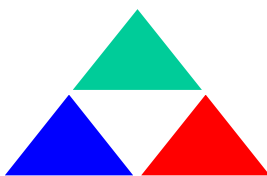


# CALIDAD EN LOS PROCESOS DE GESTIÓN DEL VOLUNTARIADO

Juan Redondo, Cruz Vermella - A Coruña



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

## INTRODUCCIÓN

### CALIDAD Y CONCEPTO DE VOLUNTARIADO

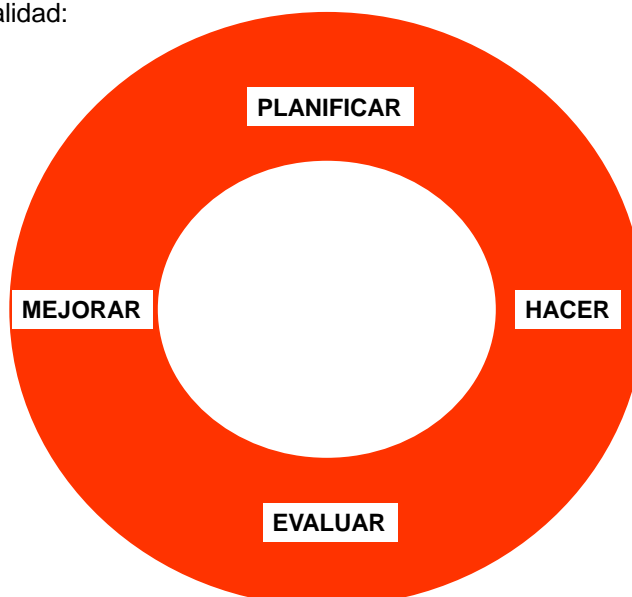
Dentro del concepto de **acción voluntaria** hay una serie de conceptos a los que debe responder el sistema de gestión del voluntariado:

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.

### 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

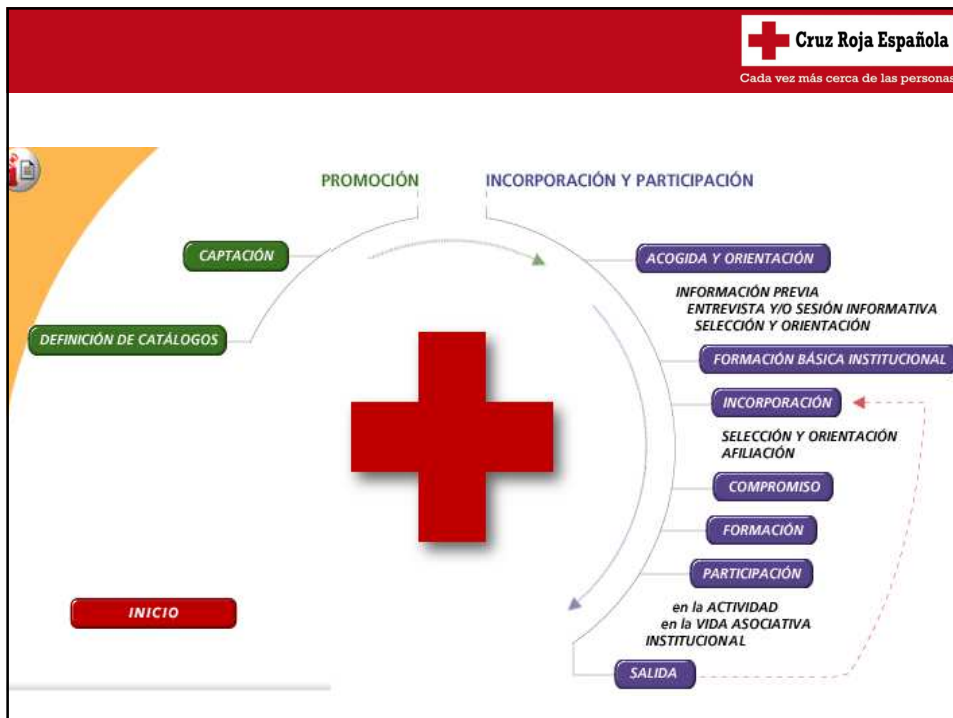
- Concreto. Cantidad, tiempo.
- Unívoco: Fácilmente comprensible, todos entienden lo mismo
- Medición sistemática: con un protocolo de medición
- Normalizado. Independiente del evaluador
- Homogéneo. Unidades de medida
- **RELEVANTE**

### 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](http://www.cruzvermella.org) 902 22 22 92