



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

Programa de acogida de la Unidad de Voluntariado de la Universidad de Córdoba



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
Vicerrectorado de Internacionalización y Cooperación
Unidad de Voluntariado



JUNTA DE ANDALUCIA
Delegaciones Provinciales
en Córdoba

ÍNDICE

Introducción	3
1. Descripción de la oferta y definición del perfil	7
2. Captación del voluntariado y entidades colaboradoras	9
3. Difusión de la oferta y recepción de solicitudes	10
4. Preselección de solicitudes	12
5. Entrevistas de selección	13
6. Valoración de candidaturas	18
7. Decisión de las personas seleccionadas	19
8. Comunicación de la nueva incorporación	20
9. Formación y capacitación del voluntariado y las entidades colaboradoras	21
10. Seguimiento, reconocimiento y salida del voluntariado	22
Anexos	
Anexo 1	23
Anexo 2	24
Anexo 3	25
Anexo 4	26
Anexo 5	27

INTRODUCCIÓN

El presente programa de acogida pretende ser una guía sencilla de los pasos a seguir para recibir en la Unidad de Voluntariado de la Universidad de Córdoba (en adelante UCO), al voluntariado de la comunidad universitaria: alumnado, profesorado y Personal de Administración y servicios (en adelante PAS) y a su entorno más cercano. Pero también para recibir a aquellas entidades susceptibles de acoger voluntariado que estén interesadas en colaborar con la Unidad de Voluntariado. Dichas entidades podrán ser Entidades No Lucrativas (en adelante ENL) de Córdoba o administraciones públicas que realicen actividades de carácter solidario. Las actividades pueden ser propias de la Unidad de Voluntariado o internas de cada entidad.

Los objetivos de este programa son tres:

1. Dar acogida, aportando y recabando información de las personas y entidades que se acercan a la Unidad de Voluntariado con interés en ser personas voluntarias o con necesidades de recabar voluntariado.
2. Motivar la participación del voluntariado como parte de un proceso de transformación personal y social.
3. Compatibilizar la necesidad de colaboración y la disponibilidad de quienes se ofrecen como personas voluntarias.

Para todo ello se establecen una serie de compromisos a priori:

Compromisos de la UCO:

- Conectar al voluntariado con las entidades susceptibles de realizar voluntariado.
- Debe proporcionarle formación adecuada para su actividad.
- Favorecer la integración en los equipos de trabajo con una actividad determinada.

- Informarle de las planificaciones, actuaciones realizadas y su resultado.
- En la medida de lo posible facilitarles espacios de participación en la UCO.
- Favorecer que tengan los recursos necesarios para su labor y asegurarle contra posibles accidentes en el caso de las actividades realizadas directamente por la Unidad de Voluntariado.

Compromisos de las entidades de acogida:

- Deben proporcionar la formación necesaria al voluntariado para su actividad.
- Favorecer la integración en los equipos de trabajo con una actividad determinada.
- Informarle de las planificaciones, actuaciones realizadas y su resultado.
- En la medida de lo posible facilitarles espacios de participación.
- Favorecer que tengan los recursos necesarios para su labor y asegurarle contra posibles accidentes.

Compromisos de la persona voluntaria:

- Asumir los valores y misión de la UCO y las entidades de acogida.
- Responsabilizarse de una actividad determinada con la dedicación y estabilidad requerida.
- Comprometerse en hacer lo mejor posible sus funciones y en formarse con los medios que la UCO y las entidades de acogida tienen disponibles.

- Actuar fuera del programa de voluntariado como agentes de sensibilización.

El programa de acogida tendrá las siguientes fases en voluntariado y entidades susceptibles de recibir voluntariado:

FASES	VOLUNTARIADO	ENTIDADES
1. Descripción de la oferta y definición del perfil	Captación y difusión	Captación y difusión
2. Captación de voluntariado y entidades colaboradoras	Captación y difusión	Captación y difusión
3. Difusión de la oferta y recepción de solicitudes	Captación y difusión	Captación y difusión
4. Preselección de solicitudes	Se hace para actividades organizadas por la Unidad de Voluntariado, para las restantes según procedimiento interno de la entidad	Se hace siempre
5. Entrevistas de selección	Se hace para actividades organizadas por la Unidad de Voluntariado, para las restantes según procedimiento interno de la entidad	Puede hacerse o no
6. Valoración de candidaturas	Se hace para actividades organizadas por la Unidad de Voluntariado, para las restantes según procedimiento interno	Se comunica a la entidad si encaja con la Unidad de Voluntariado

	de la entidad	
7. Decisión de las personas seleccionadas	Se hace para actividades organizadas por la Unidad de Voluntariado, para las restantes según procedimiento interno de la entidad	Se incorpora o no su oferta a la Unidad de Voluntariado y se le notifica
8. Comunicación de la nueva incorporación	Se hace para actividades organizadas por la Unidad de Voluntariado, para las restantes según procedimiento interno de la entidad	Se incorpora o no su oferta a la Unidad de Voluntariado y se le notifica
9. Formación y capacitación del voluntariado y de las entidades colaboradoras	En jornadas y talleres	En jornadas y talleres
10. Seguimiento, reconocimiento y salida del voluntariado	Informe del voluntario/a	Informe de la entidad de acogida

1. DESCRIPCIÓN DE LA OFERTA Y DEFINICIÓN DEL PERFIL

Hay cuatro premisas básicas de la definición de la oferta:

- Analiza/valora el puesto sin pensar en personas en concreto que lo ocupan.
- Describe el puesto aquí y ahora:
 - Identificación del puesto
 - Misión
 - Dimensiones (equipo, recursos)
 - Actividades principales
 - Naturaleza de la actividad (decisiones, problemas, relaciones internas y externas)
 - Dedicación
- Siempre que sea posible, la realiza alguien que lo ocupe o haya ocupado o la persona responsable.
- Se describe en base al desempeño normal de las actividades que tiene asociadas. La actividad podrá ser virtual o presencial y a su vez permanente o puntual. Serán variables dependiendo de los intereses y necesidades de cada momento y se optimizarán todos los recursos existentes. Si hay algún/a voluntario/a que tenga algún conocimiento concreto se la incentivará para que lo desarrolle mediante una actividad. La oferta de voluntariado abarcará desde la realización de tareas más mecánicas que no impliquen ninguna destreza especial hasta aquellas que requieran un *curriculum* más específico por parte del voluntariado.

Definición del perfil del voluntario:

- Conocimientos teóricos y prácticos (formación y experiencia)
- Capacidades y habilidades
- Motivación
- Otros aspectos (disponibilidad para viajar, etc.)

2. CAPTACIÓN DE VOLUNTARIADO Y ENTIDADES COLABORADORAS

Antes del plan:

- Planificar procesos de captación.
- Prever cargas del proceso: disponibilidad para hacer entrevistas, contestar solicitudes, seguimiento de la acogida e integración en las entidades, etc.

Durante el plan:

- Calendarizar proceso con acciones, fechas y responsables (en base a la fecha de incorporación prevista).
- Decisión de los canales de difusión que se usarán.
- Realización de las entrevistas.
- Contestación a los candidatos.

Después del plan:

- Hacer una evaluación del proceso globalmente.
- Valorar qué canales de difusión nos han funcionado mejor o peor y por qué.
- Recoger todos los aprendizajes para el siguiente proceso.
- Coordinar acogida y registro de nuevas personas.

3. DIFUSIÓN DE LA OFERTA Y RECEPCIÓN DE SOLICITUDES

Incorporación de personas voluntarias y/u entidades:

- Solicitudes espontáneas de voluntariado y entidades:
 - Se atienden solicitudes de personas y/u entidades interesadas en ser voluntarias o captar voluntariado.
 - Se comprueban las vacantes existentes y se valora la incorporación.
- Búsqueda de voluntarios y/u entidades:
 - Se detecta una nueva necesidad.
 - Se inicia la búsqueda de personas voluntarias y/u entidades.

En esta fase se asegurará que la difusión se realiza en un margen de tiempo necesario para que las personas interesadas puedan contactar con la Unidad de Voluntariado y las entidades. Se asegurará que se llega al mayor número de personas posibles. Estarán colgados en la web de la Unidad de Voluntariado sendos modelos de solicitud para el voluntariado y las entidades (**anexos 1 y 2**).

Se definirán las fuentes de captación o canales de difusión más adecuados: internet (web de la Unidad de Voluntariado, coordinadoras autonómicas de ONG, bolsas de voluntariado, etc.), cartelería, agendas ciudadanas, etc. Se podrán usar las siguientes herramientas: anuncio de prensa escrita, anuncio electrónico, poster/díptico de captación, web de la Unidad de Voluntariado de la UCO, presentación del programa anual o carta mailing a la comunidad universitaria y entidades susceptibles de recibir voluntariado.

El contenido de la oferta o anuncio tendrá siempre en cuenta estos aspectos:

- Identificación de la entidad mediante imagen institucional.
- Se mantendrá el doble mensaje a voluntariado y a entidades susceptibles de recibir voluntariado.
- Ser directos y concisos en la información.
- Claridad en los contactos a los que las personas deben dirigirse (nombre, e-mail, teléfono, dirección postal, etc.)

4. PRESELECCIÓN DE SOLICITUDES

Se dará respuesta a todas las solicitudes recibidas en el mínimo tiempo posible, y se hará una primera criba general para separar candidatos/as que no se ajustan a los perfiles.

Una segunda criba más detallada para separar aquellas personas cuya candidatura es más adecuada, con dudas o con reservas.

Según el ajuste de las candidaturas recibidas y cribadas iremos avanzando y recogiendo más información de las mismas, así como tener una entrevista personal para profundizar mejor.

5. ENTREVISTAS DE SELECCIÓN

Esta fase no es necesaria que sea realizada por la Unidad de Voluntariado, sino por las entidades de acogida del voluntariado. No obstante puede ser necesaria para alguna actividad concreta de la UCO (**ver anexo 3**).

En esta fase se contrastará la información recogida hasta ahora y profundizará sobre lo que necesitamos conocer para evaluar las solicitudes de las personas voluntarias preseleccionadas.

Una vez registradas todas las entrevistas tendremos una visión general de las candidaturas y las analizaremos en profundidad en la siguiente fase.

La entrevista de selección es un proceso de conocimiento mutuo entre la institución y la persona. Es una actividad de comunicación que tiene como objetivos:

- Para la persona entrevistada: recoger la información necesaria para evaluar la adecuación de una persona voluntaria a un puesto concreto de un equipo.
- Para la persona candidata: dar a conocer su formación, experiencia, motivaciones e intereses para incorporarse como voluntaria.

La entrevista no es un examen, un interrogatorio exhaustivo y desordenado para poner a prueba la resistencia o la confianza de la persona o un monólogo de la persona candidata.

Los objetivos de la entrevista de selección son:

- Establecer una relación personal.
- Verificar información de la persona candidata.
- Obtener información útil para la selección.

- Detectar indicios que nos faciliten información que podemos preguntar directamente.
- Resolver dudas que tenga la persona.

La entrevista constará de cinco fases:

- 1. Preparación de la entrevista.
- 2. Inicio: introducción, presentación y objetivos de la entrevista.
- 3. Exploración: formación, experiencia, descripción del puesto, habilidades, personalidad, motivación y disponibilidad.
- 4. Cierre de la entrevista.
- 5. Valoración de la entrevista.

Antes de la entrevista se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

- Identificar áreas a evaluar (perfil, descripción del puesto, etc.)
- Preparar las preguntas, según los aspectos a sondear.
- Familiarizarse con la información de la persona candidata.
- Si hay más de una persona entrevistada, definir la participación de cada una.

Durante la entrevista se debe:

- Establecer una buena relación y generar un buen clima.
- Explicar objetivos y estructura de la entrevista.
- Pedir que nos definan sus situaciones.
- Profundizar en las situaciones con preguntas breves y específicas.
- Preguntar el porqué / para qué de su comportamiento.

- Agradecer, dar la oportunidad de preguntar.
- Cerrar la entrevista.

Después de la entrevista se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

- Hacer una valoración inmediata de la información registrada.
- Limitarse a las evidencias identificadas, sin interpretar más allá de lo recogido.
- Definir el presente en función del pasado, para predecir la conducta futura de la persona.

Las cualidades de la persona entrevistada deben ser la empatía, escucha activa, asertividad, *feedback*, comunicación no verbal y capacidad de análisis.

El decálogo de la persona entrevistada contempla:

- Crear un ambiente agradable y natural.
- Mantener el control, no dejar que le entrevisten.
- Evitar primeras impresiones, juicios de valor.
- Dejar que la persona se exprese, no hablar más que ella, escuchar.
- No sugerir la respuesta.
- Hacer preguntas abiertas.
- Ampliar información: ¿cómo? ¿por qué?
- No identificarse ni proyectarse con la persona.
- Ser objetivos/as.

Ya se ha hablado de la comunicación no verbal. Hay que observarlo durante un buen espacio de tiempo para que los movimientos sean significativos. Observar los cambios bruscos de movimientos no verbales al

realizar una pregunta específica. El lenguaje corporal puede proyectar cierto mensaje a las personas (comprensión, afirmación, etc.)

Algunas pistas para descifrar el mensaje no verbal pueden ser:

- Mirar a la cara: amistoso/a, sincero/a.
- Evitar mirar a la cara: evasivo/a, indiferente, inseguro/a.
- Sonreír: contento/a, comprensivo/a.
- Morderse el labio: nervioso/a, temeroso/a.
- Inclinación adelante: atento/a, interesado/a.
- Espachurrarse en el asiento: aburrido/a, relajado/a.
- Sentarse en la punta de la silla: ansioso/a, nervioso/a.
- Moverse de la silla: intranquilo/a, aburrido/a, nervioso/a.
- Encorvarse: inseguro/a, pasivo/a.
- Postura derecha: confiado/a, afirmativo/a.

Las preguntas abiertas son mejores al inicio de la entrevista, relajan a la persona y dan más libertad de expresión. Permiten hacerse una idea global y fuerza a la persona a hablar. Por ejemplo *¿Qué actividades realizabas en X?*

Las preguntas cerradas sirven para confirmar y aclarar dudas. Por ejemplo *¿podemos contar contigo dos tardes a la semana?*

Evitar preguntas capciosas, intencionadas, trampa o agresivas. Para profundizar en situaciones, por ejemplo: *cuando gestionabas equipos ¿cómo hacías para motivarlos?, ¿la última vez que se incorporó alguien a tu equipo, qué hizo?, ¿qué hizo o pensó en la situación X?, explica un ejemplo de situación en la que... ¿por qué tomaste esta decisión, cómo llegaste a esta conclusión?*

Reformular preguntas permite valorar a la persona, demostrar que se escucha, que se comprende... Se da pie a que la persona continúe con su explicación, hace correcciones y aclaraciones si no se ha entendido bien la pregunta, gana tiempo y evita malas respuestas. Si aun reformulando la pregunta la persona entrevistadora no entiende, entonces se disculpa, dice que no le/la ha entendido, hace como si fuera su culpa o hace preguntas más precisas.

Los factores distorsionadores de la entrevista pueden ser: actitudes personales de la persona entrevistadora, prejuicios, estereotipos, características perceptivas de la persona que entrevista, generalización exagerada, proyección o implicación emocional.

6. VALORACIÓN DE CANDIDATURAS

Se valorará individualmente cada candidatura. En base a la información recogida se analizará la validez de cada persona según estos indicadores: formación y experiencia que aporta, habilidades o aptitudes personales y motivación e interés por la vacante.

Se valorarán en general las candidaturas finalistas. Se hará una comparativa entre las candidaturas y se ordenará la adecuación de las finalistas según prioridades de la oferta de voluntariado. Se valoran de todas las solicitudes: diferencias/similitudes sobre puntos fuertes, diferencias/similitudes sobre puntos a mejorar (¿se puede compensar con formación o implica desarrollar-mejorar nuevas habilidades?)

7. DECISIÓN DE LAS PERSONAS SELECCIONADAS

Una vez tomada la decisión final, en primer lugar se le comunica a la persona seleccionada comentando con ella los siguientes aspectos: *feedback* de la valoración (el porqué), cerrar fecha de incorporación y dedicación de la persona y resolver sus dudas.

Devolución al resto de personas que han participado en el proceso de selección por teléfono o por e-mail y con una valoración.

8. COMUNICACIÓN DE LA NUEVA INCORPORACIÓN

En esta fase, previamente a la incorporación, se le comunicará la decisión a la persona responsable o entidad de la oferta de voluntariado.

Se valorará el proceso de selección (dificultades encontradas, áreas de mejora, aprendizajes, etc.)

Se valorará y reservarán las candidaturas potenciales para otras ofertas de voluntariado.

9. FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN DEL VOLUNTARIADO Y LAS ENTIDADES COLABORADORAS

Esta fase es una de las más importantes y tiene como objetivos:

- Formación: dotar a las personas y entidades de herramientas que les permitan profundizar en su participación y dotar de sentido la acción voluntaria.
- Capacitación: aportar herramientas que posibiliten realizar las tareas con niveles crecientes de responsabilidad y autonomía.

Esta fase corresponde a las actividades contenidas en las líneas de actuación de los programas anuales de la Unidad de Voluntariado y se complementará con la formación y capacitación propia de cada entidad.

10. SEGUIMIENTO, RECONOCIMIENTO Y SALIDA DEL VOLUNTARIADO

Tanto si la actividad es organizada por la propia UCO como por una entidad colaboradora, la Unidad de Voluntariado se encargará de hacer el seguimiento del voluntariado, estando atenta a las demandas de las entidades y de las personas voluntarias.

El voluntariado colabora de manera gratuita y aunque su fin no es la compensación económica, sí agradece el reconocimiento de su colaboración. El reconocimiento puede ser formal e informal.

Formalmente la UCO a través de su Unidad de Voluntariado siempre agradecerá al voluntariado su labor prestada mediante la expedición de certificados, indistintamente de los expedidos por la entidad de acogida. Informalmente consiste en el agradecimiento de la labor de manera directa, es algo que humaniza al voluntariado mediante hechos como el fomento de la comunicación, la participación y la integración más allá de la tarea prevista.

Al término de la actividad se pedirá tanto a la entidad como al voluntariado un informe de evaluación de la actividad realizada (**ver anexos 4 y 5**). Estos informes se tendrán en cuenta en la evaluación final del programa anual de voluntariado.

Es importante medir el proceso de salida, conocer las razones por las que la persona voluntaria se va. Los motivos pueden ser muy diversos: un cambio de vida o un motivo relacionado con su actividad o la entidad de acogida. Ello se reflejará en el informe de evaluación.

Dejar de colaborar activamente como persona voluntaria no tiene que implicar una desvinculación completa. Se debe de llegar a un acuerdo sobre la vinculación que deben mantener las personas voluntarias, con las entidades de acogida y la Unidad de Voluntariado. Se les puede seguir informando sobre las actividades o convocando puntualmente. En el informe de evaluación se concretará la futura relación.

ANEXOS

Anexo 1: Solicitud demanda de voluntariado (voluntariado)

Fecha													
Nombre y apellidos													
Fecha de nacimiento (edad) / Lugar de nacimiento													
Nacionalidad													
Sexo													
Vinculación con la UCO	<table border="1"> <tr> <td>Alumnado</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Entorno del alumnado</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Profesorado</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Entorno del profesorado</td> <td></td> </tr> <tr> <td>PAS</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Entorno del PAS</td> <td></td> </tr> </table>	Alumnado		Entorno del alumnado		Profesorado		Entorno del profesorado		PAS		Entorno del PAS	
Alumnado													
Entorno del alumnado													
Profesorado													
Entorno del profesorado													
PAS													
Entorno del PAS													
Titulación													
Destrezas técnicas e intelectuales, habilidades													
Aptitudes personales													
¿Qué buscas en el voluntariado?													
¿Qué estás dispuesto a hacer? Voluntariado virtual, presencial, de larga duración, puntual, etc.													
¿Estás interesado en algún sector o entidad concretos? Salud, cooperación, inmigración, etc.													
Experiencia previa													
Tiempo semanal que estás dispuesto a ofrecer													
Otros													

Anexo 2: Modelo guión entrevista

ESTABLECIMIENTO DE UNA BUENA RELACIÓN

Acoger cordialmente, saludo afectuoso, presentación adecuada de sí mismo/a.

Creación de clima de confianza.

Hablar de temas intrascendentes.

FIJAR LOS PASOS DE LA ENTREVISTA

“Permíteme hablarte sobre cómo va a ser nuestra conversación. Nuestro objetivo es decidir en base a la información que podamos obtener, cuál será el lugar más adecuado para ti en nuestra entidad. Primero hablaremos sobre tus hobbies, formación, etc. Después te explicaré que objetivos tiene nuestra entidad, qué actividades realiza y en qué tareas puedes colaborar. Si tienes alguna duda no dudes en hacérmela saber con total confianza, yo estoy aquí para eso. Luego si no te importa y conociéndonos mejor, podemos decidir cuales serian los siguientes pasos a dar y que decisión debemos tomar. De vez en cuando si no te importa tomare alguna nota.”

REUNIR INFORMACIÓN.

Tomar información sobre experiencia profesional, actividades e intereses actuales, estudios, formación, hobbies, capacidad de trabajo en equipo, habilidades sociales, madurez, capacidad de comunicación.

Valorar motivaciones ¿Por qué deseas hacerte voluntario ahora? ¿Por qué te interesa este programa? ¿Qué esperas? ¿Qué puedes aportar? ¿Qué idea tienes del voluntariado?

Valorar aspectos futuros: cambios de residencia, ingreso en la universidad, cambios de trabajo, etc.

DESCRIBIR LA ENTIDAD Y LA OFERTA DE ACTIVIDAD.

Características de la entidad, objetivos, fines, programas, actividades, papel que representan los voluntarios, responsabilidades, compromiso de tiempo, formación, tareas a desarrollar, requisitos.

CONTESTAR A LAS PREGUNTAS Y PERMITIR QUE EL POTENCIAL VOLUNTARIO RECIBA NUEVA INFORMACIÓN.

“Ya te he explicado cómo funcionamos, pero seguro que te quedan muchas dudas y cuestiones por resolver, ahora es el momento de plantearlas”

TOMA DE DECISION CONSENSUADA

“Bueno, creo que tenemos suficientes datos, ahora veremos qué decisión podemos tomar”

Anexo 3: Documento de evaluación del voluntariado (voluntariado)

Fecha de incorporación/salida					
Persona voluntaria					
Entidad					
Programa					
Responsable					
Descripción del puesto					
Grado de cumplimiento de los objetivos marcados	1	2	3	4	5
Necesidades o carencias					
Funcionamiento/adecuación de los medios materiales utilizados					
Trabajo realizado por la Unidad de Voluntariado de la UCO	1	2	3	4	5
Valoración de la entidad con la que se ha realizado el voluntariado	1	2	3	4	5
Autoevalúate según asistencia, interés y participación	1	2	3	4	5
Incidencias durante el voluntariado					
Razones de la salida					
Observaciones					

Anexo 4: Solicitud demanda de voluntariado (entidades)

Fecha	
Entidad	
Sector en el que trabaja	
Programa	
Responsable	
Descripción del puesto	
Finalidad y objetivos que se persiguen con el puesto	
Responsabilidad y deberes del puesto	
Sistema de relación/coordinación y subordinación a responsables	
Sistema de supervisión de la actividad	
Titulación, formación y capacitación	
Experiencia	
Tiempo semanal requerido	
Duración prevista de la actividad	
Perfil psicológico, actitudes, valores, etc.	
Otros	

Anexo 5: Documento de evaluación del voluntariado (entidades)

Fecha de incorporación/salida					
Persona voluntaria					
Entidad					
Programa					
Responsable					
Descripción del puesto					
Grado de cumplimiento de los objetivos marcados con la persona voluntaria	1	2	3	4	5
Necesidades o carencias para futuras incorporaciones					
Funcionamiento/adecuación de los medios materiales utilizados					
Autoevalúa a tu entidad según dedicación y seguimiento del voluntariado	1	2	3	4	5
Trabajo realizado por la Unidad de Voluntariado de la UCO	1	2	3	4	5
Incidencias durante el voluntariado					
Nº de horas					
Razones de la salida					
Observaciones					