Envío del Boletín digital y de las actualizaciones en emergencias	Mensual	Aumento de conocimiento sobre las actuaciones de EcA y aumento del interés del voluntariado sobre la organización
Creación de intranet de voluntariado	Segundo semestre	Facilitar el acceso a la información

5.4. Eje 4. Coordinación del voluntariado

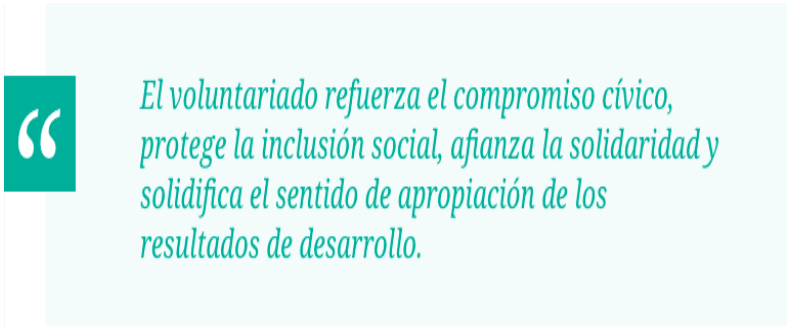
Acciones previstas y resultados esperados

ACCIONES PREVISTAS	FECHA	RESULTADOS ESPERADOS
Migración de la base de datos de voluntariado al CRM	Segundo semestre	Mejora de la calidad del voluntariado en la organización
Digitalización de la ficha de inscripción de voluntariado	Primer trimestre	Facilitar la inscripción a las personas voluntarias, mejora del registro y mayor control del voluntariado
Elaboración de informes estadísticos del área de voluntariado	Una vez al mes	Disponer de datos fidedignos sobre la evolución del voluntariado
Registro de actuación de las actividades de voluntariado	Mensual	Seguimiento de las actuaciones y detección de posibles mejoras
Calendarización del desarrollo del voluntariado dentro de EcA	Mensual	Complimiento de objetivos y tareas propuestas
Coordinación de la persona responsable de voluntariado con las personas que tutorizan el voluntariado en las diferentes áreas	Bimensual	Conocimiento y seguimiento del desarrollo de las actividades de voluntariado
Reuniones de seguimiento con las diferentes áreas y departamentos de EcA	A petición del interesado	Detección de necesidades futuras de voluntariado y detección de posibles mejoras
Reuniones de seguimiento con el equipo de voluntariado	Mensual	Mayor conocimiento del equipo de voluntariado, refuerzo del sentido de pertenencia dentro del equipo de voluntariado y con la organización y detección de posibles mejoras

6.ODS Y PLAN DE VOLUNTARIADO

Tal y como recalca Naciones Unidas en el Informe de síntesis sobre la Agenda después de 2015, El camino hacia la dignidad para el 2030,

*"*El voluntariado puede 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 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*".*



Nuestro Plan de voluntariado 2021 irá, por tanto, orientado a la contribución de nuestras acciones en favor de los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS).

Identificados los ODS relacionados nuestra actividad y analizando el contexto y la misión del Voluntariado en EcA, tomando como claves las propuestas de los ODS, se ha establecido con claridad cuál es el papel del voluntariado en los ODS identificados:

- Sensibilizar
- Moldear actitudes y generar cambios
- Movilizar
- Recopilar datos y ayudar a medir el progreso en la implementación de los ODS
- Facilitar nuevos espacios para el diálogo y la acción.

La propuesta incluida dentro de nuestro Plan de Voluntariado 2021 será, por tanto:

- Informar y formar al voluntariado y personal sobre ODS
- Comunicar su compromiso con relación a los ODS
- Identificar potenciales alianzas con otras organizaciones para avanzar estratégicamente
- Propuesta de formaciones sobre sostenibilidad, igualdad e integración de las personas con discapacidad en su voluntariado

- Facilitar al voluntariado espacios sobre la realidad de las personas con las que trabaja y señalar el impacto y alcance de sus tareas
- Prever horarios y medios tecnológicos que faciliten el acceso al voluntariado
- Vigilar y medir la comunicación y redactados evitando estereotipos implícitos.

Para el Plan de Voluntariado 2021 nos centraremos en cinco ODS:

6.1. ODS 5: IGUALDAD DE GÉNERO

- **Meta identificada:**

5.b. Mejorar el uso de la tecnología instrumental, en particular la tecnología de la información y las comunicaciones, para promover el empoderamiento de las mujeres.

- Acciones Plan de Voluntariado 2021:
  - Establecer nuevos marcos legales sobre la igualdad de género
  - Participación plena y efectiva de las mujeres
  - Igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios

Marcos legales > Definición de voluntariado recogida en el Plan 2021> política de igualdad, no discriminación y contra acoso en el voluntariado de EACNUR: "Las personas con antecedentes penales por delitos de violencia doméstica o de género, delitos de abuso, agresión a otras personas, por atentar contra la vida, la libertad, la integridad física y moral, por delitos de tráfico de ilegal o inmigración clandestina de persona, no podrán ser voluntarios".

6.2. ODS 8: TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

- **Metas identificadas:**

8.3 Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financieros.

8.5 De aquí a 2030, lograr impulsar el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.

8.8 Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular mujeres y personas con empleos precarios.

- Acciones Plan de Voluntariado 2021:
    - Propuesta voluntariado en Comunicación.
    - Promover un entorno de trabajo seguro, y que proteja los derechos laborales y humanos.

6.3. ODS 10: REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

- **Meta identificada:**

10.2 De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen o situación económica u otra condición.

10.3 Garantizar la igualdad de oportunidades y reducir la desigualdad de resultados, incluso eliminando las leyes, políticas y prácticas discriminatorias y promoviendo legislaciones, políticas y medidas adecuadas a ese respecto.

- Acciones Plan de Voluntariado 2021
    - Equipo de voluntariado en sí dando acceso a cualquier persona independientemente de edad, sexo, raza, etc.

- Acciones de sensibilización en el área de sensibilización y el área de incidencia, voluntariado digital en comunicación que será un modelo de voluntariado de incidencia, denuncia social y difusión del mensaje de ACNUR.
- Adoptar un enfoque sobre la acción voluntaria y el respeto a la igualdad, inclusión, cohesión social y el diálogo intercultural.
- Brecha digital. Acceso a las tecnologías para poder llevar a cabo el voluntariado on-line.

Marcos legales > Definición de voluntariado Plan 2021 > "Se deberá garantizar el derecho de las personas con diversidad funcional, dependientes o mayores a la igualdad de oportunidades respecto al resto de voluntarios. Por ello, se erradicará cualquier tipo de discriminación en este sentido".

6.4. ODS 16: PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

- **Meta identificada:**

16.1 Reducir significativamente todas las formas de violencia y las correspondientes tasas de mortalidad en todo el mundo.

16.2 Poner fin al maltrato, la explotación, la trata y todas las formas de violencia y tortura contra los niños.

16.3 Promover el estado de derecho en los planos nacional e internacional y garantizar la igualdad de acceso a la justicia para todos.

16.7 Garantizar la adopción en todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades.

16.10 Garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales, de conformidad con las leyes nacionales y los acuerdos internacionales.

- Acciones Plan de Voluntariado 2021
  - Velar por dichas metas como estandarte de los derechos en EcA, en concreto del área del Voluntariado.

6.5. ODS 17: ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

- **Meta identificada:**

17.1 Fortalecer la movilización de recursos internos [Finanza]

17.6 Mejorar la cooperación regional e internacional Norte-Sur, Sur-Sur y triangular en materia de ciencia, tecnología e innovación y el acceso a estas, y aumentar el intercambio de conocimientos en condiciones mutuamente convenidas, incluso mejorando la coordinación entre los mecanismos existentes, en particular a nivel de las Naciones Unidas, y mediante un mecanismo mundial de facilitación de la tecnología [Tecnología]

- Acciones Plan de Voluntariado 2021
    - Incorporación de actores sociales, universidades, ciudadanía, etc.
    - Fomentar la colaboración para un desarrollo inclusivo y sostenible.
    - Facilitar nuevos espacios para el diálogo y la acción.
    - Búsqueda de voluntariado internacional.

7.ACCIONES DE VOLUNTARIADO POR DEPARTAMENTOS Y ÁREAS

Nuestras acciones de voluntariado a nivel general estarán enfocadas a:

- Mantener y ampliar relaciones con entidades públicas y privadas en acciones de voluntariado.
- Participación de voluntariado en los eventos que sean requeridos como apoyo.
- Comunicación permanente con todas las personas voluntarias activas.
- Implantación de un programa formativo específico para voluntariado de EcA.
- Transversalización del enfoque de igualdad en el programa de Voluntariado.
- Implementación de medidas y protocolo contra acoso discriminatorio o de carácter sexual.
-

7.1. Departamento de Recursos Humanos:

Las acciones que se llevarán a cabo dentro de Recursos Humanos fundamentalmente irán dirigidas a dar apoyo en el área de relaciones laborales, el área de selección, talento e igualdad y en el área de voluntariado.

A su vez, seguiremos dando apoyo con acciones de revisión de textos en respuesta a los requerimientos de la organización y traducción de textos, fundamentalmente del inglés al castellano.

7.2. Departamento de Marketing y Fundraising:

El voluntariado en este departamento tendrá presencia fundamentalmente en el área de Comunicación, en *Face to Face* y en Sensibilización.

En el área de Comunicación realizaremos apoyo en acciones audiovisuales, grabaciones, montaje de vídeos, redacción de textos fundamentalmente, etc. y comenzará un nuevo modelo de voluntariado en EcA, el voluntariado de activismo en redes con el objetivo de difundir el mensaje ACNUR y dar voz y visibilidad a las personas refugiadas.

En el área de Sensibilización nuestro objetivo fundamental será ampliar la presencia de voluntariado con acciones de sensibilización en las aulas, apoyo y seguimiento a los centros escolares y tareas administrativas que ayudarán a mejorar la calidad y la visibilidad del programa Loco Festival. A su vez daremos apoyo al programa de Pueblos solidarios y Bodas y mantendremos el equipo de voluntariado de traducción de inglés, catalán, euskera y gallego.

En el área de *Face to Face* (F2F) seguiremos realizando el voluntariado dentro del proyecto de evaluación de procesos internos a nivel nacional y funciones administrativas en la sede central de Madrid.

7.3. Departamento de Proyectos y Relaciones Institucionales

Dentro de este departamento tendremos fundamentalmente mayor presencia en el área de Incidencia y Educación para la Ciudadanía Global, donde se realizarán acciones de voluntariado a nivel nacional.

Nuestras acciones de voluntariado en el área de Incidencia y Educación para la Ciudadanía Global (EpCG) irán dirigidas fundamentalmente a cuatro líneas de actuación:

- Intervención educativa directa en espacios universitarios
- Investigación sobre los niveles y efectos de las actitudes xenófobas entre jóvenes y adolescentes
- Incidir para implantar metodologías de EpCG en procesos educativos formales y no formales
- Promover campañas de sensibilización promoviendo la acogida de la población refugiada.

Dentro del área de Alianzas Estratégicas, nuestras acciones de voluntariado irán orientadas al apoyo en la captación de recursos a través de alianzas con empresas. Realizando tareas de identificación de empresas, personas de contacto de ERC, colaboraciones y alianzas con empresas, etc. A su vez, reforzaremos la presencia de voluntariado con el objetivo de visibilizar y difundir la labor de EcA, y promover el voluntariado corporativo.

Por otra parte, mantendremos y reactivaremos el acuerdo de colaboración con la Fundación Quirón que persigue la adhesión de EcA a la Red de Entidades Aliadas del programa de Voluntariado Corporativo de Fundación Quirónsalud con el objetivo de promover actividades de voluntariado en las que los y las profesionales del Grupo Quirónsalud que así lo deseen puedan formar parte.

7.4. Departamento de Finanzas y Departamento de Tecnologías de la Información (IT)

El equipo de voluntariado actualmente no tiene presencia en estos departamentos, pero se realizarán colaboraciones puntuales en las diferentes acciones que lo requieran.

8.SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE PLAN DE VOLUNTARIADO

8.1. Sistema de seguimiento

A modo de llevar un seguimiento adecuado de las actividades de voluntariado, la persona responsable de voluntariado realizará reuniones de seguimiento tanto con el equipo de voluntariado como con los responsables que tutorizan dicho voluntariado en cada área.

Tanto la responsable de voluntariado como los/as tutores/as se encargarán del acompañamiento, formación, seguimiento y evaluación personalizada de las personas voluntarias de la organización.

8.2. Sistema de evaluación

8.2.1. Fases de la evaluación:

El Plan de Voluntariado contará con tres fases de evaluación:

- Evaluación inicial, de cara a evaluar la adecuación de las actividades propuestas.
- Evaluación del proceso del Plan del Voluntariado.
- Evaluación final donde evaluaremos el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos.

8.2.2. Indicadores e instrumentos de evaluación:

Para la evaluación del Plan contaremos con indicadores cualitativos y cuantitativos. Algunos de los indicadores que nos ayudarán a llevar a cabo la evaluación de nuestros objetivos serán los siguientes:

- Número de personas inscritas al equipo de voluntariado.
- Tiempo de permanencia del voluntariado en la organización.
- Número de asistentes a las reuniones mensuales del equipo de voluntariado.

- Número de personas asistentes a los encuentros de participación de la organización.
- Número de formaciones realizadas durante el año.
- Número de personas voluntarias en cada departamento y área de la organización.
- Grado de participación en las formaciones propuestas al equipo de voluntariado.
- Grado de satisfacción de la persona voluntaria con la actividad realizada y con la organización.

Los instrumentos de recogida de información que utilizaremos serán los siguientes:

- Base de datos del personal voluntario.
- Base de datos de las personas solicitantes de voluntariado.
- Actas de las reuniones del equipo de voluntariado.
- Actas de los encuentros y las actividades propuestas por la organización.
- Registro de formaciones recibidas.
- Registro de actividades mensuales realizadas.
- Registro de horas de voluntariado.
- Informes y estadísticas mensuales.
- Encuesta de satisfacción.
- Entrevistas personales con las personas voluntarias.
- Entrevistas grupales a los equipos de voluntariado de las diferentes áreas.
- Entrevistas personales con las personas que tutorizan actividades de voluntariado.
- Evaluaciones generales llevadas a cabo la responsable de voluntariado.
- Evaluaciones llevadas a cabo por el tutor o la tutora de las personas voluntarias en cada área.

9.COMUNICACIÓN DEL PLAN DE VOLUNTARIADO

Este Plan será presentado al director general de la organización y a los directores y directoras de los diferentes departamentos para su aprobación.

Con el fin de dar mayor visibilidad al Plan de Voluntariado, una vez sea aprobado, este Plan será presentado a la junta directiva, a los/as responsables de los diferentes departamentos y áreas de EcA y al equipo de voluntariado a comienzos del año 2021 y se colgará en el portal de empleado y en nuestra página web para que sea accesible a cualquier persona interesada en conocerlo.

10. PRESUPUESTO

El presupuesto para el año 2021 destinado a acciones de voluntariado es de **35.280€**. Dicho presupuesto incluye:

a) Seguro Anual de voluntariado: **700,00€.**

b) Otros Gastos Voluntariado: **34.580€.**

11. ASPECTOS LEGALES

11.1 Carta de derecho y deberes de las personas voluntarias

CARTA DE DERECHOS DE LAS PERSONAS VOLUNTARIAS

De acuerdo con la Ley 45/2015, de 14 de octubre, los voluntarios tienen los siguientes derechos:

a. Recibir regularmente durante la prestación de su actividad, información, orientación y apoyo, así como los medios materiales necesarios para el ejercicio de las funciones que se les encomienden.

b. Recibir en todo momento, a cargo de la entidad de voluntariado, y adaptada a sus condiciones personales, la formación necesaria para el correcto desarrollo de las actividades que se les asignen.
c. Ser tratados en condiciones de igualdad, sin discriminación, respetando su libertad, identidad, dignidad y los demás derechos fundamentales reconocidos en los convenios, tratados internacionales y en la Constitución.
d. Participar activamente en la organización en que se inserten, colaborando en la elaboración, diseño, ejecución y evaluación de los programas o proyectos, de acuerdo con sus estatutos o normas de aplicación y, en la medida que estas lo permitan, en el gobierno y administración de la entidad de voluntariado.
e. Estar cubiertos, a cargo de la entidad de voluntariado, de los riesgos de accidente y enfermedad derivados directamente del ejercicio de la acción voluntaria y de responsabilidad civil en los casos en los que la legislación sectorial lo exija, a través de un seguro u otra garantía financiera.
f. Ser reembolsados por la entidad de voluntariado de los gastos realizados en el desempeño de sus actividades, de acuerdo con lo previsto en el acuerdo de incorporación y teniendo en cuenta el ámbito de actuación de voluntariado que desarrollen.
g. Disponer de una acreditación identificativa de su condición de voluntario en la que conste, además, la entidad de voluntariado en la que participa.
h. Realizar su actividad de acuerdo con el principio de accesibilidad universal adaptado a la actividad que desarrollen.
i. Obtener reconocimiento de la entidad de voluntariado, por el valor social de su contribución y por las competencias, aptitudes y destrezas adquiridas como consecuencia del ejercicio de su labor de voluntariado.
j. Que sus datos de carácter personal sean tratados y protegidos de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, y normas concordantes en la materia.
k. Cesar en la realización de sus actividades como voluntario en los términos establecidos en el acuerdo de incorporación.

Asimismo, de acuerdo con la citada Ley 45/2015, el ejercicio de la acción voluntaria no podrá suponer menoscabo o restricción alguna en los derechos reconocidos por ley a los voluntarios.

CARTA DE DEBERES DE LAS PERSONAS VOLUNTARIAS

De acuerdo con la Ley 45/2015, de 14 de octubre, los voluntarios están obligados a:

a. Cumplir los compromisos adquiridos con las entidades de voluntariado en las que se integren, reflejados en el acuerdo de incorporación, respetando los fines y estatutos de las mismas.
b. Guardar la debida confidencialidad de la información recibida y conocida en el desarrollo de su acción voluntaria.
c. Rechazar cualquier contraprestación material o económica que pudieran recibir bien de las personas destinatarias de la acción voluntaria, bien de otras personas relacionadas con su acción voluntaria.
d. Respetar los derechos de las personas destinatarias de la acción voluntaria.
e. Actuar con la diligencia debida y de forma solidaria.
f. Participar en las tareas formativas previstas por la entidad de voluntariado para las actividades y funciones confiadas, así como en las que con carácter permanente se precisen para mantener la calidad de los servicios que presten.
g. Seguir las instrucciones de la entidad de voluntariado que tengan relación con el desarrollo de las actividades encomendadas.
h. Utilizar debidamente la acreditación personal y los distintivos de la entidad de voluntariado.
i. Respetar y cuidar los recursos materiales que ponga a su disposición la entidad de voluntariado.
j. Cumplir las medidas de seguridad y salud existentes en la entidad de voluntariado.
k. Observar las normas sobre protección y tratamiento de datos de carácter personal de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, y normas concordantes en la materia.

11.2 Legislación vigente en materia de voluntariado

NORMATIVA ESTATAL

- Ley 6/1996, de 15 de enero, del Voluntariado.
- Ley 23/1998, de 7 de julio, de Cooperación Internacional para el Desarrollo
- Orden de 11 de octubre de 1994 por la que se regula la Actividad del Voluntariado en los Centros Públicos que imparten Enseñanzas de Régimen General
- Orden de 9 de octubre de 1995, por la que se regula el Voluntariado Cultural

NORMATIVA AUTONÓMICA

- Ley 9/1992, de 7 de octubre, del Voluntariado Social de la Comunidad Autónoma de Aragón.
- Ley 3/1994, de 19 de mayo, del Voluntariado Social en la Comunidad de Madrid.
- Ley 4/1995, de 16 de marzo, del Voluntaria- do en Castilla-La Mancha.
- Ley 1/1998, de 5 de febrero, reguladora del Voluntariado Social en Extremadura.
- Ley Foral 2/1998, de 27 de marzo, del Voluntariado en la Comunidad de Navarra.
- Ley 7/1998, de 6 de mayo, del Voluntariado en la Rioja.
- Ley 4/1998, de 15 de mayo, del Voluntariado en Canarias.
- Ley 3/1998, de 18 de mayo, del Voluntariado en las Islas Baleares.
- Ley 17/1998, de 25 de junio, del Voluntariado en el País Vasco.
- Ley 3/2000, de 22 de diciembre, del Voluntariado de Galicia.

- Ley 4/2001, de 19 de junio, del Voluntariado en la Comunidad Valenciana.
- Ley 7/2001, de 12 de julio, del Voluntariado en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- Ley del Principado de Asturias 10/2001, de 12 de noviembre, del Voluntariado.
- Ley 5/2004, de 22 de octubre, del Voluntariado en la Región de Murcia.
- Ley 8/2006, de 10 de octubre, del Voluntariado en Castilla y León.
- Decreto 421/2006, de 28 de noviembre, de creación, denominación y determinación del ámbito de competencia de los departamentos de la administración de la Generalitat de Catalunya.
- Decreto 480/2006, de 5 de diciembre, de reestructuración del departamento de gobernación y administraciones públicas de la Generalitat de Catalunya.

12. ANEXOS

12.1. Carnet de voluntariado

12.2. Diploma de agradecimiento

12.3. Certificado de participación en acciones de voluntariado

CERTIFICADO ACCIÓN VOLUNTARIA

Dña. Verónica Ruiz Hernández, con DNI nº 50229381A, como **Responsable de Voluntariado del Comité Español de ACNUR**, con domicilio social en Calle Cedaceros, 11, 1º A, 28014 Madrid u CIF nº G80757560, en su nombre

CERTIFICA

Que Dª con NIE nº ha colaborado como voluntaria en el área de Educación para el Desarrollo y Sensibilización, desde hasta .

La actividad que desarrolló como voluntaria estuvo orientada al cumplimiento de los fines del Comité Español de ACNUR que son la propagación, concienciación y sensibilización de la sociedad española en cuanto al espíritu social y humanitario, así como a estimular las contribuciones económicas en la captación de fondos para ayuda a los refugiados.

En su labor de voluntaria, valoramos de manera muy especial su nivel de compromiso y solidaridad demostrado durante todo el tiempo que estuvo vinculada/o con ACNUR.

Lo que certifica a efectos oportunos en Madrid a de de 2021

Fdo. Verónica Ruiz Hernández.

Responsable de Voluntariado

El Presente Plan se aprueba en reunión anual del Comité de Dirección en Madrid a 8 de enero de 2021.

Fdo. Francesco Sciacca.

Fdo. Gonzalo Fernández Galán.

Fdo. Samuel Martín Bona.

Fdo. Belén Camba Barbolla.

Fdo. Eva Hitos Díaz.

Fdo. Ernesto de Pablos