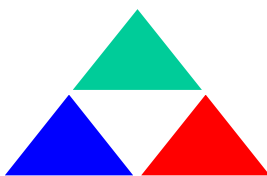


CALIDAD EN LOS PROCESOS DE GESTIÓN DEL VOLUNTARIADO

Juan Redondo, Cruz Vermella - A Coruña



I Jornadas sobre voluntariado e política social, A Coruña 12 nov 2015

INTRODUCCIÓN

CALIDAD Y CONCEPTO DE VOLUNTARIADO

Dentro del concepto de **acción voluntaria** hay una serie de conceptos a los que debe responder el sistema de gestión del voluntariado:

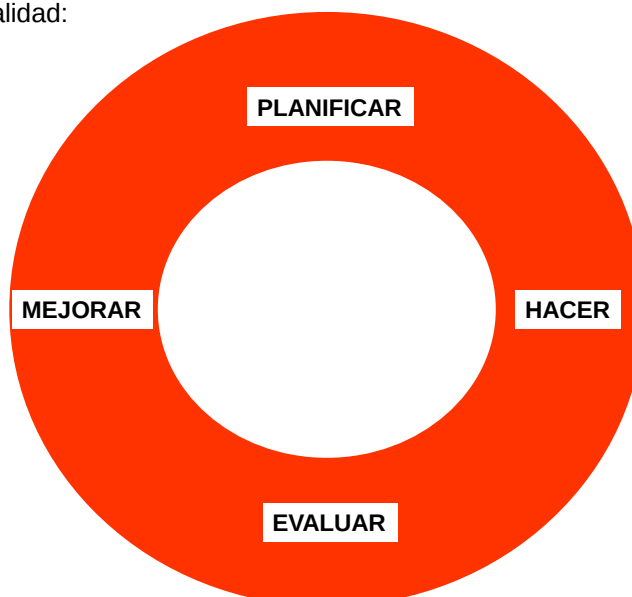
1. Se entiende que se realiza libremente, no remunerada y a favor del interés público.
2. Las personas voluntarias, gozan de ciertos derechos y deberes generales reconocidos legalmente (reconocimiento, identificación, información...)
3. La acción voluntaria se realiza dentro de organizaciones con sus propias normas de funcionamiento regidas por principios democráticos.

INTRODUCCIÓN

CONCEPTOS CLAVE DE CALIDAD

- Identificación de clientes vs usuarios del servicio.
- Requisitos.
- Sistema.
- Proceso.
- Producto vs resultado
- Indicador:
 - Indicador de proceso.
 - Indicador de resultado.

Ciclo de calidad:

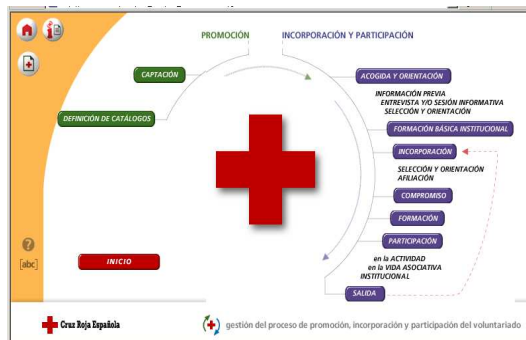


LÍNEA TEMPORAL: Ciclo de vida del voluntario/a

INDICADORES

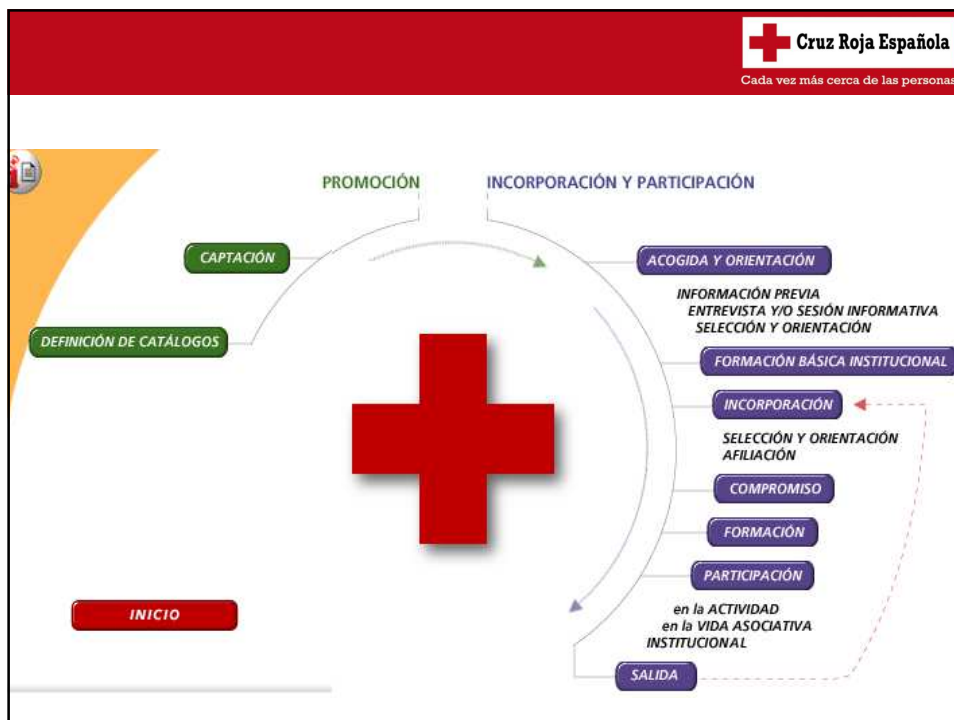
- Concreto. Cantidad, tiempo.
- Unívoco: Fácilmente comprensible, todos entienden lo mismo
- Medición sistemática: con un protocolo de medición
- Normalizado. Independiente del evaluador
- Homogéneo. Unidades de medida
- **RELEVANTE**

EL PROCESO DE GESTIÓN DEL VOLUNTARIADO



✓ Promueve la homogeneización de los pasos que llevan a la incorporación y participación del voluntariado en la organización, buscando ser sistematizado, corto y adaptado a la realidad.

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



Humanidad
Imparcialidad
Neutralidad
Independencia
Voluntariado
Unidad
Universalidad



www.cruzvermella.org 902 22 22 92