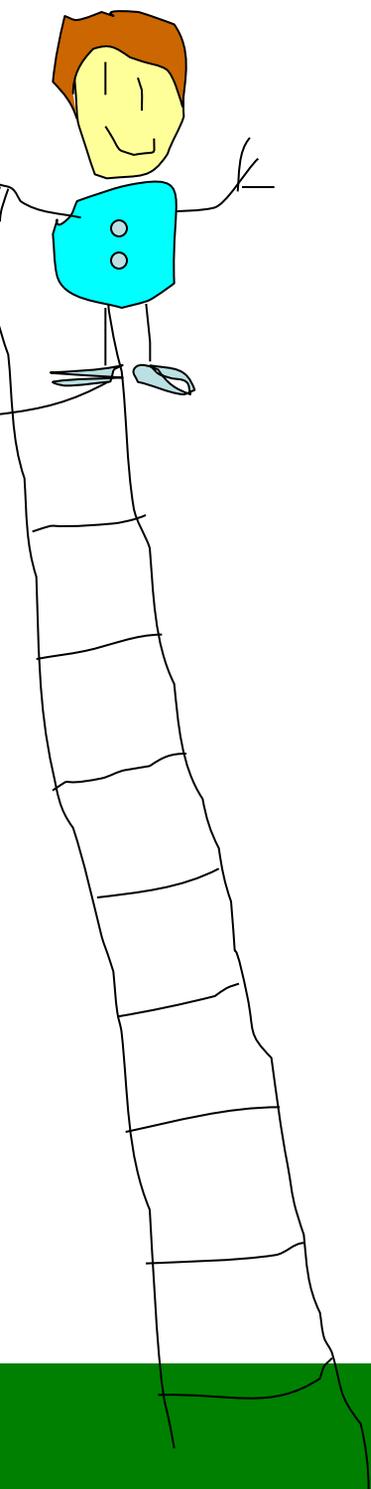


NOS HACES FALTA



**RECURSO ESPECIALIZADO DE VOLUNTARIADO
SOCIAL PARA LA ATENCIÓN DE LA INFANCIA
Y ADOLESCENCIA EN RIESGO**

Versión 3 de 01/04/15



Han participado en la elaboración de los contenidos:

Federación de Asociaciones para la Prevención del Maltrato Infantil (FAPMI).

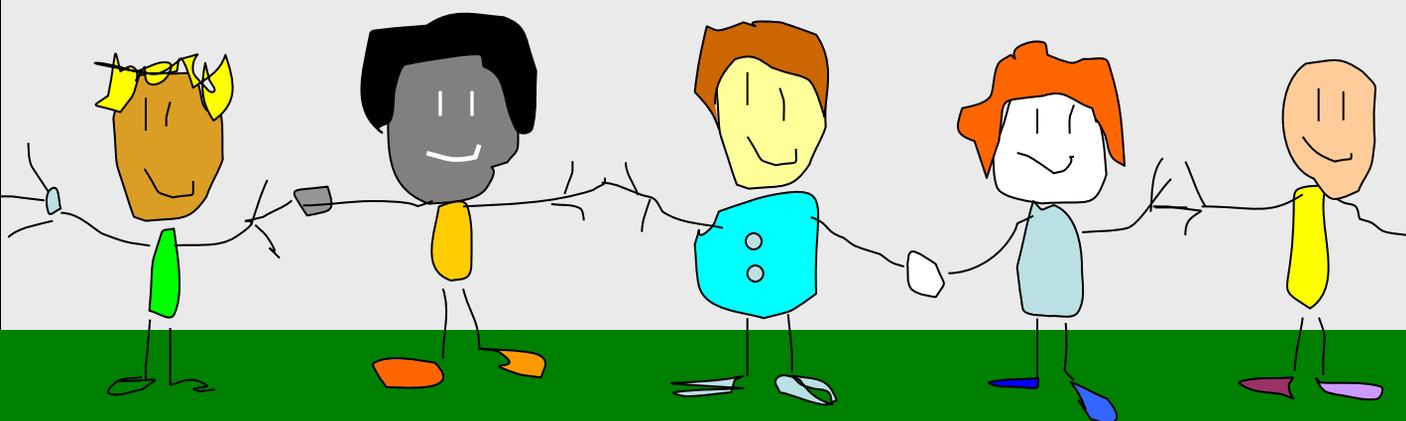
Asociación Andaluza para la Defensa de la Infancia y la Prevención del Maltrato Infantil (ADIMA).

Asociación Murciana para la Infancia Maltratada (AMAIM).

Ilustraciones de T. Aller cedidas a FAPMI para su uso en este Programa.

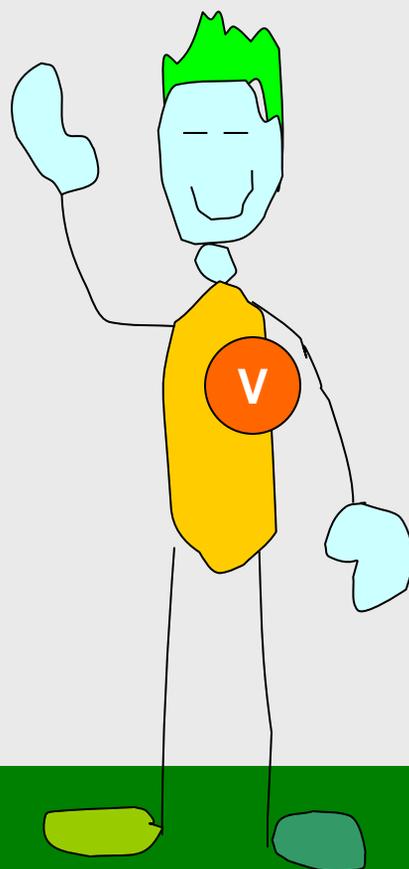
ÍNDICE

1. Descripción y fines.
 2. Contenidos.
 3. Objetivos.
 4. Actividades y calendario previsto.
 5. Beneficiarios.
 6. Medios.
 7. Ayudas y colaboraciones.
 8. Indicadores de evaluación y seguimiento y resultados esperados.
 9. Sistema de Gestión de la Calidad.
 10. Sostenibilidad más allá de la financiación.
- Referencias bibliográficas y documentales.



PUEDES ENCONTRAR TODA LA
INFORMACIÓN SOBRE EL PROGRAMA EN

www.fapmi.es





1. Descripción y fines

El Año Europeo de las Actividades del Voluntariado que fomenten la Ciudadanía Activa

La decisión del Consejo de la Unión Europea, de 27 de noviembre de 2009, por la que se estableció el año 2011 como el Año Europeo de las Actividades de Voluntariado que Fomenten una Ciudadanía Activa, manifiesta en sus “Considerandos” que el fomento de una ciudadanía activa es un elemento esencial para fortalecer la cohesión y consolidar la democracia y establece, entre otros extremos:

1. El “Año Europeo de las Actividades de Voluntariado que Fomenten una Ciudadanía Activa” contribuirá a poner de manifiesto que el voluntariado es una de las dimensiones esenciales de la ciudadanía activa y de la democracia, que plasma en la práctica valores europeos tales como la solidaridad y la no discriminación y contribuye así a un desarrollo armónico de nuestras sociedades europeas.
2. Las actividades de voluntariado constituyen una rica experiencia de aprendizaje, permiten el desarrollo de aptitudes y competencias sociales y contribuyen a la solidaridad. Las acciones desempeñadas por voluntarios de todas las edades resultan cruciales para el impulso de la democracia, que constituye uno de los principios fundadores de la Unión Europea. Las actividades de voluntariado tienen el potencial necesario para contribuir al bienestar de las personas y al desarrollo armonioso de las sociedades europeas.
3. En unas sociedades que evolucionan con rapidez resulta necesario garantizar un apoyo efectivo a medidas en pro del voluntariado, con el fin de permitir que un mayor número de personas se involucre en actividades de este tipo.

La citada decisión establece los objetivos del Año Europeo en su artículo 2.

“El objetivo general del Año Europeo será fomentar y apoyar, especialmente mediante el intercambio de experiencias y buenas prácticas, los esfuerzos realizados por la Comunidad, los Estados miembros y las autoridades locales y regionales para crear las condiciones en la



sociedad civil que favorezcan el voluntariado en la Unión Europea y mejorar la visibilidad de las actividades”.

En función de lo descrito, los objetivos del Año Europeo son los siguientes:

1. *Trabajar para lograr un entorno que favorezca el voluntariado en la UE* para afianzar el voluntariado como parte integrante de la promoción de la participación ciudadana y de las actividades interpersonales en el contexto de la UE y abordar los obstáculos existentes a las actividades de voluntariado, cuando sea apropiado y necesario.
2. *Ofrecer medios de actuación a los organizadores de actividades de voluntariado* para mejorar la calidad de dichas actividades con vistas a facilitar las actividades de voluntariado y ayudar a sus organizadores a poner en práctica nuevos de tipos de actividades de voluntariado, y fomentar el establecimiento de redes, la movilidad, la cooperación y las sinergias en la sociedad civil y entre esta y otros sectores en el contexto de la UE.
3. *Reconocer las actividades de voluntariado* con el objetivo de fomentar incentivos apropiados para particulares, empresas y organizaciones implicados en el desarrollo de las actividades de voluntariado y conseguir un reconocimiento del mismo en la UE y en los Estados miembros por parte de los responsables políticos, las organizaciones de la sociedad civil, las instituciones públicas, el sector de la educación formal y no formal y los empleadores para las aptitudes y competencias desarrolladas a través de las actividades de voluntariado.
4. *Sensibilizar sobre el valor y la importancia del voluntariado* con el objetivo de aumentar la concienciación general respecto a la importancia del voluntariado como expresión de una participación ciudadana que contribuye a asuntos de interés común para todos Estados miembros, como el desarrollo social armonioso y la cohesión social.

La adopción de esta decisión pone de manifiesto la importancia del voluntariado en nuestra sociedad; pero también señala la necesidad de ofrecer apoyo a las organizaciones para promocionar el mismo y, sobre todo, para garantizar su consolidación y la calidad de sus actividades.



Justificación de la necesidad del recurso

La trayectoria de la Federación de Asociaciones para la Prevención del Maltrato Infantil (FAPMI) a lo largo de los últimos veinte años, nos permite afirmar, junto a nuestras entidades federadas, que el trabajo con los/las menores en situación de riesgo, por las propias características de vulnerabilidad de este colectivo, requiere de unas habilidades, capacidades y conocimientos específicos que no siempre presentan las personas que deciden colaborar solidariamente en este ámbito.

Por otra parte, la revisión de distintas publicaciones, estudios y datos disponibles respecto a esta necesidad, algunos de los cuales se relacionan más adelante, nos lleva a concluir que no existe, a nivel estatal ni en el ámbito autonómico en el que las Asociaciones federadas desarrollan sus actividades, dispositivos análogos al que aquí se presenta. Si bien muchas de las entidades que trabajan con niños, adolescentes y sus familias disponen de sus propios Planes de Formación del Voluntariado, se evidencia una falta de unidad en los mismos, así como la focalización de dicha formación sobre los Programas y Proyectos que dichas entidades llevan a cabo. Así mismo, tampoco resulta frecuente el intercambio de experiencias, buenas prácticas y asesoramiento respecto a la gestión, formación y cualificación del voluntariado entre las entidades, lo cual dificulta a su vez el Trabajo en Red tan necesario en este ámbito.

Por ello, creemos que resulta necesario que los voluntarios y voluntarias que trabajan en el ámbito de la infancia y adolescencia cuenten con la información, formación y supervisión necesarias para garantizar una adecuada atención a estos menores y a sus familias. Con esta iniciativa se pretende poner a disposición de las entidades y colectivos que cuentan con voluntarios/as un recurso específico de formación y supervisión especializado.

Sinergias

La creación de un recurso de voluntariado social especializado para la atención a la Infancia que ofrezca formación y supervisión específica, está pensado para beneficiar no solamente a las voluntarias/os de nuestra entidad, sino también a todas y todos las/ os voluntarias/os que trabajan con menores en las



diferentes instituciones o entidades que desarrollan su labor en las distintas Comunidades Autónomas en la que la federación cuenta con representación-

Asimismo, supone un recurso complementario de formación continuada, sin coste para las diferentes instituciones o entidades, que pretende mejorar la calidad de la atención prestada con los/as beneficiarios/as de la acción voluntaria.

2. Contenidos

En el Programa NOS HACES FALTA se proponen un conjunto de acciones que permitan ofrecer y consolidar un recurso especializado de voluntariado social para la atención a la infancia. Dicho recurso tiene una doble finalidad; por una parte, garantiza la formación y supervisión de las/os voluntarias/os de las entidades miembro de la Federación en los diferentes dispositivos de atención en los que desarrollan su actividad y, por otra, ofrece este servicio a otras entidades que poseen voluntarios/as propios y que requieren de una formación específica en el ámbito de la infancia.

Mediante el mismo se pretende ampliar la Bolsa de Voluntariado propia de cada una de las entidades federadas, mejorando su formación y capacitación, y poner a estas personas voluntarias a disposición de otras entidades que trabajan en el ámbito de la infancia.

Así mismo, se oferta un Plan de Formación específico para los voluntarios y voluntarias que trabajan con menores en situación de riesgo social.

Ambas actuaciones nos permiten ofrecer actividades de apoyo voluntario cualificado a las entidades y servicios de atención a la infancia y de este modo, potenciar el Trabajo en Red en el ámbito de la Infancia y el Voluntariado Social.



Plan Formativo

El Plan Formativo previsto comprende 10 sesiones de dos horas y media de duración. La impartición de las mismas corresponderá al Equipo Técnico del programa, compuesto por profesionales en activo con amplia formación y experiencia en el ámbito de Infancia y Voluntariado. Asimismo, está prevista la elaboración de material de documentación y otros instrumentos de evaluación y seguimiento tanto de la calidad de la formación como del grado de adquisición de los contenidos impartidos, satisfacción o nuevas demandas, entre otros. Todas estas actividades y su calendario de ejecución se detallan en siguientes apartados.

Respecto a los **contenidos formativos**, se establecen los siguientes bloques temáticos, que serán adaptados a los distintos contextos autonómicos en los que se implemente el Programa:

- Información básica sobre Voluntariado Social: Derechos y deberes, marco legislativo y recursos de voluntariado.
- Buenas prácticas en la atención a la Infancia y Adolescencia: satisfacción de las necesidades físicas, cognitivas y emocionales de los niños, niñas y adolescentes.
- Prevención del Maltrato Infantil: conceptualización, tipologías, indicadores y factores de riesgo. Sistemas de detección y notificación de casos.
- Red de Recursos de Protección de Menores. Legislación y normativa básica.
- Desarrollo de Habilidades Sociales y Técnicas de Comunicación en la práctica diaria.
- Actividades de estimulación infantil. Taller de juegos y animación sociocultural.
- Formación específica en función de las actividades de la entidad receptora.

Respecto a la **evaluación y seguimiento**, se realizará un Plan de Seguimiento y Evaluación continuada del programa, que es responsabilidad del Equipo Técnico del mismo, y que incluye las siguientes actividades e instrumentos:

- Cuaderno de campo para el registro de actividades realizadas por las/los voluntarias/os.
- Registro altas/bajas de la Bolsa de Voluntariado.
- Hojas de registro de contactos telefónicos, visitas domiciliarias, seguimiento de voluntarias/os, entrevistas con profesionales, reuniones de coordinación, etc.



- Cuestionarios de evaluación de los procesos formativos realizados.
- Cuestionarios para la valoración del proceso de intervención: cuestionario de satisfacción y cuestionario de percepción de cambio.
- Elaboración de informes con representación gráfica para la descripción e interpretación de datos del programa.
- Elaboración de soportes informáticos de recogida de datos.
- Reportaje fotográfico de los/as participantes y de las distintas actividades realizadas.
- Diseño, elaboración y cumplimentación de las Memorias Técnicas para cada una de las entidades colaboradoras del programa.
- Hojas de registro de las entrevistas personales y grupales de evaluación del programa con los/las voluntarios/as colaboradores y cumplimentación de cuestionarios de valoración y satisfacción.
- Informes de reunión de los encuentros semanales de coordinación de los profesionales del Equipo Técnico del programa para la evaluación continuada de la intervención, incorporando los cambios necesarios para la consecución de los objetivos propuestos.

Plan de Difusión

La fase de difusión incluye todas las actividades necesarias para dar a conocer el programa a la población en general y, de forma más específica, a los voluntarios/as y a las entidades colaboradoras. Las actividades propuestas son las siguientes, las cuales y su calendario de ejecución se detallan en siguientes apartados:

- Elaboración de material específico divulgativo e informativo, dirigido tanto a posibles voluntarios/as colaboradores como a profesionales de los diferentes ámbitos de actuación.
- Participación en medios de comunicación social para favorecer la sensibilización y participación social.
- Presentación a los diferentes servicios que, dado su ámbito de actuación, se consideran prioritarios (sanidad, servicios sociales, educativos, asociaciones, etc.).
- Presentación a entidades o colectivos que trabajan en el ámbito del voluntariado social.



- Participación en seminarios, cursos y otros encuentros profesionales para la difusión del programa, la sensibilización ante la problemática de la infancia en riesgo y la promoción del voluntariado social.

3. Objetivos

Objetivo general:

Ofrecer un recurso de voluntariado social especializado para la atención a la Infancia, que responda a las necesidades de formación, orientación y supervisión de los voluntarios /as que trabajan con menores en las diferentes instituciones o entidades que desarrollan su labor en España.

Objetivos específicos:

Se establecen como objetivos transversales a todos los objetivos operativos y actuaciones del Programa:

1. Capacitar e incrementar el nivel de formación específica de las/los voluntarias/os que desarrollan su labor en el ámbito de la infancia y adolescencia, de manera que puedan responder de forma adecuada a las particulares necesidades de este colectivo.
2. Mejorar la atención de los niños, niñas y adolescentes en situación de riesgo o dificultad social, a través del apoyo voluntario.
3. Mejorar la coordinación interinstitucional, evitar duplicidades en las actuaciones relativas a la atención a este colectivo y optimizar el uso de recursos personales, económicos y sociales.



4. Asesorar a las entidades receptoras de voluntarios respecto a la gestión del servicio.

Objetivos operativos:

En función de los siguientes Objetivos Operativos se definen las actividades a realizar, así como los indicadores de seguimiento y evaluación y los resultados esperados:

Objetivo Operativo 1: Evaluación de necesidades a nivel estatal y autonómico respecto a la formación y cualificación del voluntariado social en atención a la Infancia y Adolescencia.

Objetivo Operativo 2: Planificación, viabilidad y sostenibilidad del Programa.

Objetivo Operativo 3: Difusión del Programa y promoción del voluntariado social relacionado con la Infancia y la Adolescencia.

Objetivo Operativo 4: Capacitación de los voluntarios que participan en el Programa.

Objetivo Operativo 5: Inserción de los participantes en el Programa en entidades y proyectos de voluntariado.

Objetivo Operativo 6: Diseño de un Programa de formación y cualificación del voluntariado social en infancia y adolescencia eficaz, eficiente y sostenible, basado en la Mejora Continua.



4. Principales actividades

FASE 1. EVALUACIÓN DE NECESIDADES
ACTIVIDADES
Creación de un Equipo de Trabajo de carácter multidisciplinar, de ámbito autonómico y estatal para la Evaluación de Necesidades.
Análisis de la realidad autonómica respecto a las necesidades de capacitación de personas voluntarias en el ámbito de la infancia y de la adolescencia. <ol style="list-style-type: none">1. Identificación del tejido asociativo y entidades del ámbito de la Infancia y la Adolescencia que valoran la colaboración de voluntarios en sus actividades y programas.2. Valoración de la predisposición de estas entidades a colaborar en la difusión y ejecución del programa.3. Identificación de recursos disponibles para la formación y capacitación del voluntariado.4. Identificación del perfil de las personas interesadas en colaborar voluntariamente en actuaciones relativas al ámbito de la Infancia y la Adolescencia.5. Identificación de las necesidades formativas de los voluntarios.6. Valoración de la eficacia de los recursos disponibles.7. Propuestas de mejora.
Elaboración de Informe Preliminar por Comunidad Autónoma.
Reunión con la Administración Autonómica y entidades y agentes sociales para la presentación del Informe.
Identificación de aliados estratégicos institucionales, entidades y ONGs.

FASE 2. PLANIFICACIÓN
ACTIVIDADES
Actuaciones de coordinación estatal y autonómica. <ol style="list-style-type: none">1. Creación de una Comisión de Seguimiento del Programa con perfiles intredisciplinarios, compuesta por miembros de las entidades federadas, equipo técnico de la Federación, entidades y agentes sociales:<ul style="list-style-type: none">De carácter estatal.De carácter autonómico.2. Definición del calendario de actuaciones adaptado a cada Comunidad Autónoma.3. Definición del calendario de reuniones de la Comisión Estatal.



Diseño del Manual de Procedimiento del Programa: <ol style="list-style-type: none">1. Estándares y criterios de calidad.2. Definición y protocolización de aspectos vinculados al Programa.
Revisión de los Estatutos del Voluntariado y documentación al respecto propios de cada entidad, asesoramiento y propuestas de mejora: <ol style="list-style-type: none">1. Entidades miembro de FAPMI.2. Otras entidades participantes.
Identificación de perfiles de participantes en el Programa: <ol style="list-style-type: none">1. Perfil de entidades.<ul style="list-style-type: none">Elaboración del perfil de características básicas.Elaboración del proceso de selección.2. Perfil de voluntarios.<ul style="list-style-type: none">Elaboración del perfil de competencias básicas.Elaboración del proceso de selección.
Selección de las entidades y agentes sociales colaboradores en el Programa.
Diseño de acciones formativas presenciales, semipresenciales y a distancia. <ol style="list-style-type: none">1. Adecuación al contexto autonómico.2. Calendarización.3. Diseño del proceso e instrumentos de evaluación inicial, de seguimiento y final.4. Diseño del proceso e instrumentos de seguimiento de la acción formativa.
Elaboración y edición del material formativo. <ol style="list-style-type: none">1. Adecuación al contexto autonómico.2. Adecuación a las modalidades formativas.
Elaboración y diseño de la herramienta informática y soporte web para la gestión de las acciones formativas y contenidos. <ol style="list-style-type: none">1. Creación de un portal específico.
Elaboración y edición de material informativo específico (trípticos, carteles, presentación gráfica, página web).
Captación de financiación de ámbito autonómico.
Captación de financiación de ámbito estatal.



FASE 3. DIFUSIÓN
ACTIVIDADES
Contactos con instituciones, entidades y agentes sociales para la presentación del Programa en sesiones informativas, foros de formación y encuentros profesionales.
Difusión de la oferta formativa mediante correo electrónico.
Actuaciones relativas a la promoción del voluntariado social relacionando con la Infancia y Adolescencia.

FASE 4. SELECCIÓN DE PARTICIPANTES
ACTIVIDADES
Entrevistas de selección de voluntarios/as interesados en desarrollar su intervención en el ámbito de la Infancia: <ol style="list-style-type: none">1. En función de su interés.2. En función de los proyectos de las entidades sociales disponibles.

FASE 5. PROCESO DE FORMACIÓN
ACTIVIDADES
Monitorización y acompañamiento. <ol style="list-style-type: none">1. Asignación del personal voluntario en los grupos en función de su perfil y capacitación.
Adecuación del calendario de acciones formativas en función de la disponibilidad de los interesados.
Impartición de sesiones formativas según modalidad.

FASE 6. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PROCESO DE FORMACIÓN
ACTIVIDADES
Evaluación de las actividades formativas realizadas.
Evaluación del aprendizaje de los participantes.



Descripción del programa

Valoración del grado de satisfacción respecto a las acciones formativas: <ol style="list-style-type: none">1. De las entidades y agentes sociales colaboradores.2. De los participantes.3. De las entidades responsables de la implantación autonómica del Programa.4. De FAPMI.
Supervisión y coordinación de las actividades de apoyo, acompañamiento, refuerzo educativo, estimulación, actividades lúdicas, de animación sociocultural, etc. desarrolladas por los voluntarios.
Atención de las demandas de formación de las diferentes entidades que cuentan con voluntariado social en Infancia y/o Adolescencia.
Sesiones de coordinación de manera continua con cada entidad colaboradora.

FASE 7. ACTUACIONES DE INSERCIÓN DEL VOLUNTARIADO CUALIFICADO
ACTIVIDADES
Creación de la Bolsa de Voluntariado a nivel autonómico. <ol style="list-style-type: none">1. Actividades de difusión.2. Actividades de gestión.3. Actividades de seguimiento.

FASE 8. EVALUACIÓN DEL PROGRAMA
ACTIVIDADES
Valoración del grado de satisfacción respecto a las acciones formativas (mediante cuestionario específico): <ol style="list-style-type: none">1. De las entidades y agentes sociales colaboradores.2. De los participantes.3. De las entidades responsables de la implantación autonómica del Programa.4. De FAPMI.
Análisis de la información disponible y elaboración del Informe Anual, incorporando propuestas de mejora.
Planificación de las actividades de continuidad del Programa para el ejercicio siguiente.



5. Beneficiarios

Respecto a los **beneficiarios directos**, han de distinguirse básicamente dos grupos o colectivos:

- De una parte, las voluntarias y voluntarios que desarrollan o desean desarrollar sus inquietudes solidarias en el ámbito de la atención a la infancia y adolescencia en situación de riesgo, tanto en nuestra entidad como en otras entidades de voluntariado.
- De otra, los/as menores y sus familias a los que va dirigido la actuación del voluntariado, entre los cuales se encuentran beneficiarios de las distintas actividades y programas llevados a cabo por nuestra entidad.

Sin embargo, también debe considerarse que son **beneficiarios indirectos** de este programa todos/as los/las profesionales de los diferentes servicios de atención a la infancia y familias en los que las/los voluntarias/os desarrollan su labor, así como la sociedad en general.

Criterios para la selección de los/as beneficiarios/as:

De los voluntarios/as: aptitud y actitud, disponibilidad y motivos expresados para la acción voluntaria, adecuación de su perfil a los proyectos de trabajo en los que podrían participar.

De los beneficiarios/as de la acción del voluntariado: los propios de los proyectos o programas en los que se integran.

La participación en el programa no supone coste alguno para los voluntarios ni para las entidades colaboradoras.



6. Medios

Recursos humanos:

Para el desarrollo de las actividades previstas es necesario un Equipo Técnico interdisciplinar formado por profesionales en activo con amplia experiencia en atención a la Infancia y Adolescencia en riesgo, así como en formación y cualificación del Voluntariado. Este Equipo se responsabilizará del diseño y ejecución del programa, incluyendo las actividades de difusión y sensibilización, captación y selección, formación, supervisión, coordinación y evaluación.

Formación del Equipo Técnico: El programa incluye la formación continua de los profesionales, tanto de carácter interno como externo y la formación de los voluntarios/as.

Recursos materiales:

Material fungible: Reprografía, papelería, material fotocopiable y otros necesarios tanto para el trabajo diario del Equipo Técnico del programa (diseño, organización y coordinación), como para los talleres formativos con las/los voluntarias/os.

Instrumentos técnicos: A lo largo del documento se presentan, en distintos apartados, los instrumentos de carácter técnico necesarios tanto para la ejecución del programa como para su evaluación y seguimiento.

Medios informáticos y ofimáticos: Para el desarrollo de las actividades propuestas, la entidad cuenta con equipamiento informático (ordenador, impresora, scanner, fotocopidora...), y dispositivos de telecomunicaciones básicos (correo electrónico, teléfono fijo, móvil y fax).

Recursos documentales: La entidad cuenta con un Centro Documental propio con bibliografía especializada en soporte papel y digital.

Otros: Materiales para la difusión del Proyecto.



7. Ayudas y colaboraciones

Está prevista la colaboración en recursos de la Fundación La Caixa a través del Programa de Gestión del Voluntariado.

8. Indicadores de evaluación y seguimiento y resultados esperados

OBJETIVO OPERATIVO 1: EVALUACIÓN DE NECESIDADES A NIVEL ESTATAL Y AUTONÓMICO RESPECTO A LA FORMACIÓN Y CUALIFICACIÓN DE VOLUNTARIADO SOCIAL EN ATENCIÓN A LA INFANCIA Y ADOLESCENCIA.		
FASE 1. EVALUACIÓN DE NECESIDADES		
ACTIVIDADES	INDICADORES PREVISTOS	RESULTADO ESPERADO
Creación de un Equipo de Trabajo de carácter multidisciplinar, de ámbito autonómico y estatal para la Evaluación de Necesidades.	Existencia del Equipo.	Conseguirlo.
Elaboración de Informe Preliminar por Comunidad Autónoma.	Existencia del Informe.	Conseguirlo.
Reunión con la Administración Autonómica y entidades y agentes sociales para la presentación del Informe.	Nº. de reuniones.	Al menos 5 reuniones con interlocutores distintos por CCAA.
	Nº. de apoyos institucionales.	Al menos el apoyo de la Administración Autonómica.
Identificación de aliados estratégicos institucionales, entidades y ONGs.	Nº. de aliados.	Al menos 5 aliados por CCAA.



OBJETIVO OPERATIVO 2: PLANIFICACIÓN, VIABILIDAD Y SOSTENIBILIDAD DEL PROGRAMA.		
FASE 2. PLANIFICACIÓN		
ACTIVIDADES	INDICADORES PREVISTOS	RESULTADO ESPERADO
Creación de la Comisión de Seguimiento del Programa de carácter estatal y autonómico.	Existencia de la Comisión.	Conseguirlo.
Diseño del Manual de Procedimiento del Programa, incluyendo criterios de Calidad y Mejora Continua.	Existencia del Manual.	Conseguirlo.
Revisión de los Estatutos del Voluntariado y documentación al respecto propios de cada entidad, asesoramiento y propuestas de mejora.	Nº. de entidades revisadas.	Al menos todas las entidades miembro de FAPMI.
Identificación de perfiles de participantes en el Programa (entidades y voluntarios).	Existencia de los perfiles de entidad y voluntario.	Conseguirlo.
Selección de las entidades y agentes sociales colaboradores en el Programa.	Nº. de entidades y agentes colaboradores.	Al menos 2 por CCAA.
Diseño de acciones formativas, instrumentos, materiales y soporte web.	Existencia del programa formativo completo.	Conseguirlo.
Elaboración y edición de material informativo específico para la divulgación del Programa.	Existencia del material.	Conseguirlo.
Captación de financiación de ámbito autonómico.	Nº. de entidades financiadoras.	Al menos 1 entidad por CCAA.
Captación de financiación de ámbito estatal.	Nº. de entidades financiadoras.	Al menos 1 entidad de ámbito estatal.



OBJETIVO OPERATIVO 3: DIFUSIÓN DEL PROGRAMA Y PROMOCIÓN DEL VOLUNTARIADO SOCIAL RELACIONADO CON LA INFANCIA Y ADOLESCENCIA.		
FASE 3. DIFUSIÓN FASE 4: SELECCIÓN DE PARTICIPANTES		
ACTIVIDADES	INDICADORES PREVISTOS	RESULTADO ESPERADO
Difusión mediante sesiones informativas con Administraciones, instituciones, entidades y agentes sociales y participación en foros.	Nº. de sesiones informativas y participación en foros.	Al menos 3 por CCAA.
Difusión mediante correo electrónico.	Nº. de correos electrónicos enviados.	Al menos 500 por CCAA.
Actuaciones relativas a la promoción del voluntariado social relacionado con la Infancia y Adolescencia.	Nº. de actuaciones realizadas.	Al menos 1 por CCAA.

OBJETIVO OPERATIVO 4: CAPACITACIÓN DE LOS VOLUNTARIOS QUE PARTICIPAN EN EL PROGRAMA.		
FASE 5. PROCESO DE FORMACIÓN. FASE 6. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PROCESO DE FORMACIÓN.		
ACTIVIDADES	INDICADORES PREVISTOS	RESULTADO ESPERADO
Selección de voluntarios/as interesados en desarrollar su intervención en el ámbito de la Infancia.	Nº. de personas interesadas en participar en el Programa.	Al menos 200 interesados por CCAA.
Implementación de las acciones formativas.	Nº. de personas seleccionadas que cursan los programas formativos.	Al menos 150 por CCAA.
Evaluación del aprendizaje de los participantes.	Nº. de participantes que superan satisfactoriamente las pruebas las pruebas de evaluación.	Al menos el 80% de los participantes superan las pruebas de evaluación.



Evaluación del grado de satisfacción con el aprendizaje por parte del participante y de las entidades colaboradoras.	Nº. de participantes y entidades que valoran el aprendizaje adquirido con una puntuación igual o superior a 7 sobre 10.	Al menos el 70% de las entidades y participantes puntúan igual o superior a 7 sobre 10.
Atención de las necesidades formativas por parte de las entidades participantes.	Nº. de solicitudes de entidades atendidas satisfactoriamente.	Al menos un 70% de las entidades valora la atención recibida como satisfactoria.

OBJETIVO OPERATIVO 5: INSERCIÓN DE LOS PARTICIPANTES EN EL PROGRAMA EN ENTIDADES Y PROYECTOS DE VOLUNTARIADO.		
FASE 7. ACTUACIONES DE INSERCIÓN DEL VOLUNTARIADO CUALIFICADO.		
ACTIVIDADES	INDICADORES PREVISTOS	RESULTADO ESPERADO
Creación de la Bolsa de Voluntariado con carácter autonómico y local.	Existencia de la Bolsa de Voluntariado.	Conseguirlo.
Inserción de las personas voluntarias cualificadas en programas y con entidades que incorporan voluntariado social en sus actividades.	Nº. de personas voluntarias cualificadas que colaboran en programas y con entidades.	Al menos un 60% de los participantes del Programa colaboran en programas y con entidades.

OBJETIVO OPERATIVO 6: DISEÑO DE UN PROGRAMA DE FORMACIÓN Y CUALIFICACIÓN DE VOLUNTARIADO SOCIAL EN INFANCIA Y ADOLESCENCIA EFICAZ, EFICIENTE Y SOSTENIBLE, BASADO EN LA MEJORA CONTINUA.		
FASE 8. EVALUACIÓN DEL PROGRAMA		
ACTIVIDADES	INDICADORES PREVISTOS	RESULTADO ESPERADO
Valoración del grado de satisfacción respecto a las acciones formativas (mediante cuestionario específico).	Nº. de participantes y entidades que valoran el aprendizaje adquirido con una puntuación igual o superior a 7 sobre 10.	Al menos el 70% de las entidades y participantes puntúan igual o superior a 7 sobre 10.



Descripción del programa

Atención de las necesidades formativas por parte de las entidades participantes.	Nº. de solicitudes de entidades atendidas satisfactoriamente.	Al menos un 70% de las entidades valora la atención recibida como satisfactoria.
Inserción de las personas voluntarias cualificadas en programas y con entidades que incorporan voluntariado social en sus actividades.	Nº. de personas voluntarias cualificadas que colaboran en programas y con entidades.	Al menos un 60% de los participantes en el Programa.
Continuidad de la colaboración de los voluntarios en entidades y proyectos vinculados a la Infancia y Adolescencia.	Nº. de personas voluntarias cualificadas que colaboran en programas y con entidades durante los 12 meses siguientes a la finalización del Programa.	Al menos un 50% de los participantes en el Programa.
Memoria Anual del Programa y análisis de datos.	Existencia de la Memoria Anual.	Conseguirlo.
Mejora continua.	Nº. de actuaciones de Mejora Continua incluidas en la planificación del Programa para el ejercicio siguiente.	Al menos 3 actuaciones de Mejora Continua.

9. Sistema de Gestión de la Calidad

La Federación de Asociaciones para la Prevención del Maltrato Infantil (FAPMI) dispone de un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad propio (Proyecto Hércules) que incluye la gestión de la Mejora Continua, la Información y Documentación y el Conocimiento.

Este SGC está construido sobre la Norma ISO 9001:2000 y la Norma ONGconCalidad, incorporando la Gestión por Procesos en todas las áreas de actividad de la Federación, incluyendo el diseño, gestión, implementación, seguimiento y evaluación de los Programas y Proyectos asociados a los mismos.



De forma concreta, respecto a la Gestión de Programas y Proyectos, el SGC exige:

1. Desarrollo de una Guía de implementación del Proyecto o Protocolo.
2. Creación de una Comisión Autónoma del Proyecto.
3. Creación de una Comisión Estatal del Programa en el que se incluye en Proyecto.
4. Reuniones de coordinación estatales del Proyecto.
5. Incorporación de la buena práctica de otras entidades en las Guías de Proyecto.
6. Definición de un conjunto de objetivos e indicadores.
7. Actuaciones de revisión y seguimiento.
8. Plan de formación interna / externa del personal vinculado al Proyecto.
9. Elaboración de Memorias Anuales de Proyecto y Programa.
10. Incorporación de expertos ajenos a la Federación en las Comisiones Estatales de Programa.
11. En función de la naturaleza del Proyecto / Programa, se contempla la evaluación externa independiente del mismo.
12. Planificación de las actuaciones del siguiente ejercicio en función de los resultados del precedente.

Así mismo, respecto a la documentación del SGC / Proyecto Hércules, se establece:

1. Definición y documentación de Procesos.
2. Diseño de formatos específicos.
3. Archivo sistemático de la documentación para la elaboración de la Memoria de Programa / Proyecto.

Los Sistemas de Gestión de la Calidad del Programa se establecen en varios niveles y se aplican a todas las fases del mismo.

Sistemas de Gestión de la Calidad por fases:

Dado que la Mejora Continua es un objetivo de la Federación en todas sus áreas de actividad, este principio se aplica al desarrollo de Programas y Proyectos en todas sus fases, siendo estas:



1. Fase de Evaluación Diagnóstica, Planificación y Difusión.
2. Fase de Ejecución.
3. Fase de Evaluación:
 - a. Evaluación continua:
 - b. Evaluación final:

Sistemas de Gestión de la Calidad por agentes:

Se definen dos grupos de agentes involucrados en la evaluación del Programa en sus fases de desarrollo:

Evaluación externa: La realizada por (1) los participantes en el programa, (2) entidades colaboradoras y (3) Administraciones colaboradoras en distintas fases del proceso.

Evaluación interna: La realizada por el Equipo Técnico del Programa y la Comisión de Seguimiento a nivel autonómico y estatal.

Instrumentos de Gestión de la Calidad:

A continuación se relacionan los instrumentos de seguimiento y evaluación previstos.

1. Manual de Procedimiento / Guía de Programa.
2. Informe de Evaluación Diagnóstica.
3. Informe de Evaluación Final y Propuestas de Mejora.
4. Ficha e informe de seguimiento de las entidades participantes.
5. Ficha e informe de seguimiento del voluntario.
6. Compromiso de incorporación.
7. Compromiso de confidencialidad.
8. Carnet de voluntario.
9. Registro de incidencias.



10. Registro de Voluntarios.
11. Registro de seguro de Responsabilidad Civil y de Accidentes.
12. Estatuto del Voluntario de las entidades participantes.

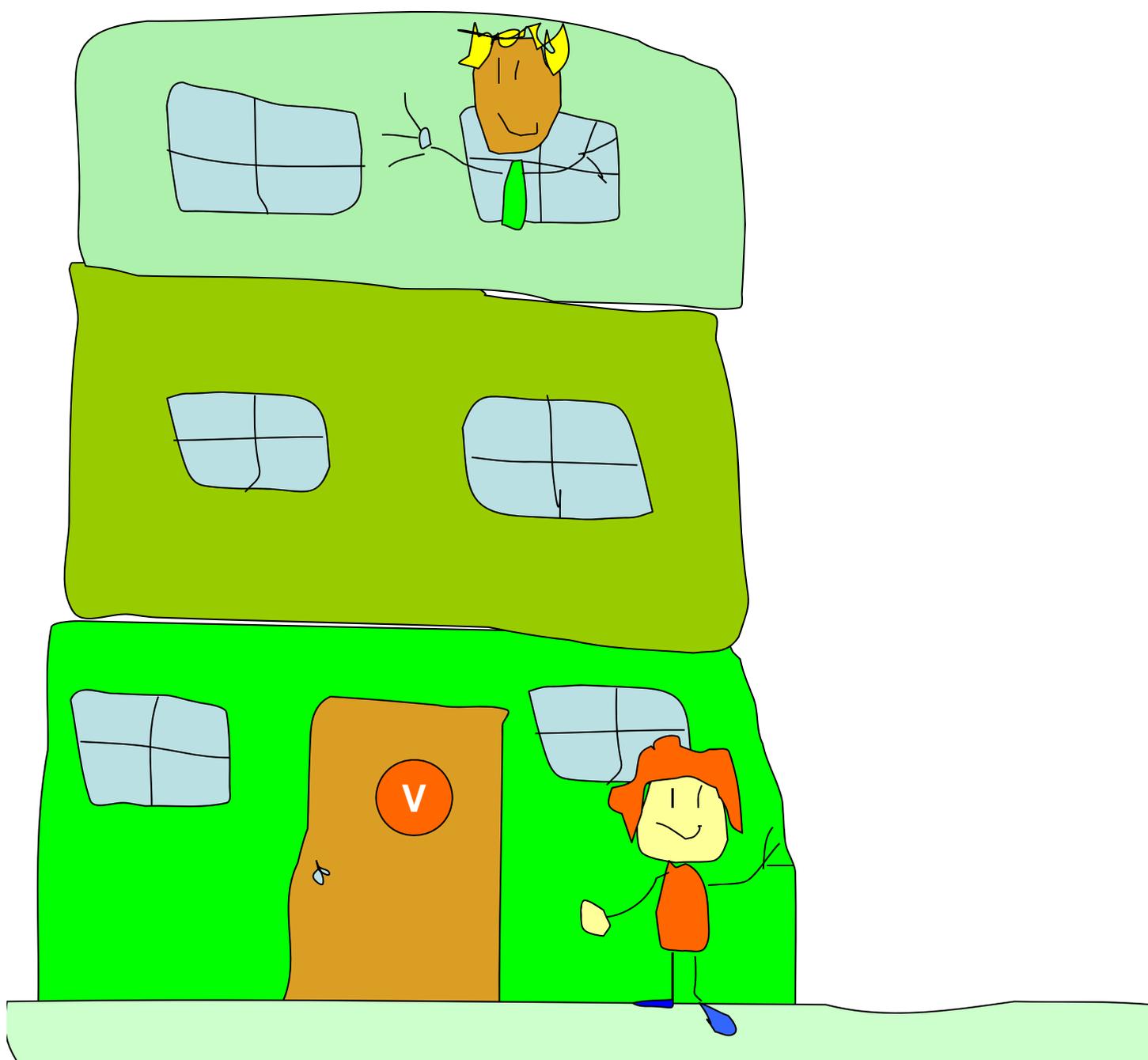
Junto a los descritos, se incorporan los materiales de instrumentos del Programa de Gestión del Voluntariado de la Fundación La Caixa:

1. Aplicación informática para la gestión del voluntariado.
2. Manual de gestión del voluntariado.
3. Manual de Buenas Prácticas en la gestión del voluntariado.

10. Sostenibilidad más allá de la financiación

Tal como se ha indicado en un apartado anterior, nuestra entidad cuenta con una larga trayectoria de intervención en el ámbito de la Infancia y el Voluntariado, lo que ha permitido establecer una amplia red social e institucional que garantiza la colaboración mutua en estos ámbitos. La propia dinámica establecida garantiza la continuidad de la intervención voluntaria en los diferentes dispositivos aunque los recursos económicos sean limitados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y DOCUMENTALES





Junto a los Planes Autonómicos de Voluntariado, se consideran como documentos de especial interés los siguientes:

ASOCIACIÓN INTERNACIONAL DE ESFUERZOS VOLUNTARIOS (1990): Declaración Universal sobre el Voluntariado. París, Congreso Mundial Live90.

CONSEJO DE EUROPA (1985): Recomendación nº. 85/9 del Comité de Ministros del Consejo de Europa sobre el trabajo voluntario en actividades de bienestar social.

CONSEJO DE EUROPA (2009): Decisión del Consejo de 27 de noviembre de 2009 sobre el Año Europeo de las Actividades del Voluntariado que fomenten una Ciudadanía Activa (2011), 2010/37/CE.

FUNDACIÓN LA CAIXA: Manual de gestión del voluntariado. Barcelona, Obra Social La Caixa.

FUNDACIÓN LA CAIXA: Manual de Buenas Prácticas en la gestión del voluntariado. Barcelona, Obra Social La Caixa.

INDEPENDENT SECTOR y VOLUNTARIOS DE NACIONES UNIDAS (2001): La medición del servicio voluntario. Una guía práctica. Ginebra, Naciones Unidas.

JORNADAS CIVICAS EUROPEAS 2010: Por una ciudadanía social europea. Málaga, 6, 7 y 8 de mayo de 2010.

LEY 6/1996, DE 15 DE ENERO, DEL VOLUNTARIADO (BOE de 17 de enero de 1996).

LEY ORGÁNICA 1/2002, DE 22 DE MARZO, REGULADORA DEL DERECHO DE ASOCIACIÓN (BOE de 26 de marzo de 2002).

OBSERVATORIO DEL VOLUNTARIADO (2009): Primeras conclusiones del estudio comparativo de Planes de Voluntariado en España. Madrid, Plataforma de Organizaciones de Voluntariado. XIV Escuela de Otoño. Huesca, 30 y 31 de Octubre de 2009.



OBSERVATORIO DEL VOLUNTARIADO (2009): Conclusiones del estudio legislativo sobre Voluntariado en España. Madrid, Plataforma de Organizaciones de Voluntariado. XIV Escuela de Otoño. Huesca, 30 y 31 de Octubre de 2009.

MINISTERIO DE TRABAJO Y ASUNTOS SOCIALES. I Plan del Voluntariado 1997-2000.

MINISTERIO DE TRABAJO Y ASUNTOS SOCIALES. II Plan del Voluntariado 2001-2004 (de 18 de junio de 2001).

MINISTERIO DE TRABAJO Y ASUNTOS SOCIALES. III Plan del Voluntariado 2005-2009 (de 18 de junio de 2001).

MINISTERIO DE TRABAJO Y ASUNTOS SOCIALES (2005): Diagnóstico de situación del voluntariado en España. Madrid, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

MINISTERIO DE TRABAJO Y ASUNTOS SOCIALES Y UNIVERSIDAD PONTIFICA DE COMILLAS (2003): Situación social de la infancia en España, 2001. Madrid, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.



www.fapmi.es