

Club Esportiu Palma de Mallorca Activa



PALMA
esports

Programa de voluntariado

2020 - 2024

Introducción

El Club Esportiu Palma de Mallorca Activa “PALMAesports” nace a mediados de 2012 con la el **objetivo principal** de desarrollar estrategias que permitan mejorar las condiciones y calidad de vida de las personas menores de edad en situación de vulnerabilidad social, favoreciendo su integración social y personal a través del deporte, el ocio, la formación, el acompañamiento en la transición a la vida adulta e independiente y la sensibilización de nuestro entorno, implicando tanto a las personas como a los agentes sociales y al sector empresarial de nuestra comunidad.

Pretendemos ser una entidad que remueva conciencias, de referencia, cercana y consolidada, que cumpla con sus compromisos sociales, promoviendo y sensibilizando a la sociedad, el entorno y el mundo empresarial para que sean conscientes del papel que juegan y la importancia de su implicación en la mejora de las condiciones personales, sociales y laborales de las personas con las que trabajamos.

Para poder llegar a conseguirlo, basamos nuestro trabajo en aquellos **valores** que creemos que son indispensables en nuestro entorno: solidaridad, respeto, constancia, oportunidades para todos/as, trabajo en equipo, transparencia y ética profesional, y pasión.

La Junta Directiva de PALMAesports aprobó promover el voluntariado tanto en el Club como entre las personas a las que se atiende y con las que se relaciona para fomentar una sociedad comprometida y sensible. Para poder conseguir este fin se propone la puesta en marcha del presente documento - **Programa de Voluntariado 2020/24** -.

El presente Programa de Voluntariado se desarrolla teniendo en cuenta los objetivos y finalidades del Club en cumplimiento con la ley aplicable en esta materia en nuestra comunidad autónoma (Ley 11/2019 de 8 de marzo del Voluntariado en las Islas Baleares).



El voluntariado en PALMAesports

El **voluntariado** es el conjunto de actividades que una persona realiza de manera altruista en una entidad de voluntariado con el objetivo de contribuir a la creación de una sociedad más justa. Estas actividades tienen que corresponderse a una acción organizada y tener un carácter solidario y voluntario, llevándose a cabo de manera libre y siendo incompatibles con el recibimiento de una contraprestación económica o material. Por lo tanto, se considerará que forman parte del voluntariado todas aquellas actividades incluidas dentro de un Programa de Voluntariado, tengan carácter presencial o no presencial y sean continuadas en el tiempo o eventuales.

Entendemos al/la **voluntario/a** como aquella persona que comparte unos intereses y objetivos sociales con una entidad de voluntariado y se compromete con ella para la consecución de los mismos, aportando su tiempo y conocimientos de manera desinteresada y altruista para apoyar el trabajo que se está realizando. Este compromiso quedará formalizado y el/la voluntario/a será sujeto de unos derechos y deberes derivados de esta relación con la entidad.

La persona voluntaria tiene que contar con determinadas **competencias y capacidades generales** que motiven y fomenten su participación como tal en el Club:

- Escucha activa y empatía: estas cualidades son imprescindibles en el sector social, ya que nos permite ser sensibles a la realidad que nos rodea, estar en sintonía con ella y comprenderla mejor.
- Capacidad crítica y reivindicativa: desde los proyectos de la Fundación se vela por el bienestar de las personas destinatarias de los mismos, por lo que se valora que la persona voluntaria sea capaz de cuestionar las desigualdades existentes en la sociedad, así como reflexionar y proponer iniciativas dirigidas a paliar estas situaciones.
- Solidaridad y compromiso: el trabajo que desarrollamos requiere de un esfuerzo continuado para poder conseguir, desde el deseo de querer mejorar las condiciones de nuestra sociedad, los objetivos a largo plazo. Del mismo modo, la persona voluntaria tiene que sentir como suyos estos objetivos, comprometiéndose no sólo



con la acción concreta de voluntariado, sino también con la misión, visión y valores del Club.

- **Actitud positiva:** un enfoque entusiasta, positivo y optimista en el trabajo en el Club y en la interacción con las personas destinatarias de los proyectos y el resto del equipo humano fomentará el cambio y dejará una huella más permanente en todos/as ellos/as.
- **Respeto y confidencialidad:** especialmente en aquellos casos en los que la acción voluntaria implica una intervención directa con personas, existe la posibilidad de que los/as voluntarios/as tengan conocimiento sobre la vida privada y personal de las mismas, haciendo imprescindible el tratamiento de esta información con respeto y sin juzgar, otorgándole la privacidad que merece y transmitiéndola al referente del proyecto, si cree que así es necesario.
- **Trabajo en equipo:** es bien sabido que como equipo se consiguen más cosas y se avanza más que a nivel individual, por lo que es primordial que aquellas personas que se unan al equipo del Club en la consecución de su misión sean capaces de trabajar de forma organizada y coordinada con el resto del equipo.
- **Portavoz y altavoz de su solidaridad:** la persona voluntaria se convierte en modelo a seguir en su entorno, promoviendo aquellos valores propios del voluntariado y la solidaridad, así como la justicia y cohesión social. A través de su experiencia y compromiso ejercerá como agente de cambio y transformación, removiendo conciencias y visibilizando el trabajo en el ámbito social, multiplicando de este modo su impacto.

Además de estos aspectos, pueden ser necesarios o deseables otros conocimientos o habilidades según el proyecto o la actividad específica en la que se quiera participar. Dicha información se detallará en el Programa de Voluntariado.

El voluntariado está abierto a todas aquellas personas mayores de edad y a las menores de edad (a partir de 16 años), previa autorización del padre, madre o tutor legal. Se podrá considerar a cualquier persona para su ejercicio siempre que no figure en el Registro Central de Delinquentes Sexuales ni tenga antecedentes penales no cancelados hacia el colectivo al que se dirige la acción de voluntariado.



Objetivo general

Establecer y regularizar, es decir, crear un protocolo marco de la participación de las personas voluntarias en los proyectos y las actividades de PALMAesports.

Objetivos específicos

- Pautar de forma clara el rol del voluntario/a en el funcionamiento del Club, así como los fines y misión de la entidad para que la persona voluntaria pueda identificarse con ellos.
- Especificar y detallar los proyectos y actividades abiertas a la participación de voluntarios/as, desarrollando este aspecto en los correspondientes Programas de Voluntariado.
- Definir un proceso de gestión del voluntariado, detallando el proceso de incorporación, desarrollo de actividades y desvinculación de las personas voluntarias del Club para que se sientan acompañados durante el tiempo que compartan con nosotros.
- Definir los derechos y deberes tanto de las personas voluntarias como del Club como entidad receptora de los mismos.
- Reconocer el papel que desarrollan los/as voluntarios/as y la importancia de sus aportaciones, tanto a nivel de tiempo y conocimientos como en cuanto a iniciativas y sugerencias, fomentando su participación activa en el Club.
- Fomentar la formación de las personas voluntarias a través de la facilitación de actividades, propias o externas, que puedan ser de su interés y enriquecer sus habilidades y capacidades para el desempeño de su actividad en el Club.



Identificamos tres ejes prioritarios de actuación en materia de voluntariado en nuestra entidad: proceso de gestión del voluntariado, participación, e información y sensibilización.

Proceso de gestión del voluntariado

Una de las prioridades del club en estos momentos en los que todavía estamos en unas etapas iniciales de nuestra actividad y de la incorporación de voluntarios/as a la misma es sistematizar su trayectoria en el Club, estableciendo de forma clara el proceso de incorporación, desarrollo de la actividad y desvinculación de la persona voluntaria. Creemos que de este modo conseguiremos transmitir mejor la información al voluntario/a sobre nuestra misión y objetivos, además de proporcionar un marco de actuación que detalle su rol en la entidad con el fin de facilitar que se sienta identificado con nuestro trabajo, lo sienta como propio y contribuya a que se convierta en una realidad.

El proceso de gestión del voluntariado se desarrolla según las siguientes fases:

1. *Captación de voluntarios/as*: en el momento en el que se necesite incorporar nuevos/as voluntarios/as al equipo del Club, se determinará el perfil necesario y se realizará una búsqueda en la base de datos del club o, en caso que no se tengan a personas en espera, se difundirá a través de los canales propios del Club (redes sociales, entorno, otros/as voluntarios/as...). Para esta fase serán necesario los siguientes documentos: material de difusión y desarrollo del Programa de Voluntariado (si es para incorporación de personas voluntarias a nuevos proyectos).
2. *Acogida de la persona voluntaria*: cuando se reciba una petición de colaboración como voluntario/a, se derivará a la persona responsable del Programa de Voluntariado para que pueda concertar una reunión y tener una entrevista informal con él o ella en la que se presente el trabajo del Club; su misión, visión y valores; y los posibles Programas de Voluntariado en los que se puede colaborar. Si, después de recibir la información, la persona interesada decide formalizar su



compromiso y el/la responsable de voluntariado cree que su incorporación es adecuada para el proyecto y el Club, se procederá a la firma de los formularios de incorporación y a la solicitud al nuevo/a voluntario/a de los documentos necesarios. Una vez se haya completado este proceso, se procederá a dar de alta en el seguro al voluntario/a, se le entregará su acreditación (así como una camiseta y sudadera del Club en caso de participación continuada en actividades presenciales) y se le introducirá al grupo. El proceso de acogida e incorporación puede tener lugar en una o dos sesiones, dando suficiente tiempo para tomar una decisión reflexionada y reunir y completar la documentación necesaria. En esta fase será necesaria la siguiente documentación: folleto informativo de las actividades del Club, documentos de incorporación (ficha de voluntariado, acuerdo de incorporación, declaración responsable, protección de datos y acuerdo de confidencialidad y secreto profesional), correspondiente Programa de Voluntariado y acreditación personal.

3. *Comunicación interna:* se expondrán de manera clara las vías de comunicación habilitadas para mantener el contacto con la persona responsable del voluntariado, la responsable del proyecto en el que realizará la acción de voluntariado y el resto del equipo del Club. Estas vías para la comunicación interna se detallarán en el Programa de Voluntariado y consisten en: contacto telefónico y/o por correo electrónico con los/as correspondientes responsables del Club, inclusión en el grupo de WhatsApp de los/as voluntarios/as y equipo del Club, canal anónimo de quejas y/o sugerencias, encuestas de satisfacción y seguimientos. Se utilizarán estas vías para mantener una comunicación fluida y para fomentar la participación de los/as voluntarios/as en el resto de actividades del Club y en la entidad, en general.
4. *Formación del voluntariado:* la adquisición y/o actualización de las competencias básicas necesarias para que las personas voluntarias puedan desarrollar exitosamente sus tareas será una de las prioridades de la Fundación. Se proporcionarán tanto recursos formativos propios como información sobre recursos formativos de entidades externas que puedan ser de interés para los/as voluntarios/as. El Club desarrollará el material necesario para que los/as nuevos/as voluntarios/as reciban una formación introductoria básica sobre la nuestra entidad y su papel en la misma, que se recogerá en el correspondiente Programa de



Voluntariado y se expondrá en las sesiones de acogida. Aunque la participación en acciones formativas no será obligatoria, sí que será altamente recomendada. Para poder identificar posibles áreas en las que sea necesario reforzar la formación, se recogerán las sugerencias y aportaciones que los/as voluntarios/as hagan en la encuesta de satisfacción, así como en las reuniones de seguimiento. El/la responsable del voluntariado mantendrá un registro de las actividades formativas propuestas y las realizadas por parte de los/as voluntarios/as.

5. *Seguimiento de la persona voluntaria:* durante el transcurso de su colaboración con el Club se realizará un seguimiento de la participación e implicación de las personas voluntarias en los proyectos con el fin de poder contribuir a que su integración en el equipo sea positiva y a que tenga una buena experiencia de voluntariado. Este seguimiento se realizará a través de reuniones con el/la equipo técnico y responsable de voluntariado del Club, además de en encuentros con el resto de voluntarios/as, tengan carácter formal o informal. Dichos seguimientos serán registrados en la correspondiente base de datos de los/as voluntarios/as. Además, se podrá a disposición de los/as voluntarios/as un buzón de quejas y sugerencias online para que puedan utilizarlo, si lo desean, en caso de querer hacer alguna aportación o comentario de manera anónima. Como parte del seguimiento, se facilitará a los/as voluntarios/as una encuesta de satisfacción online al final del año o del proyecto en el que participan para poder conocer su opinión y ofrecer una plataforma adicional a través de la que puedan aportar sus comentarios.
6. *Desvinculación del voluntario/a:* cuando finalice la relación de la persona voluntaria con el Club, bien sea por decisión propia del /la voluntario/a o por finalización del proyecto en el que participa, se realizará un seguimiento final para conocer el motivo de la desvinculación (si ha sido por decisión del/la voluntario/a) y su grado de satisfacción con la actividad y el tiempo invertido en nuestra entidad. Dicha información se registrará en la base de datos de voluntariado y se recogerá a través de una llamada telefónica o una entrevista presencial y la encuesta de satisfacción. Además, se emitirá y se le hará llegar el correspondiente certificado de voluntariado, en el que se reflejarán los detalles de su participación en la entidad.



7. El Programa de Voluntariado, que se entregará a los/as voluntarios/as al inicio de su incorporación, será el documento en el que se explique de manera clara el paso a paso de este proceso y en el que se especifiquen los puntos aquí expuestos para que reciban la información necesaria y adecuada para el desarrollo de su tarea.

En dicho Programa se incluirá la siguiente información:

- Presentación del Club (misión, visión y valores).
- Específico para cada Programa de Voluntariado: finalidad y objetivos, descripción de las actividades concretas y recursos necesarios, funciones de las personas implicadas, formación necesaria e identificación del responsable.
- Sistema de comunicación, coordinación y participación.
- Derechos y deberes del voluntario/a.
- Derechos y deberes de la Club.
- Código ético.
- Protocolo de resolución de conflictos.

Se desarrollarán los apartados específicos según el tipo de voluntariado que se vaya a realizar: de intervención y presencial (participación activa en un proyecto), en comunicación y no presencial (comunicación y diseño) y puntual o esporádico (apoyo en actividades y eventos).

Participación

La persona voluntaria, como parte del equipo que contribuye a la consecución de los objetivos del Club y como agente de transformación social, tiene derecho a expresar sus opiniones, realizar sugerencias y participar en tomas de decisiones dentro de la entidad. Para ello se establecerán canales de comunicación formales y no formales como vía para fomentar su participación, además de actividades que fomenten el sentimiento de pertenencia.



Vías de comunicación formales	Entrevistas de seguimiento con los/as voluntarios/as. Información a través de newsletters. Encuestas de satisfacción. Canal anónimo de quejas y sugerencias. Responsable de voluntariado.
Vías de comunicación informal	Grupo de WhatsApp. Conversaciones informales fruto de la relación establecida entre el equipo.
Actividades para el fomento de la pertenencia	Entrega de camiseta y sudadera del Club, así como la acreditación de voluntario/a. Organización de actividades sociales fuera de la actividad de voluntariado.

Información y sensibilización

Se proporcionará información sobre el Programa de Voluntariado y se hará difusión del mismo, reconociendo la labor de los/as voluntarios/as y su aportación a los proyectos y al trabajo que realiza el Club para conseguir generar un impacto positivo en nuestra sociedad.

Se les realizará un especial reconocimiento y mención en la memoria anual del Club y Día Internacional de los Voluntarios (5 de diciembre), además de en otros momentos del año.



Implementación, seguimiento y evaluación

El Plan de Voluntariado será vigente mientras el Club cuente con voluntarios/as en sus actividades. Se revisará de manera bianual, realizando las modificaciones que se consideren necesarias e incluyendo nuevos ejes de trabajo si así se ve conveniente.

Enero a noviembre	<p>Actualización del Plan de Voluntariado y el Programa de Voluntariado.</p> <p>Revisión de los documentos de incorporación de los/as voluntarios/as. Envío del Programa de Voluntariado actualizado a los existentes voluntarios/as.</p> <p>Actualización en la página web del Club del Plan de Voluntariado. Uso de la documentación actualizada en las futuras incorporaciones.</p>
Diciembre	<p>Reconocimiento de la labor de los/as voluntarios/as (Día Internacional de los Voluntarios y memoria anual).</p> <p>Evaluación de la experiencia de voluntariado.</p>



El equipo técnico del Club realizará el seguimiento para la correcta aplicación del mismo y se encargará de realizar una evaluación interna de su correcta implementación, en función de los siguientes indicadores:

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	INDICADOR	FUENTE DE VERIFICACIÓN
Pautar de forma clara el rol del voluntario/a en el funcionamiento del Club, así como los fines y misión de la entidad para que la persona voluntaria pueda identificarse con ellos.	Información incluida del Programa de Voluntariado. Opinión de los/as voluntarios/as sobre la información recibida durante la acogida e incorporación.	Programa de Voluntariado. Encuesta de satisfacción de los/as voluntarios/as.
Especificar y detallar los proyectos y actividades abiertas a la participación de voluntarios/as, desarrollando este aspecto en los correspondientes Programas de Voluntariado.	Redacción de Programas de Voluntariado específicos según la actividad.	Programa de Voluntariado.
Definir un proceso de gestión del voluntariado, detallando el proceso de incorporación, desarrollo de actividades y desvinculación de los voluntarios del Club para que se sientan acompañados durante el tiempo que compartan con nosotros.	Información incluida del Programa de Voluntariado. Opinión de los/as voluntarios/as sobre la información recibida y su experiencia de voluntariado.	Programa de Voluntariado. Encuesta de satisfacción de los/as voluntarios/as.
Definir los derechos y deberes tanto de los voluntarios como del Club como entidad receptora de los mismos.	Información incluida del Programa de Voluntariado.	Programa de Voluntariado.



<p>Reconocer el papel que desarrollan los voluntarios/as y la importancia de sus aportaciones, tanto a nivel de tiempo y conocimientos como en cuanto a iniciativas y sugerencias, fomentando su participación activa en el Club.</p>	<p>Nº de agradecimientos y/o reconocimientos en medios propios.</p> <p>Nº de actividades sociales y/o lúdicas organizadas para los/as voluntarios/as.</p> <p>Nº de sugerencias y aportaciones realizadas por los/as voluntarios/as.</p>	<p>Publicaciones en redes sociales, noticias y newsletters del Club.</p> <p>Encuesta de satisfacción de los/as voluntarios/as.</p> <p>Canal de quejas y sugerencias.</p>
<p>Fomentar la formación de las personas voluntarias a través de la</p>	<p>Nº de formaciones ofrecidas propias y</p>	<p>Registro de formación.</p>
<p>facilitación de actividades, propias o externas, que puedan ser de su interés y enriquecer sus habilidades y capacidades para el desempeño de su actividad en el Club.</p>	<p>externas.</p> <p>Nº de voluntarios/as que participan en formaciones.</p> <p>Nº de formaciones realizadas por parte de los/as voluntarios/as.</p>	

La valoración de estos indicadores servirá para realizar una evaluación que proporcione información útil para la actualización del Plan y los Programas de Voluntariado, incorporando modificaciones dirigidas a mejorar la experiencia de las personas voluntarias en el Club y a abrir vías que potencien el impacto de su participación en la misma.

