

Plan Regional de Voluntariado de la Comunidad de Madrid 2006 - 2010



Claves para una Nueva Ciudadanía

PRESENTACIÓN

I. BASES PARA UN PLAN

1.	Señas de identidad del Plan Regional de Voluntariado.....	5
1.1.	Fundamentos	
1.2.	Características	
1.3.	Bases jurídicas	
1.4.	Metodología y fases de elaboración	
2.	Descripción de voluntariado de la Comunidad de Madrid.....	9
2.1.	Informe 2003. Perfil del voluntariado madrileño	
2.2.	Datos del Informe-Diagnóstico	
2.2.1.	Fortalezas	
2.2.2.	Debilidades	
2.2.3.	Amenazas	
2.2.4.	Oportunidades	
2.3.	Hallazgos más significativos	
2.3.1.	Tensiones en relación al contexto	
2.3.2.	Tensiones en relación a las personas voluntarias	
2.4.	Momento global del voluntariado madrileño	
3.	Desafíos del voluntariado de la Comunidad de Madrid.....	19
4.	Hacia un estatuto de la persona voluntaria y de las Entidades de Acción Voluntaria (EAV).....	21
5.	Buenas prácticas.....	22
II.	PLAN REGIONAL DE VOLUNTARIADO DE LA COMUNIDAD DE MADRID <i>CLAVES PARA UNA NUEVA CIUDADANÍA</i>	
1.	Objetivos generales.....	24
2.	Estructura del Plan.....	24
2.1.	Ejes transversales	
2.1.1.	La Formación	
2.1.2.	La Coordinación	
2.2.	Áreas de Actuación	
3.	Contenido de las áreas de actuación.....	28
	Área 1 Voluntariado y Administraciones Públicas	
	Área 2 Sostenibilidad del voluntariado	
	Área 3 Voluntariado en red	
	Área 4 Voluntariado y educación	
	Área 5 Voluntariado y cultura de la solidaridad	
	Área 6 Voluntariado y empresa	
	Área 7 Voluntariado y nuevos escenarios de intervención	
4.	Evaluación y seguimiento del Plan.....	108

PRESENTACIÓN

El voluntariado es una de las más importantes iniciativas que, desde la sociedad civil, han marcado el desarrollo de nuestra sociedad durante los últimos años. Sin duda, el voluntariado destaca por tratarse de una realidad plural, llena de matices y por ser transversal a todos los ámbitos de la vida social y ciudadana. Por esto mismo, el movimiento voluntario requiere una serie de pautas de clarificación y de proyección hacia el futuro. Esta necesidad se ve acrecentada por la progresiva presencia, tanto de las diferentes Administraciones públicas como del mundo de la empresa, en este ámbito.

La Comunidad de Madrid viene significándose durante los últimos años por un esfuerzo constante y firme en la promoción del voluntariado y por el desarrollo de una clara política de concienciación ciudadana en los valores de la solidaridad y de la participación cívica. La clarificación normativa en este ámbito comienza con la aprobación de la Ley 3/1994, de 19 de mayo, de Voluntariado Social en la Comunidad de Madrid y la Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid (artº 59, Título V).

La década pasada en España fue la de la institucionalización jurídica del voluntariado, a partir de la Ley Estatal del Voluntariado (1996) y de las numerosas leyes autonómicas que durante esos años salieron a la luz. La década en la que nos encontramos es la de los planes de voluntariado, en especial los planes autonómicos o, en algunos casos, planes estratégicos, que estando más cerca de los sectores implicados y de los ciudadanos, alumbran iniciativas de mejora, clarificación y consolidación del voluntariado organizado. Sin duda, las propuestas de actuación pública más innovadoras han ido surgiendo a partir de los planes que se han elaborado desde el año 2001 en el marco de las Comunidades Autónomas.

La Comunidad de Madrid, además, ha desarrollado durante los últimos años muchas iniciativas relacionadas con este sector: Encuentros Cívica, Escuela de Formación del Voluntariado, Puntos de Información del Voluntariado, Semana de la Solidaridad, Teléfono de Información y Orientación, celebración de jornadas, congresos y seminarios... Una de las notas características de todos estos eventos ha sido la cercanía con las entidades y personas voluntarias, así como la apuesta por un modelo de gestión eminentemente participativo.

En junio de 2003 se celebró el I Congreso Regional de Voluntariado. En él se constató la necesidad de dar un mayor impulso al voluntariado de nuestra Comunidad. Un impulso acreditado no tanto por la proliferación de más o menos actividades relacionadas con el sector, sino por la convocatoria de un proceso abierto de reflexión, diálogo y propuestas de desarrollo.

Este interés por potenciar el movimiento voluntario y armonizar su crecimiento y desarrollo sostenible en el marco del ámbito territorial de nuestra Comunidad, ha llevado al Gobierno regional, a través de la Consejería de Familia y Asuntos Sociales, a elaborar el primer Plan Regional de Voluntariado en la Comunidad de Madrid, denominado en su versión definitiva *Claves para una Nueva Ciudadanía*. Los objetivos de este documento son: apoyar a las asociaciones de voluntariado de la Comunidad ofreciéndoles instrumentos y dispositivos que les ayuden a mejorar los procesos de calidad de su actuación y la formación y la organización de sus voluntariados; mejorar el proceso de coordinación entre los distintos sectores implicados en el mundo del voluntariado; y fomentar el papel del voluntariado como una de las herramientas para lograr una ciudadanía solidaria y participativa.

Para la elaboración de este Plan Regional de Voluntariado, se realizó un trabajo de aproximación a los ámbitos en los que el voluntariado de la Comunidad de Madrid tiene un papel relevante. En algunos de estos casos, desde el origen. En otros, porque, en los últimos años, determinados sectores de nuestra sociedad se han ido acercando e implicando en el ámbito del voluntariado. Como consecuencia, este Plan, coordinado desde la Dirección General de Voluntariado y Promoción Social, se ha configurado respondiendo a las necesidades planteadas por el voluntariado madrileño en siete áreas: *Voluntariado y Administraciones Públicas; Sostenibilidad del Voluntariado; Voluntariado en Red; Voluntariado y Educación; Voluntariado y Cultura de la Solidaridad; Voluntariado y Empresa; Voluntariado y Nuevos Escenarios de Intervención*. Como corresponde, cada una de estas áreas conlleva el desarrollo de diferentes programas, medidas y objetivos operativos, que figuran en el documento, así como el calendario y la estimación económica pertinentes.

Para la elaboración de este documento se ha seguido una metodología de participación, abierta a las casi mil ONGs de voluntariado de la Comunidad de Madrid, expertos en la acción voluntaria, universidades, empresas, fundaciones, agentes sociales y voluntarios en general, a través de grupos de discusión, entrevistas en profundidad, cuestionarios y debates públicos dirigidos a toda la ciudadanía (jornadas, congresos y foros territoriales) llevados a cabo en un período de dieciocho meses.

La Comunidad de Madrid, con la aprobación de este documento, se constituye como una de las regiones pioneras en la elaboración de planes de voluntariado, siguiendo las recomendaciones de la Unión Europea y el Plan Estatal de Voluntariado 2005-2009. Pero más importante si cabe, el Gobierno de la Comunidad de Madrid, con el Plan regional *Claves para una Nueva Ciudadanía*, cumple su compromiso de promover la participación cívica de todos los madrileños desarrollando nuevos canales, recursos y espacios para el ejercicio del voluntariado.

I. BASES PARA UN PLAN

1. Señas de Identidad del Plan Regional de Voluntariado de la Comunidad de Madrid

Los diferentes planes regionales de voluntariado cuentan con la virtud de responder a necesidades, momentos y características que son peculiares de cada lugar y de cada circunstancia. Con el Plan Regional de Voluntariado de la Comunidad de Madrid ocurre, igualmente, que surge en el seno de unas circunstancias que configuran unas señas de identidad propias.

En primer lugar, existe una voluntad política de sacar adelante este Plan. De hecho, la elaboración del Plan Regional se pone en marcha:

- porque existe el compromiso público explícito del Gobierno de la Comunidad de Madrid con su ciudadanía para elaborar este Plan a lo largo de la presente legislatura;
- porque, desde el respeto a la heterogeneidad del voluntariado, el Gobierno Regional quiere señalar los caminos de futuro, ejes de crecimiento y mejora, líneas de encuentro y pautas de desarrollo sostenible entre los diferentes agentes que intervienen en el ámbito de la acción voluntaria.

Desde esta voluntad inicial, recorreremos brevemente los fundamentos, características y metodología del trabajo realizado, teniendo también en cuenta las bases jurídicas en las que se enmarca el Plan.

1.1. Fundamentos

- Este Plan Regional de Voluntariado quiere ser, ante todo, un plan de potenciación, desarrollo y cualificación de la *participación cívica*, de la capacidad de vivir con los demás en una comunidad democrática, participando en la gestión de los asuntos públicos y comunitarios. Estamos convencidos que el voluntariado es una forma cualitativamente importante de ser ciudadano.
- Este Plan Regional de Voluntariado quiere ser un instrumento eficaz contra el aislamiento cívico. Estamos seguros de que uno de los retos más importantes del voluntariado hoy en la Comunidad de Madrid, es trabajar por la creación de una *ciudadanía integradora*. Ello supone que hemos de conseguir entre todos que el objetivo último de la acción voluntaria sea que sus destinatarios sean cada vez más capaces de actuar con miras a la mejora de la propia realidad.
- Este Plan Regional de Voluntariado quiere ser un *lugar de encuentro y de reconocimiento* mutuo de los diferentes voluntariados existentes, en la conciencia de que hay voluntariado allí donde la solidaridad organizada se hace vida cotidiana.

1.2. Características

- Se plantea como un *programa de actuación a largo plazo* (2006-2010), de manera que su ciclo de vida venga señalado por el tiempo que resulte de conseguir los objetivos estratégicos que se propone el Plan y con la viabilidad de los medios a su alcance.
- Se plantea como un programa que defina, tanto los *objetivos* que la Administración Regional quiere conseguir en estos cinco próximos años, como el *modelo de organización, y estructura de funcionamiento y de coordinación* que se va a articular para conseguir estos objetivos.
- Se plantea como un *marco general y conceptual*, que intenta recoger la pluralidad y riqueza del voluntariado existente, al tiempo que se materializa en varias líneas o *planes específicos de acción*, en función de las necesidades constatadas en la fase de diagnóstico del presente Plan y de los últimos estudios sociológicos realizados por la Comunidad de Madrid en este ámbito.
- Se plantea como un marco de acción realizado en *clave pedagógica y orientativa*, de manera que cualquier agente implicado en el sector pueda incorporarse y acceder al mismo de forma comprensiva y gradual.
- Se plantea como una *respuesta diversificada* que *anticipa* líneas de acción y medidas concretas ante situaciones y necesidades que están latiendo en nuestra sociedad durante la primera década del siglo XXI. En este sentido, quiere ser un plan que se ajuste debidamente a las necesidades del voluntariado y de la sociedad a la que sirve, sin pretender agotar la riqueza y la vida cotidiana del mismo voluntariado. Este plan pretende abrir posibilidades, mejorar lo existente y esbozar líneas de acción para el futuro próximo.

En resumen,

El Plan Regional de Voluntariado de Madrid *Claves para una Nueva Ciudadanía* es un programa de actuación a largo plazo, que se ha elaborado mediante una metodología participativa a lo largo de casi dos años de trabajo y que se materializará en diferentes líneas o planes de acción; un programa que define con claridad hasta dónde se quiere llegar en los próximos cinco años en las políticas de voluntariado de nuestra región y en el que queda definido el modelo de organización y funcionamiento que se va a articular para conseguir estos objetivos; un Plan o programa que tiene su punto de partida en el análisis de la realidad de la acción voluntaria madrileña y que va a señalar con nitidez las acciones a emprender a corto, medio y largo plazo, dotándose, además, de los pertinentes mecanismos de evaluación.

1.3. Bases jurídicas

Durante la última década y tras la aparición del primer Plan Estatal del Voluntariado (1997-2000), diferentes Comunidades Autónomas tomaron la iniciativa de diseñar sus propios planes autonómicos. Es el caso, hasta el momento, de Andalucía, Asturias, Castilla-La Mancha, Galicia, Navarra, País Vasco y Comunidad Valenciana, además de la Ciudad Autónoma de Ceuta. Baleares y Murcia los han diseñado sólo en lo que se refiere a voluntariado medioambiental, mientras que Canarias ha introducido en su Plan de Educación Ambiental objetivos relacionados con el voluntariado.

En el caso de nuestra Comunidad Autónoma, partimos de la *Ley 3/1994, de 19 de mayo, de Voluntariado Social de la Comunidad de Madrid*, que extiende su ámbito de aplicación a toda actividad:

- a) calificada de voluntariado social.
- b) que se desarrolle por organizaciones de voluntarios sociales (art.3).

A su vez, por actividades de voluntariado social, solo pueden entenderse aquellas desarrolladas *“dentro del marco de los programas propios de acción social” (art. 2) En el mismo sentido, la organización o entidad de voluntariado social es definida como aquella que desarrolla sin ánimo de lucro la totalidad o parte de sus programas de acción social, fundamentalmente a través de voluntarios” (art.4).*

No obstante, teniendo en cuenta que en la Comunidad de Madrid se ha desarrollado una intensa actividad normativa sobre otras modalidades de voluntariado [como *protección civil (bomberos voluntarios -art. 2 Decreto 40/1992); agrupaciones municipales de voluntarios de protección civil (art. 2 del Decreto 125/1998); medio ambiente (art. 11.1.ñ del Decreto 323/1999); cooperación al desarrollo (art. 20 de la Ley 13/1999); juventud (art. 23 de la Ley 8/2000) o drogodependencias (art. 11 de la Ley 5/2002); Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid*, que hace referencia al voluntariado social en su artículo 59]. El objeto material del Plan, en este momento, no se ha reducido al voluntariado de acción social, sino que comprende las diversas modalidades o ámbitos de voluntariado.

Por esta razón, entendemos que el presente Plan Regional de Voluntariado ha de sentar las bases de una nueva colaboración entre los poderes públicos y la ciudadanía, atendiendo a la diversidad de voluntariados existente y afrontando los retos sociales y culturales de nuestra Comunidad en este comienzo de milenio.

1.4. Metodología y fases de elaboración

Metodológicamente, el Plan Regional de Voluntariado ha sido planteado desde su comienzo como *un proceso abierto y de máxima participación*. Este Plan viene definido en buena parte desde la misma forma de concebirlo y comenzar a elaborarlo. No sólo es un Plan de ejecución. El propio proceso y la metodología de trabajo, más allá de marcar un itinerario y un calendario, han constituido un modelo de participación en el que la acción voluntaria de nuestra región debe tener protagonismo.

Sin duda, nos encontramos ante un Plan Regional ambicioso que ofrece un camino que pueda ser recorrido por el máximo número de personas e instituciones, pues se trata de un Plan con vocación mayoritaria, un camino donde quepan diferentes velocidades, pero donde quede muy definida la dirección y la orientación hacia la que se marcha.

Los pasos recorridos se resumen en los siguientes apartados:

- A comienzos del año 2004, por iniciativa de la Consejería de Familia y Asuntos Sociales, se creó un equipo de trabajo mixto formado por ocho personas relacionadas con diversas plataformas y organizaciones de voluntariado y cuatro técnicos de la Consejería. Desde ahí se diseñó un proceso de trabajo que culmina en diciembre de 2005 con la aprobación y presentación del Plan Regional de Voluntariado *Claves para una Nueva Ciudadanía*.
- El 31 de mayo de 2004 tuvo lugar en Madrid la jornada de lanzamiento del Plan en la que participaron más de 300 personas. En ella se presentó el itinerario de trabajo y todas las entidades e instituciones involucradas quedaron convocadas para participar en el proceso.
- Durante la primavera y verano de 2004 se realizó la fase de diagnóstico a través de grupos de discusión y encuentros abiertos realizados en diferentes lugares de la Comunidad de Madrid. Fruto de ese trabajo fue la elaboración del *Informe Diagnóstico* que fue sometido a discusión en cuatro Foros realizados a lo largo de los meses de noviembre y diciembre de 2004 en Alcalá de Henares, Getafe, San Sebastián de los Reyes y Madrid.
- A lo largo de los primeros cuatro meses del año 2005 se ha realizado la fase de propuestas a través de grupos de discusión temáticos directamente relacionados con cada una de las siete áreas de actuación del Plan Regional. Con todo ello se ha elaborado y redactado finalmente el presente documento.

En síntesis, el desarrollo del proceso es como sigue:

FASE	ACTUACIONES	FECHAS
LANZAMIENTO	Constitución del equipo técnico de elaboración del Plan	Febrero 04
	Primeras reuniones de planificación	Marzo - Mayo 04
	Jornada de lanzamiento	Mayo 04
DIAGNOSTICO	Talleres diagnóstico	Mayo - Julio 04
	Informe diagnóstico	Septiembre 04
	Devolución Informe	Octubre 04
	4 Foros territoriales (Alcalá de Henares, Getafe, San Sebastián de los Reyes y Madrid): Debate Informe	Octubre - Diciembre 04
PROPUESTAS	Convocatoria grupos temáticos	Enero 05
	Foros temáticos	Enero - Marzo 05
ELABORACION	Redacción Borrador del Plan	Abril - Mayo 05
	Reunión con expertos	Junio 05
	Congreso Internacional de Voluntariado	Junio 05
APROBACIÓN Y PRESENTACION	Aprobación del Plan Regional de Voluntariado por el Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid	Diciembre 05

2. Descripción del voluntariado de la Comunidad de Madrid

2.1. Informe 2003. Perfil del voluntariado madrileño

Durante el año 2003 los profesores Fernando Vidal y Rosalía Mota realizan dos trabajos de investigación de los que destacamos los siguientes datos¹: En números absolutos, hay 144.003 personas desempeñando labores de voluntariado en las entidades consultadas, lo cual significa el 3% de la población de 16 y más años de la Comunidad de Madrid según el Padrón Municipal de Habitantes de 1 de enero de 2000. Las características más importantes de este voluntariado son las siguientes:

1. Es un voluntariado de *pequeñas organizaciones*: el 75% son entidades de menos de 50 voluntarios.
2. Es un voluntariado todavía con un *joven recorrido*. Más de la mitad de las Entidades de Acción Voluntaria han nacido en los años 90. Durante la pasada década se creó una organización de voluntariado cada nueve días.
3. *Generalista*. El voluntariado muestra un escaso grado de especialización: casi la mitad de las Entidades de Acción Voluntaria trabajan con tres o más colectivos con los que realizan varias actividades.
4. En cuanto al *perfil del voluntario*, el retrato medio es el siguiente: mujer (73%), joven (24%:19-25 años), con estudios universitarios (35%), ama de casa (42%) y que dedica entre 5 y 9 horas semanales (45%). Los adultos (19%) y los mayores (21%) también tienen importancia.
5. Las actividades en las que los voluntarios tienen una mayor implicación son socioasistenciales (35%), acompañamiento directo a personas (79%), de prevención y reinserción (25%) y en tareas de sensibilización(74%), información (77%) y formación (70%).
6. El 74% de las Entidades de Acción Voluntaria realiza *acciones formativas*. En el 75% hay espacios de reflexión, y más del 80% cuenta con métodos de evaluación.
7. El 56% de las entidades dispone de *correo electrónico* corporativo; el 28% cuenta con *webs institucionales*.
8. Un tercio de las entidades *depende orgánicamente de otras entidades* matrices y otro tercio mantiene una relación especialmente estrecha, aunque sin llegar a ser orgánica, con una segunda entidad. Las entidades de voluntariado son mayoritariamente organizaciones ligadas troncalmente a otras entidades.
9. El 47% de las entidades está integrada en procesos de *coordinación* o federación.
10. En el 55% de las organizaciones los *fondos públicos* son más de la mitad de los ingresos totales de las mismas.

¹ MOTA LOPEZ, R., y VIDAL FERNANDEZ, F., *Solidaridad y Morfología de los voluntariados madrileños*, Dirección General de Voluntariado y Promoción Social, Consejería de Servicios Sociales, Comunidad de Madrid, Madrid, 2003; *Diagnóstico y líneas de futuro de las entidades de voluntariado de la Comunidad de Madrid*, en PRIMER CONGRESO DE VOLUNTARIADO DE LA COMUNIDAD DE MADRID, Dirección General de Voluntariado y Promoción Social, Comunidad de Madrid, 2003, 51- 68.

2.2. Datos del Informe-Diagnóstico

Para la elaboración de este Plan Regional de Voluntariado, se realizó un trabajo de aproximación a los ámbitos donde el voluntariado de la Comunidad tiene un papel relevante. En algunos de estos casos, desde el origen. En otros porque en los últimos años determinados sectores de nuestra sociedad se han ido implicando en el ámbito del voluntariado. Los ámbitos de trabajo han sido los siguientes:

1. Administraciones Públicas
2. Expertos en el campo del voluntariado
3. Empresas y Fundaciones
4. Entidades de Acción Voluntaria (en adelante EAV)
5. Entidades de voluntariado de cooperación al desarrollo
6. Otros voluntariados
7. Mundo educativo
8. Otros agentes sociales

La metodología empleada, según los casos, se desarrolló en torno a tres variables: grupo de discusión, entrevista grupal y entrevista personal en profundidad. Para la primera posibilidad trabajamos a partir de la técnica del DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas, Oportunidades), en cada caso con las correspondientes adaptaciones.

El muestreo ha sido, en síntesis, el siguiente:

- Entidades de Acción Voluntaria (EAV)
- Asociaciones de carácter vecinal, cultural
- Partidos políticos de la Asamblea de Madrid
- Universidades
- Empresas
- Fundaciones
- Obra Social Caja Madrid
- Se ha contactado de modo presencial con un total de 260 personas
- Se han realizado 14 grupos de discusión (4 de ellos de diferentes Administraciones Públicas)
- Se han efectuado 33 entrevistas personales en profundidad a través de la web y de otros recursos de la Dirección General nos han llegado 52 cuestionarios respondidos

En los diferentes espacios en que se ha desarrollado esta fase del trabajo se ha llegado a contactar con alrededor de 1.000 personas. Los resultados de esta investigación nos acercan al perfil de nuestro voluntariado, que se recoge a través de la secuencia: Debilidades, Fortalezas, Amenazas y Oportunidades.

2.2.1. Fortalezas

1. Nos encontramos ante un voluntariado generalmente bien dispuesto, con flexibilidad y operatividad frente a las tareas que hay que realizar. En muchas ocasiones el voluntariado demuestra que otro mundo, más humano, es posible. Detectan, sacan a la luz e intervienen sobre nuevas necesidades sociales allí donde otros actores sociales no llegan.
2. Actualmente el voluntariado representa un potencial de desarrollo y crecimiento personal, así como de mejora de los ámbitos comunitarios, de enorme magnitud.
3. En el voluntariado se da una primacía relevante a la esfera relacional. El voluntariado acontece como encuentro, proximidad y relación, y ahí descubre uno de sus mayores logros. La cercanía hace del voluntariado una fortaleza hacia dentro y un reconocimiento social más allá de las organizaciones e instituciones.
4. Hoy no podemos hablar de un solo voluntariado sino de diversidad de ellos. La pluralidad de motivaciones, de disposiciones, de edades, de organizaciones y de instituciones que participan en este sector hacen del voluntariado una realidad que se escribe y se trata en plural. Ello es una fortaleza que refleja la pluralidad y mestizaje en el que vivimos, al tiempo que nos alerta ante la posible desactivación del potencial solidario.
5. En muchas EAV se han ido dando pasos reales de cara, no sólo al reconocimiento del voluntariado, sino al nacimiento de pequeñas estructuras que hacen posible su desarrollo. Así, destaca la creación de departamentos y programas de voluntariado y de coordinadores que animen y gestionen esta realidad. El voluntariado comienza a aparecer con voz propia en las programaciones, planes estratégicos y documentos de las diferentes organizaciones.
6. A pesar del difícil acceso de los voluntarios a ciertos espacios de decisión, se constata que en algunas EAV existe una progresiva presencia de personas voluntarias en los órganos de decisión de las organizaciones.
7. El voluntariado representa un recordatorio constante para cada organización de aquello que es y para lo cual nació. En muchas ocasiones las personas voluntarias muestran en la práctica las señas de identidad y la misión de las EAV a las que pertenecen. Por ello mismo, las personas voluntarias velan por la consecución y el mantenimiento de los fines de cada entidad.
8. En tiempos de fluctuación y de rotación del voluntariado, hay que reconocer que una buena parte de estas personas permanecen y se afianzan en su acción voluntaria, aunque no siempre en la misma organización. Para muchas personas el voluntariado se ha incorporado a su vida cotidiana con normalidad.
9. Los procesos de reflexión y análisis internos se viven de cerca en aquellos espacios que de forma mancomunada se han fraguado entre diversas EAV. Es en las plataformas, coordinadoras y redes donde se habilitan estos espacios, más que en cada organización, y por ello se detecta en estos espacios reticulares enormes posibilidades de reflexión en común y de generación de criterios y de pautas compartidas.

2.2.2. Debilidades

1. Es común la apreciación de que nos encontramos ante un voluntariado que cuenta con un escaso nivel de motivación hacia una implicación y un compromiso creciente. Se habla de un déficit motivacional y de un compromiso inestable, lo cual facilita el llamado "voluntariado a la carta".
2. Buena parte del voluntariado cuenta con un escaso tiempo liberado y su labor es discontinua. Esta situación también se refleja en la dificultad que muestran muchas de estas personas para trabajar en equipo.
3. Una de las mayores debilidades de nuestro voluntariado es el pequeño soporte estructural que lo sustenta en la mayor parte de las EAV. Desde la óptica de la ocupación del tiempo y el afán por llegar a la tarea, en muchas organizaciones se detecta la ausencia de procesos de calidad de la acción voluntaria y, por ende, se aprecian lagunas en los niveles de organización y de coordinación del voluntariado dentro de las EAV.
4. En relación con el punto anterior, se detecta que en el campo formativo se van dando pasos hacia la realización de sesiones formativas a todos los voluntarios/as; sin embargo se aprecia como debilidad el hecho de que no se logra una formación adecuada en clave de proceso y de itinerario educativo que asegure, no sólo el buen hacer, sino la reflexión y el significado de la acción voluntaria en términos personales y grupales.
5. Progresivamente, y al hilo del proceso de institucionalización que vive el voluntariado, constatamos una excesiva burocratización de las EAV. Éstas están más pendientes en muchos momentos de los papeles antes que de la vida real y cotidiana. Ello conlleva peligros de encorsetamiento, excesivo control y ausencia de espíritu crítico dentro de las organizaciones.
6. En lo económico constatamos que las EAV viven, en gran medida, dependientes de las subvenciones públicas. Esto limita su margen de maniobra y su capacidad para obrar con libertad. Esta dependencia económica pone en tela de juicio en muchas ocasiones los criterios éticos que mueven determinadas actuaciones de algunas organizaciones de voluntariado.
7. En algunas EAV se constata la dificultad actual para captar nuevo voluntariado. Se aprecia que actuaciones como la Semana de la Solidaridad han tenido su ciclo y que no resultan plataformas de convocatoria suficientes en este momento. Pasado el "boom" del voluntariado, las organizaciones necesitan replantearse el tipo de convocatoria e incorporación que ofrecen a sus nuevos miembros.
8. Resulta llamativa la demanda constante de espacios de participación y de decisión del voluntariado en sus entidades o, lo que es lo mismo, la constatación de que las personas voluntarias no están contentas con las posibilidades de participación que les brindan sus entidades. En todo caso, parece que no se aprovechan suficientemente dichos espacios.
9. En el terreno práctico se aprecia una pobre coordinación en los espacios donde se reúnen las EAV. Es poco frecuente poner en común materiales, acciones, campañas y cualquier otro tipo de recurso existente. Ello hace que el trabajo en red sea poco habitual entre las diferentes organizaciones.

2.2.3. Amenazas

1. Se vive con mucha intensidad en el sector el riesgo de encorsetamiento e instrumentalización del voluntariado por parte de otros actores del ámbito público y privado. En primer lugar desde el ámbito de aquellas Administraciones Públicas que buscan encorsetar y regular excesivamente el mundo del voluntariado. En segundo término, desde la influencia de algunas empresas que, bajo la etiqueta de "solidarias", tan sólo buscan el máximo beneficio.
2. Desde el punto de vista del tratamiento del voluntariado en los medios de comunicación convencionales se observa la puesta en escena de una imagen distorsionada del voluntariado. Se ofrece siempre una imagen bonachona, acrítica, individualista y excesivamente asistencial.
3. Desde el punto de vista de la acción voluntaria que promueven las EAV se observa la amenaza de que el voluntariado cumpla funciones que no le corresponden: el voluntariado no lo puede ser todo.
4. Se vive como amenaza la permanente campaña de incentivación al voluntariado utilizando mecanismos propios del marketing convencional y que se alejan del ámbito de la gratuidad y del desinterés en el que nace y se desarrolla. Premios, tarjetas solidarias, reconocimientos públicos, compensaciones y otro tipo de incentivos.
5. La ausencia de coordinación efectiva entre las EAV conlleva la amenaza de que éstas se conviertan en permanentes puntos débiles: débiles para hacerse presente en la sociedad, para comunicarse, para tratar con los poderes públicos, para buscar una mayor incidencia en los ámbitos en los que trabaja.
6. El ritmo vertiginoso del mundo en el que vivimos no ayuda, ciertamente, a la buena marcha del voluntariado. La falta de tiempo, las prisas, los horarios vertiginosos, el ritmo acelerado, acompañado por la sensación de no contar con espacios adecuados de comunicación y de relación hacen del voluntariado un lugar donde a menudo se vierten fuertes dosis de desencantos de tipo personal. Por otra parte, existe también la amenaza de un tipo de voluntariado que busca nuevas experiencias que no siempre acarrearán una presencia solidaria ni transformadora.
7. En algunos ámbitos de la Administración Pública se vive como amenaza la escasa regulación del voluntariado en nuestra Comunidad y la ausencia de reglamentos que regulen tanto a las EAV como a las personas voluntarias. Por el contrario, desde otros espacios se aprecia un exceso de planes y de regulaciones jurídicas donde se refuerza la virtud individual del voluntario, el estrechamiento de la acción voluntaria circunscrita a la relación donante y receptor y el control, en ocasiones abusivo, de las entidades.

2.2.4. Oportunidades

1. El voluntariado se ha convertido en un potencial participativo de enorme calado. Pese a no identificarse con la única forma de participación posible, el voluntariado se ha ganado a pulso convertirse en uno de los agentes que cualifican y prestigian la noción de ciudadanía en nuestro país y en nuestra Comunidad.
2. Una de las mayores oportunidades que ofrece el voluntariado es la enorme energía crítica que transmite. Existe el voluntariado porque lo dado, lo que existe, lo que acontece no nos satisface y deseamos mejorarlo y cambiarlo. El caudal de energía movilizadora, recreadora e inventora de futuros posibles modelan una de las caras más esperanzadoras del voluntariado. La solidaridad, como valor impulsor del voluntariado, ha calado en la sociedad madrileña.
3. El voluntariado es, en ocasiones, la voz de lo que el resto de la sociedad no puede o no quiere oír, los ojos de lo que los demás no pueden o no quieren ver. A través de las personas voluntarias, gente normal, podemos conocer el lado oscuro de nuestro mundo. Representan el punto de anclaje de buena parte del sector más vulnerable y excluido de nuestra sociedad y ello enaltece la dignidad de los olvidados y de lo olvidado.
4. Con ser importante la acción directa del voluntariado, hemos de tener presente que, en relación con el resto de la sociedad, el voluntariado representa una escuela de sensibilización y una convocatoria permanente a extraer cada cual lo mejor de sí mismo para construir una familia, un barrio y un mundo más amable, justo y pacífico.
5. En tiempos de falta de utopía, el voluntariado emerge con humildad como aquel sujeto que, junto con otros actores sociales, hace posible y creíble el cambio social aunque sea poco a poco y a través de pequeños proyectos y programas con nombre y apellidos. El voluntariado se convierte así en un verdadero estímulo social hacia la solidaridad, no sólo pensada sino vivida.
6. Hoy en día el aumento de EAV hace más fácil y plural la oferta de colaboración y de implicación del voluntariado en toda esta diversidad de organizaciones.
7. Cada vez más se aprecia el voluntariado no sólo como forma de entrar en contacto con otros, de ayudar a otros, de servir a otros gratuitamente, sino que se descubre la acción voluntaria como uno de los elementos que contribuyen al crecimiento y al desarrollo de las personas voluntarias. En la experiencia que cada cual extrae de la acción, la persona voluntaria moldea comportamientos, ayuda a interiorizar y expresar valores y descubre nuevas dimensiones vitales que cada cual incorpora en su discurrir cotidiano. La oportunidad de crecimiento personal es un bien escaso que no debemos descartar sin más. Al contrario, debemos encontrar su espacio en los procesos formativos.
8. El intercambio y el flujo de información son una oportunidad para las organizaciones de voluntariado. Para eso, en este momento surge la virtualidad de las Nuevas Tecnologías de la Comunicación como un nuevo espacio de comunicación, información y acción en común.
9. Sin duda, la aproximación recíproca entre el mundo de la empresa y el de las organizaciones de voluntariado hace vislumbrar una oportunidad, no exenta de

riesgos, de gestar ámbitos de colaboración. De cara a las organizaciones, puede suponer una nueva fuente de financiación de enorme relevancia.

10. El hecho migratorio ha cambiado radicalmente nuestra sociedad en los últimos años. El voluntariado en su conjunto constituye un referente moral de primer orden que hace de la tolerancia, la no discriminación y el coraje cívico elementos que nos preparan a todos para crear una sociedad intercultural, pacífica y solidaria.

A continuación se presenta, mediante un cuadro-esquema, el resultado de este análisis. Como es de suponer lo que en un lado parece como debilidad, desde otro punto de vista se destaca asimismo como fortaleza, en función de la procedencia del análisis.

DEBILIDADES	FORTALEZAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Escasa motivación y compromiso inestable. 2. Poco tiempo y rechazo a trabajar en equipo. 3. Ausencia de procesos de calidad en las EAV. 4. Escasez de formación de calidad. 5. Excesiva burocratización de las organizaciones. 6. Dependencia excesiva de las subvenciones públicas. 7. Dificultades para captar nuevo voluntariado. 8. Ausencia de espacios de participación de los voluntarios en sus entidades. 9. Pobre coordinación entre las EAV. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Agilidad, versatilidad, flexibilidad para la tarea. 2. Potencial de desarrollo personal y comunitario. 3. Primacía de lo relacional, del encuentro interpersonal. 4. Existencia de nuevos tipos de voluntariado. 5. Creación de departamentos y programas de voluntariado. 6. Progresiva presencia de voluntarios en espacios de decisión. 7. Recordatorio de los fines y objetivos de las EAV. 8. Constancia y permanencia. 9. Experiencia de reflexión y análisis en común en las redes.
AMENAZAS	OPORTUNIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Riesgo de encorsamiento e instrumentalización por parte de los actores del ámbito público y privado. 2. Imagen bonachona y acrítica en los medios de comunicación. 3. Voluntariado para todo. 4. Incentivaciones indebidas. 5. Debilidad del sector por ausencia de coordinación. 6. Voluntariado que a veces responde a desencantos personales. 7. Escasa regulación jurídica. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Potencial participativo en los asuntos públicos y constructor de ciudadanía. 2. Transmisor de energía crítica y constructiva. 3. Ventana abierta a lo que el resto de la sociedad no puede o no quiere conocer. 4. Escuela práctica de sensibilización. 5. Hacer creíble y posible el cambio social desde lo humilde y lo concreto. 6. Oferta plural de EAV donde colaborar e implicarse. 7. Posibilidad de crecimiento personal e interiorización de valores. 8. Aprovechamientos de las Nuevas Tecnologías para la Comunicación. 9. La empresa como nueva fuente de financiación y colaboración.

2.3. Hallazgos más significativos

El voluntariado en la Comunidad de Madrid constituye una realidad plural, compleja, en la que tiene un gran peso el sector de la acción social, a la que se le han sumado progresivamente otros campos donde la acción desinteresada ha tomado la forma de voluntariado organizado. Se advierten asimismo, una serie de *tensiones* que existen en este campo ("tensión" se toma en un sentido positivo, como lo propio de cualquier realidad dinámica, como es el caso de voluntariado). Estas tensiones van a reflejar puntos de vista opuestos y a veces contradictorios, polarizaciones en el discurso y en la práctica, que se muestran a continuación, dada su importancia en el desarrollo del sector.

2.3.1. Tensiones en relación al contexto

- a) *Proliferación de EAV e insuficiente participación ciudadana.* Durante la última década se dobla en número la creación de organizaciones y asociaciones de voluntariado en nuestra Comunidad; existe un crecimiento organizativo y económico notable en el sector; aumenta el grado de profesionalización y se cuidan los procesos de gestión. Al tiempo, no se advierte un desarrollo de la participación ciudadana en términos de defensa pública de los sectores más débiles de nuestra sociedad.
- b) *Desarrollismo del voluntariado y ausencia de criterios de sostenibilidad en las organizaciones.* Al igual que en el punto anterior, el aumento y desarrollo del sector pone en marcha un dinamismo competitivo entre las mismas EAV. Estas crean estructuras de gestión y ampliación de los ámbitos de acción, muchas veces por encima de sus capacidades, y este hecho hace olvidar la sostenibilidad y viabilidad en el tiempo de las mismas organizaciones, generando en éstas el objetivo prioritario de la supervivencia y olvidando otros fines para los que nacieron.
- c) *Desplazamiento de parte de la gestión de los servicios sociales a las EAV.* Así, se define progresivamente el voluntariado desde su rol en los Servicios Sociales y no tanto desde su relación con el valor de ciudadanía.
- d) *Voluntariado que busca alianzas y voluntariado con escasa incidencia social.* Para sobrevivir, en muchas ocasiones las EAV buscan apoyo económico en las subvenciones que provienen en especial del sector público y que, finalmente, les conducen a una actitud más conformista.
- e) *Enfrentamiento de modelos de voluntariado.* Como en otros análisis, se advierte una polarización entre un voluntariado participativo, un voluntariado dedicado a causas de tipo social y político y un voluntariado autorreferencial, que se mira más a sí mismo. Por otra parte, se advierte también la presencia de un voluntariado poco motivado e inconstante.
- f) *Voluntariado inmerso en un fuerte proceso de institucionalización y lejos de sentirse movimiento de solidaridad.* Leyes y planes han creado en no pocas organizaciones una sensación de ser controladas por parte de las diferentes Administraciones Públicas. Encauzar la realidad del voluntariado mediante leyes y planes ha traído en muchos casos el intento de encorsetar en exceso lo que es una expresión de participación y organización que nace y se desarrolla principalmente

desde la esfera de la sociedad civil. Parece evidente que la excesiva institucionalización ha propiciado un escoramiento de las EAV hacia el mundo de la prestación de servicios, casi en exclusiva, desactivando otros objetivos fundacionales. Por otra parte, se percibe una tendencia hacia la contrainstitucionalización de una parte de voluntariado, especialmente de acción social y del ámbito ecológico.

- g) *Existencia de plataformas y coordinadoras y pobre voluntad de encuentro entre las organizaciones.* Puede que falten estructuras de coordinación en los niveles locales, especialmente en barrios y pueblos. Sin embargo, las existentes en el ámbito autonómico están poco “usadas” en general por los diferentes miembros que las componen. Se observa poca voluntad de coordinación en las direcciones de las EAVy no tanto en las personas que representan finalmente a las entidades en dichas estructuras. Coordinarse forma parte del discurso habitual, pero de hecho no es una prioridad para la mayoría de las organizaciones.
- h) *Falta de incentivación en las políticas de participación ciudadana y excesivo protagonismo del voluntariado.* Se constata que la participación es más amplia que el voluntariado, que la solidaridad es un valor que engloba a la acción voluntaria, que la ciudadanía no es un privilegio del voluntariado. Y sin embargo, se exalta permanentemente el voluntariado como la forma más genuina de visibilizar la participación y la solidaridad, y por tanto una apropiación indebida del mismo concepto de *voluntariado*. De hecho, las políticas de voluntariado, tomado éste como un todo absoluto, han sustituido progresivamente en todos los ámbitos a las políticas de asociacionismo y de participación.
- i) *Voluntariado desde la participación y voluntariado desde la prestación de servicios.* Esta tensión marca estilos y formas de ser y de hacer a veces diametralmente opuestos. Para unos, el voluntariado se define desde lo que hace (acciones concretas de ayuda o de colaboración) mientras que para otros se realiza a partir de la dinámica que recrea en el territorio donde actúa. Constatamos que en muchos casos el discurso de la legitimidad proviene siempre del derecho a la participación ciudadana y, sin embargo, los problemas, las propuestas, las acciones que realizan se producen siempre desde lo que aportan “en concreto” los voluntarios en las tareas que les son encomendadas.
- j) *Voluntariado desde las EAV y voluntariado desde las Administraciones Públicas.* La realidad es muy variada; con ser una iniciativa que proviene eminentemente de la esfera de la sociedad civil, el voluntariado es motor de incentivación desde la Administración Pública, especialmente en aquellos pueblos o mancomunidades rurales a las que no llegan las organizaciones o no existe un desarrollo del tejido social. Otra cosa es la creación de programas específicos de voluntariado desde las Administraciones Públicas cuando ya existe un entramado asociativo en esas mismas localidades. En estos casos se constata la ausencia de criterios para poner en marcha estos programas desde las Administraciones locales.
- k) *Empresas que se tornan ONG y ONG que se parecen a empresas.* Desde el punto de vista económico hay que destacar que algunas EAV, por buscar mayor eficiencia y calidad en su acción y organización, adquieren sin más la fisonomía de una empresa al uso. Por otra parte, el mundo de la empresa se acerca cada vez más al sector voluntario ofreciendo esta posibilidad entre sus empleados y proponiendo actuaciones conjuntas con EAV. En cualquier caso, la llamada a la clarificación resulta evidente en este campo.

2.3.2. Tensiones en relación con las personas voluntarias

- a) *Discurso de la participación y prácticas poco participativas.* Las EAV dominan el discurso de la participación, pero una y otra vez nos topamos en nuestros análisis de la realidad con una escasa posibilidad de participación real del voluntariado en los niveles de decisión de sus entidades. Los voluntarios no son reconocidos de hecho como parte constitutiva de las organizaciones a las que pertenecen. Se les alaba, pero no se les reconocen niveles de decisión. Una de las notas que describe esta situación es el hecho de que la información no fluye ni llega habitualmente a las personas voluntarias.
- b) *Visión laboralista e individualista y relegación de la visión participativa.* Lo expresado en el párrafo anterior se debe, sin duda, a la progresiva fisonomía *laboralista* del voluntariado, a partir de la ley estatal que lo regula. En ella, la persona voluntaria es considerada más desde la perspectiva del trabajador sin remuneración que desde la visión de una persona implicada en el devenir de la misma organización y, por tanto, sujeto al deber de participar en ella. De esta situación se sigue una progresiva individualización del voluntariado y un retraimiento de sus relaciones sociales desde una perspectiva más participativa.
- c) *Acción directa e inmediata y no comprensión de la acción compleja.* Lo propio del voluntariado es su carácter concreto: el encuentro tú a tú, el mancharse las manos, la ocupación de un tiempo determinado. Y esta perspectiva tan directa hace difícil comprender esa acción en un horizonte global donde intervienen otros factores y otras dimensiones que no sólo son individuales sino también grupales, ambientales y estructurales.
- d) *Exaltación de las personas voluntarias y declive de las organizaciones.* En general, el voluntariado tomado como el ejercicio de la libre iniciativa de las personas es considerado socialmente de manera muy positiva. Los acontecimientos del *Prestige* (en las costas gallegas) y especialmente los trágicos sucesos del 11 de marzo en Madrid desataron lo mejor de muchos ciudadanos de la Comunidad de Madrid que voluntariamente acudieron a los lugares de la desgracia, del dolor y del terror para acompañar y cooperar. Al mismo tiempo, las EAV no gozan en general de esta consideración e imagen social.

2.4. Momento global del voluntariado madrileño

El análisis realizado tiene su punto y seguido en la valoración del momento actual del voluntariado de la Comunidad de Madrid.

En efecto, a modo de conclusión se puede afirmar, que el momento que atraviesa actualmente nuestro voluntariado, es:

- El voluntariado de nuestra Comunidad vive un momento de *transición*. Del momento de expansión y de extensión del fenómeno del voluntariado que ha acontecido durante la última década, se está notando la necesidad de pasar a un momento de redefinición del marco, límites y posibilidades del voluntariado.
- El voluntariado de nuestra Comunidad vive un momento de *crecimiento sostenible*, en el ámbito de la continuidad de las propias EAV. Del nacimiento y proliferación de muchas organizaciones se está pasando a la sostenibilidad de aquellas que puedan garantizar el cuidado de las personas (voluntarias y contratadas) y la calidad de sus actuaciones.
- El voluntariado de nuestra Comunidad vive un momento de positiva *complicidad* con el resto de la sociedad madrileña. Los trágicos sucesos del pasado 11 de marzo han dado muestra de ello. Se trata de un momento de descubrimiento de la perspectiva sensibilizadora del voluntariado en el entramado social en el que vive.
- El voluntariado de nuestra Comunidad vive un momento de generación de *mutua confianza*, tanto con la esfera de las Administraciones Públicas como con el mundo de la empresa. Todo ello desde la claridad de planteamientos y criterios éticos y desde la necesidad de abordar actuaciones conjuntas a largo plazo.
- El voluntariado de nuestra comunidad está alcanzando su *mayoría de edad* en términos de madurez. No es algo incipiente ni esporádico, sino una realidad que progresivamente se va asentando en nuestra sociedad de forma modesta, al tiempo que significativa.

Este diagnóstico, siempre incompleto, nos coloca en la tesitura de afrontar los próximos años optando por elevar la calidad del voluntariado madrileño, ofreciéndole dispositivos, cauces y claves de actuación que asienten por un lado las prácticas cotidianas de las EAV y que, por otro, esbozen caminos de futuro sostenible y de encuentro cordial entre los diferentes voluntariados y entre estos y los múltiples actores económicos, sociales y políticos.

3. Desafíos del voluntariado en la Comunidad de Madrid

La Comunidad de Madrid es una encrucijada de culturas, procedencias e identidades diversas que puede conllevar diferencias sociales, zonas en las que el riesgo de vulnerabilidad y de exclusión social es más acusado. Al mismo tiempo esta Comunidad ha dado muestras de gran sensibilidad solidaria que se ha acrecentado en momentos especialmente trágicos de nuestra reciente historia.

El Plan Regional de Voluntariado *Claves para una Nueva Ciudadanía* quiere estar atento a los movimientos culturales, sociales y económicos que, de manera progresiva y acelerada, están modificando en buena parte el rostro de nuestra Comunidad y ante los cuales el voluntariado ha de estar cerca, dotándose de mecanismos de respuesta rápida y eficaz.

No se pretende hacer un listado exhaustivo del contexto social del voluntariado. Tan solo se señalan caminos de acción, a partir de la realidad social de la Comunidad de Madrid, en los que el voluntariado ha de profundizar en estos próximos años de una manera prioritaria.

Entre las actuales tendencias que pueden apuntar algunos de los nuevos desafíos del voluntariado madrileño hay que destacar:

- El *hecho migratorio*, por cuanto el 14% de la población de la Comunidad de Madrid procede de otros países y persigue entre nosotros un futuro mejor. En todas las medidas que afectan a la articulación de una mejor convivencia entre los diferentes sectores de la ciudadanía madrileña, el voluntariado emerge como un actor que ha de ayudar a fortalecer la cohesión y el tejido social en nuestras ciudades y pueblos.
- El *envejecimiento* de nuestra población. El avance de las diversas tecnologías médicas junto con el escaso aumento de la natalidad dibujan un perfil de una población madrileña notablemente envejecida. En algunos casos, además, este sector de la sociedad vive en estado de soledad y con fuertes dosis de dependencia física que hacen de él un sector especialmente vulnerable. Entre las personas mayores y dependientes se articula buena parte del voluntariado del presente y del futuro de nuestra región.
- La multiplicación de los *modelos de familia* que dan como resultado una pluralidad de formas de convivencia, de educación de la infancia y de pautas de convivencia. En algunos casos esta situación va unida a rupturas y fracturas familiares cuyos resultados negativos redundan en el crecimiento de niños y niñas en condiciones poco adecuadas. El voluntariado que se da cita en los lugares donde la prevención y la sensibilización educativa y social son imprescindibles aporta una labor de indudable trascendencia para el futuro.
- La *sociedad globalizada* propicia una comunicación inmediata y un acceso directo a las grandes tragedias y esperanzas de la Humanidad. La acción voluntaria tiene el reto de vincular la acción local con la global, tanto en el tratamiento de las causas de la exclusión social como en el desarrollo de políticas sociales, educativas y culturales que traten de globalizar la solidaridad como clave de entendimiento y de construcción de un mundo más humano. Y ello desde las herramientas que la misma sociedad globalizada proporciona, comenzando por las Nuevas Tecnologías de la Comunicación.

4. Hacia un Estatuto de la Persona Voluntaria y de las EAV

A lo largo del proceso de elaboración del Plan de Voluntariado se ha demandado que el Plan arroje luz frente a la confusión existente a la hora de definir qué es y qué no es un voluntario y qué es y qué no es una EAV.

Este Plan no puede establecer las bases jurídicas de esta inquietud, pero sí se encuentra en condiciones de ofrecer indicadores que ayuden a la clarificación en este terreno, tanto a las entidades como a las Administraciones Públicas.

En esta dirección, entendemos que la persona voluntaria:

- se compromete libre y desinteresadamente a realizar una acción solidaria a lo largo de un tiempo;
- realiza esa acción en el seno de una estructura donde el voluntariado sea una realidad organizada y atendida;
- adquiere un compromiso que le vincula de modo recíproco con la organización que le acoge, de manera que acepta los principios y normas de funcionamiento de la entidad, así como la entidad se compromete en el desarrollo y acompañamiento de la persona voluntaria;
- acepta la formación como proceso de inmersión en la realidad y en el quehacer concreto al que ofrece su tiempo y su acción;
- se vincula con otras personas voluntarias con las que comparte el mismo proceso de acción-reflexión, a partir de las pautas organizativas que plantee la entidad correspondiente;
- participa de la vida y del trabajo de la EAV a la que pertenece;
- realiza su acción voluntaria como un ejercicio de ciudadanía y de construcción de un tejido cívico y solidario;
- se distingue de esta manera de la figura del colaborador, tanto en su dimensión de donante económico o de colaborador esporádico, para una acción aislada. Tampoco la persona voluntaria se puede confundir con la figura de socio que se vincula a una entidad exclusivamente mediante el pago de una determinada cuota.

Por otra parte, en el Plan se entiende que las EAV, según recoge el Código Ético de Organizaciones de Voluntariado, son aquellas *“que son de iniciativa social y de carácter privado sin ánimo de lucro, legalmente constituidas, que desarrollan su actividad prioritariamente en el ámbito de la acción social, a favor de los demás y de intereses sociales colectivos. Llevan a cabo sus actividades fundamentalmente con voluntarios aunque cuenten con profesionales remunerados, complementando esfuerzos y funciones”* en los ámbitos de la acción social, cultura, educación, deporte, medio ambiente y protección civil, etc.

En la actualidad participan voluntarios tanto en organizaciones privadas como en organismos públicos. En ambos casos es exigible:

- que dispongan de un servicio de acogida y orientación a la persona voluntaria;
- que ofrezcan un proceso formativo que garantice la calidad de la acción y el crecimiento de la persona voluntaria;

- que cuenten con la figura del responsable del voluntariado de la institución;
- que desarrollen un plan de voluntariado en el cual cada persona voluntaria pueda participar con creatividad;
- que trabajen en red con otras organizaciones del territorio local.

Indudablemente, las notas que caracterizan a la persona voluntaria y a las organizaciones de solidaridad dan cuenta de un determinado estilo que ha de seguirse en el seno de la región para que el voluntariado adquiera carta de ciudadanía de modo estable. Para ello es indispensable abordar la realidad del voluntariado desde un marco de comprensión cuyos ejes sean:

- el desarrollo de la *ciudadanía local* como marco de potencialidad y protagonismo de los sujetos implicados;
- el desarrollo de la *solidaridad* como valor guía;
- el desarrollo de la *participación* como eje de una nueva ciudadanía;
- el desarrollo de *políticas asociativas*, vinculando el voluntariado a aquellas matrices culturales y sociales de las que debe emanar: el asociacionismo en los colegios, en los barrios y pueblos, en la esfera deportiva, en la del tiempo libre, etc.;
- el sentido de la *anticipación* en el contexto de sociedad hacia la que caminamos;
- la *modestia* de la acción voluntaria. Lo social es más amplio que lo voluntario. Es una aportación más hacia la reconstrucción de un estado de bienestar participativo y cercano.

5. Buenas prácticas

Una de las constantes que aparecen en el proceso de elaboración del Plan Regional de Voluntariado es la necesidad de conseguir en el mundo del voluntariado verdaderos procesos de calidad, tanto en la acción voluntaria, como en la formación, la organización y la participación del voluntariado en el marco de las organizaciones en las que se halla. Analizar y proponer cauces adecuados para desarrollar estos procesos de calidad constituye uno de los retos del presente Plan que aparece en distintos objetivos y medidas. Uno de estos cauces es la implantación de buenas prácticas, a partir de la experiencia y el desarrollo del mundo del voluntariado durante estos últimos años en la Comunidad de Madrid.

Podemos definir la buena práctica como *“aquella actuación sistemática que es coherente con unos determinados criterios éticos y técnicos establecidos y que puede servir como referente para otras actuaciones”*. Esto quiere decir, entre otras cosas, que:

- la “actuación” se refiere tanto a procesos complejos como a otros más simples;
- la “sistematización” de la actuación indica que no es casual sino que se realiza de forma más o menos estable y reconocible;
- la “referencia” es histórica, no teórica: la buena práctica ya se está realizando y es visible.

Para que una buena práctica sea reconocible ha de tenerse en cuenta los siguientes aspectos:

Innovación	Tanto en procedimientos y soluciones, como en problemáticas o retos a los que se intenta responder.
Efectividad	La producción de un impacto social tangible, positivo y duradero.
Participación	Implicando a los actores en el diseño, implementación y/o evaluación de la práctica.
Aplicable	Deben ser experiencias acumulables, que puedan servir de referencia a la propia entidad o a otras en un futuro. Para ello, deben disponer de documentos de seguimiento de la práctica (memorias, informes de seguimiento, etc.) en todas sus fases (diseño, implementación y evaluación).
Transversalidad	Es preciso emprender acciones implicando al máximo de agentes (departamentos, áreas, entidades, instituciones, etc.) posible.

El Estatuto de la Persona Voluntaria y de las EAV, junto con la necesidad de elaborar manuales de buenas prácticas aplicados a la acción voluntaria en sus diferentes vertientes, se recogen en el campo de medidas y actuaciones concretas que se exponen en el presente Plan. Por eso, una vez sentadas las bases y orientaciones generales de este documento, se van a describir sus objetivos generales, estructura y desarrollo.

II. PLAN REGIONAL DE VOLUNTARIADO DE LA COMUNIDAD DE MADRID

1. Objetivos generales

1. Apoyar al movimiento voluntario de la Comunidad de Madrid ofreciéndole instrumentos que ayuden a mejorar los procesos de calidad de la acción voluntaria, la formación y la organización del voluntariado.
2. Articular un proceso de coordinación progresivo entre los distintos sectores implicados en el mundo del voluntariado.
3. Fomentar un tejido social participativo, solidario y creativo en el que el voluntariado sea uno de los instrumentos para la construcción de una nueva ciudadanía.

2. Estructura del Plan

El presente Plan se articula de manera dinámica, poniendo en relación dos ejes transversales con siete áreas específicas de trabajo.

2.1. Ejes transversales

La transversalidad es un concepto que hace referencia al hecho de actuar simultáneamente y desde distintas esferas organizativas con los mismos contenidos o actividades. Son contenidos o actividades no circunscritas a un área de actuación determinada, sino a todas las áreas, en este caso, del mundo del voluntariado.

En el proceso de elaboración del Plan Regional de Voluntariado han aparecido diversos temas y necesidades recurrentes difíciles de encuadrar en un área de actuación específica. En este Plan, se plantean acciones de tipo transversal, que dan contenido y acompañan todas y cada una de las áreas de actuación específicas.

Antes que contenidos concretos o formas de organización novedosas, la transversalidad conlleva un cambio de mentalidad progresivo en todos los agentes implicados. Una mentalidad que facilite la visión de que la realidad social, y el voluntariado como respuesta a esa realidad, no son partes aisladas de un todo, sino que forman un conglomerado de relaciones, donde las intersecciones y los lugares de encuentro precisan ser abordadas con una mayor creatividad. Por ello, la transversalidad:

- Hace referencia a creación de puentes, de vínculos y de espacios comunes.
- Abre un circuito de comunicación con el entorno.
- Constituye una referencia de sentido más allá de la competitividad.
- Reclama un tipo de conocimiento interdisciplinar y global.

- Solicita sujetos que coordinen y gestionen desde una mentalidad abierta.
- Obliga a los sectores implicados a analizar permanentemente la realidad local y global en la que viven.
- Pone en marcha las posibilidades creativas de todos los agentes implicados.
- Modela un horizonte de trabajo a largo plazo tan necesario como poco frecuente en este sector.

En el proceso de elaboración del Plan Regional de Voluntariado se han detectado dos demandas básicas que se repiten en todos los campos de nuestro trabajo: estas necesidades son la formación y la coordinación. Ambas constituyen, por tanto, los ejes transversales de este documento.

2.1.1. La Formación

En la fase de diagnóstico de este Plan se constata, en relación con la formación:

- la mayor parte de las entidades cuenta con mecanismos y planes formativos para las personas voluntarias;
- en muchos casos, los planes formativos mimetizan contenidos y metodologías que fueron adecuados hace unas décadas, pero que hoy resultan insuficientes;
- se echa de menos no tanto “más formación” sino “otra formación” que se haga cargo de la nueva realidad social y cultural;
- los coordinadores de voluntariado y el resto de personas contratadas en organizaciones de voluntariado igualmente cuentan con un gran déficit formativo.

Por ello, se propone en el presente Plan Regional afrontar la formación desde una clave transversal, que afecte a todos y cada una de las áreas específicas de actuación:

- Como clave de *proceso permanente* y de implicación entre Administraciones Públicas y organizaciones de voluntariado, llegando a acuerdos con las diferentes Escuelas de Voluntariado, con los Puntos de Información al Voluntariado, etc.
- Como creación y adaptación de diferentes *itinerarios educativos* capaces de dar respuesta tanto a la realidad subjetiva y cultural del voluntariado como a la realidad social en la que éste se inserta.
- *Extender los procesos formativos* tanto a las personas contratadas de las organizaciones como a los técnicos de las diferentes Administraciones Públicas y a los empresarios, facilitando estructuras mixtas de formación.
- Incluir la *figura del coordinador/a* del voluntariado en clave formativa y no sólo de gestión. Por eso hablaremos del responsable del voluntariado.
- Fomentar el *trabajo en grupo* en la formación del voluntariado.
- Que se promueva la transformación social y personal, priorizando para ello la reflexión y la evaluación.

- Que propicie un *cambio de mentalidad*: de “dar” tiempo (horas de voluntariado) a alterar y modificar el propio estilo de vida.
- Que no se quede en contenidos exclusivamente *utilitaristas*.
- Que la *Escuela de Formación del Voluntariado* de la Comunidad de Madrid sea punto de referencia en este modo de comprender la formación.
- Reflexionar sobre *innovación* de los procesos educativos para ir más allá de los cursos. Consensuar nuevos criterios pedagógicos y didácticos.
- Vincular *formación y sensibilización* como dos elementos que se potencian mutuamente.

2.1.2. La coordinación

El Plan Regional del Voluntariado pondrá a prueba la capacidad de coordinación entre los diferentes sectores implicados en su desarrollo. Uno de los indicadores que señalan la buena dirección de un Plan y la consecución de sus objetivos radica en la voluntad y estructuras de coordinación. Por ello, además de contemplar un área específica que haga referencia a los sistemas de coordinación entre las diferentes entidades de voluntariado, se destaca el carácter transversal de la coordinación a lo largo de las diferentes áreas de actuación.

Ciertamente, la necesidad de coordinación es una de las sentidas con mayor fuerza en el sector, al tiempo que la descoordinación general constituye una de las realidades más evidentes, de manera que se da cuenta de un voluntariado excesivamente débil y precario. El precio de la descoordinación existente resulta demasiado elevado en tanto que:

- genera competitividad y rivalidad entre colectivos;
- provoca conductas y actuaciones verdaderamente autorreferenciales, que se agotan en sí mismas;
- crea repetición de programas y de iniciativas en un mismo territorio o sobre un mismo sector de la población;
- genera dispersión y repetición de tareas, y en muchos casos, fomenta el activismo y altas dosis de desorganización;
- finalmente, todos estos elementos conducen a la desmotivación y cansancio de las personas y a la disociación entre un discurso participativo y que impulsa el trabajo en red y unas prácticas que no miran más allá de lo propio.

Coordinarse representa voluntad de poner en común, de trabajar juntos, de generar espacios comunes que fructifiquen en acuerdos y resoluciones que finalmente redunden en el bien común de la Comunidad de Madrid.

Y en todo este terreno se debe aprender de todos los sectores implicados, favoreciendo al máximo la coordinación como disposición básica, como voluntad de encuentro y como cauce abierto de diálogo y de búsqueda de acuerdos.

Entendemos que en la Comunidad de Madrid la coordinación en los asuntos que conciernen al voluntariado ha de entenderse como:

- una serie de procesos de creación de redes estables de relaciones que ayuden a conseguir objetivos comunes;
- un proceso que ha de ser gradual y que ha de construirse de menos a más;
- un proceso que ha de objetivarse en los programas que se están coordinando, dejando de lado cuestiones de índole personal que tradicionalmente se han interpuesto en este tipo de actuaciones;
- la explicitación del nivel de coordinación que se está comprendiendo en cada caso: desde el nivel del mero intercambio de información hasta la creación en común de programas y servicios existe una variada gama de estilos y de contenidos que pueden existir bajo el paraguas conceptual de "coordinación";
- un proceso que finalmente se concreta en estructuras concretas de coordinación, planificación de reuniones y de trabajo, acuerdos y hábitos de trabajo en equipo. Nada ha de quedar en el terreno de las buenas intenciones o de la arbitrariedad.

Para todo ello se requieren las siguientes condiciones:

- a. Ser conscientes del marco organizativo, no planteándose expectativas de coordinación que luego no puedan secundarse, y ver las posibilidades reales de coordinación que tiene cada institución.
- b. La existencia de una clara delimitación de tareas y funciones.
- c. Incluir la coordinación como un elemento normalizado, base de toda la planificación.
- d. La existencia de una estructura específica de coordinación, que se concreta en las reuniones y el equipo de coordinación.

En este sentido, tanto la Federación de Entidades de Voluntariado de la Comunidad de Madrid (FEVOCAM) como la Federación de ONG de Desarrollo de la Comunidad de Madrid (FONGDCAM), la Federación INJUCAM de Asociaciones para la Promoción de la Infancia y la Juventud en la Comunidad de Madrid, como los Puntos de Información al Voluntariado (PIV), así como la creación del Foro del Voluntariado, han de representar en el futuro un ejemplo de encuentro cordial entre los diferentes sectores de un voluntariado participativo y coordinado.

2.2. Áreas de actuación

A partir del análisis realizado en la fase del Diagnóstico, el Plan Regional del Voluntariado se ha desarrollado en las siguientes áreas de actuación:

1. Voluntariado y Administraciones Públicas.
2. Sostenibilidad del voluntariado.
3. Voluntariado en red.
4. Voluntariado y Educación.
5. Voluntariado y cultura de la solidaridad.
6. Voluntariado y empresa.
7. Voluntariado y nuevos escenarios de intervención.

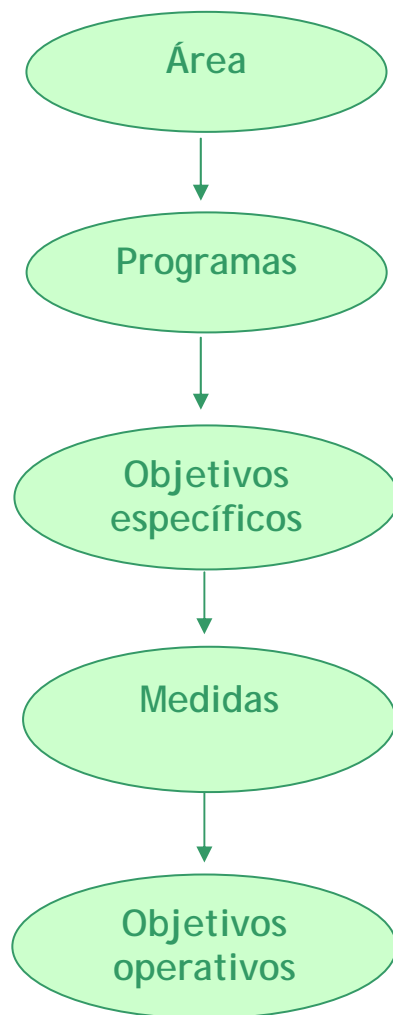
El proceso de trabajo que ha conducido a la elaboración de las diferentes áreas del Plan de nuevo ha contado con un tiempo de reflexión compartida con diferentes grupos y personas vinculadas a cada uno de los distintos campos de acción.

En resumen, en esta fase del trabajo se ha contactado con:

- Entidades de Acción Voluntaria
- Coordinadoras o plataformas de voluntariado
- Empresas
- Universidades
- Se han realizado 18 grupos de discusión
- Se han mantenido 24 entrevistas e profundidad de carácter personal con distintos expertos
- Se ha contactado de manera presencial con más de 250 personas

3. Contenido de las áreas de actuación

La normativa de la Administración autonómica marca unas directrices en relación a la estructura que ha de seguir cualquier Plan Regional. Tomando en cuenta esas recomendaciones, y partiendo de lo más general a lo más específico, el Plan se organiza en áreas, programas, objetivos específicos, medidas y objetivos operativos. En esquema, la secuencia es la siguiente:



Cada **Área** engloba las actuaciones relacionadas con un ámbito amplio de la actividad, generalmente relacionado con las competencias de las consejerías responsables. En este caso cobra especial importancia el área primera, que trata del “Voluntariado y las Administraciones Públicas”, pues constituye la condición de posibilidad de realización de la totalidad del Plan. En esa área se proponen medidas administrativas y legislativas que necesariamente se despliegan posteriormente a través del resto de las áreas de actuación.

Las áreas incluyen **Programas** que indican las líneas de acción que se han de desarrollar en cada una de ellas. Por cada programa se definen una serie de **Objetivos Específicos** que orientan las acciones que se deben realizar en ese marco.

Para alcanzar cada objetivo específico se han establecido una serie de **Medidas** que definen lo que se prevé realizar y que se concretan y articulan en un número determinado de **Objetivos Operativos** para cada una de ellas. Dichos objetivos tienen un carácter cuantificable, para facilitar su seguimiento y evaluación a lo largo del desarrollo del Plan.

Cada uno de los objetivos específicos cuenta con uno o varios responsables para llevarlos a término. Entre los responsables se halla de manera preferente la Dirección General competente en materia de Voluntariado de la Consejería de Familia y Asuntos Sociales. También contará con la colaboración de las plataformas de voluntariado más

representativas de la Comunidad de Madrid: Federación de Entidades de Voluntariado de la Comunidad de Madrid (FEVOCAM), la Federación de ONG de Desarrollo de la Comunidad de Madrid (FONGDCAM), la Federación INJUCAM de Asociaciones para la Promoción de la Infancia y la Juventud en la Comunidad de Madrid y otras plataformas de voluntariado que puedan crearse en el futuro.

En síntesis, la distribución de todos estos elementos a lo largo del Plan es la siguiente:

Áreas	Número de Programas	Número de Medidas	Número de Objetivos Operativos
1. Voluntariado y Administraciones Públicas	4	28	70
2. Sostenibilidad del voluntariado	4	18	39
3. Voluntariado en red	3	22	49
4. Voluntariado y educación	2	11	19
5. Voluntariado y cultura de la solidaridad	4	14	30
6. Voluntariado y empresa	3	5	11
7. Voluntariado y nuevos escenarios de intervención	2	11	23
En total	22	109	241

Son muchas las medidas y actuaciones propuestas. El sentido de todas ellas es servir a un movimiento en marcha, así como propiciar la creatividad y la iniciativa del voluntariado de la Comunidad.

A continuación, se presenta el desarrollo de las áreas de actuación. Cada una de ellas comienza con una fundamentación general, y posteriormente se expone el contenido de cada uno de los programas, a partir de una breve descripción.

Área 1	Voluntariado y Administraciones Públicas
Programa 1	Marco normativo
Programa 2	Mejora de la calidad de los Programas de Voluntariado en las Administraciones Públicas
Programa 3	Coordinación y mejora de los Programas de Voluntariado en la Administración regional
Programa 4	Potenciación de los servicios y recursos para el voluntariado

Fundamentación

Ya la Ley 11/1984 de 6 junio de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid planteaba el compromiso de fomentar y regular la función del voluntariado social que colabora en la prestación de Servicios Sociales. Posteriormente, la Ley 3/1994 de 19 de mayo de Voluntariado Social ordenaba legislativamente esta realidad, preveía medidas de fomento del voluntariado y regulaba la creación de la “Comisión de Voluntariado Social”.

Aunque se ha realizado un gran avance, los esfuerzos son todavía insuficientes. Algunas veces por falta de cumplimiento (por ejemplo la puesta en marcha de la “Comisión de Voluntariado Social”), otras veces porque la realidad social, en general, y la del voluntariado en particular, han cambiado radicalmente.

Al igual que en otros ámbitos de la Administración Pública se han desarrollado cambios en la gestión y en la manera de prestar servicios a la ciudadanía, en el ámbito del voluntariado se necesitan medidas para potenciar un voluntariado que se entiende a sí mismo desde la cultura de la participación cívica.

La Administración autonómica, para responder a los requerimientos de la sociedad civil, necesita impulsar el trabajo desde diversos espacios específicos, dotar de mayor calidad los programas de voluntariado que se desarrollan en los diferentes departamentos de las Administraciones Públicas, desarrollar una agenda normativa que actualice la realidad jurídica y ética al siglo XXI y cree vías de financiación al voluntariado desde una adecuada gestión de los recursos públicos. Además, es necesario potenciar recursos de calidad y novedad, acordes con las necesidades actuales y que añada plusvalías cualitativas al mundo del voluntariado.

La Administración Pública en el ámbito del voluntariado necesita adecuarse a una realidad en continuo movimiento con fórmulas nuevas, que aseguren la cercanía y la coparticipación con las EAV, que apuesten por los procesos a largo plazo y apoyen las iniciativas emergentes en el horizonte de la participación social y el voluntariado. Necesita, de la mano de los múltiples actores de la acción voluntaria, adaptarse a las nuevas formas de voluntariado y arbitrar los mecanismos necesarios para que la

anticipación a nuevas necesidades sea uno de los elementos sustanciales del voluntariado madrileño.

La presente área contempla las medidas fundamentales que van a dar soporte a la viabilidad del Plan Regional de Voluntariado en su conjunto. Por ello, a esta área se la dota con un mayor presupuesto económico. Lejos de pretender crear excesivos dispositivos o superestructuras que puedan estrangular el movimiento voluntario, las medidas que contempla tratan de apoyar y afianzar con calidad y visión de futuro el voluntariado de la Comunidad, en sus distintas manifestaciones, aunque las formas de solidaridad son más plurales que el conjunto de medidas que aquí se contemplan.

Programa 1 Marco normativo

Este Programa aborda cuatro realidades diferenciadas entre sí, pero convergentes. El ordenamiento y fundamentación del voluntariado en una cultura de la participación cívica exige un marco legislativo que actualice y posibilite el desarrollo del voluntariado acorde con el resto de legislación existente. La Ley de Voluntariado en vigor en la Comunidad de Madrid sólo aborda una parte del movimiento voluntario (el voluntariado social) y no existe un desarrollo reglamentario. El movimiento voluntario necesita un marco de desarrollo normativo más integral y por ello se plantea una futura ley de "Participación y Voluntariado", y claves de crecimiento sostenible que se recogerán en el "Estatuto de la Persona Voluntaria y de las EAV".

El "Estatuto de la Persona Voluntaria y de las EAV" pretende ser una guía para el voluntariado de la Comunidad Autónoma de Madrid. Guía que sustente y anime, respetando la pluralidad profunda y rica existente en el ámbito del voluntariado.

Ahora bien, si es clara la necesidad de valores no lo es menos la necesidad de financiación para que las EAV alimenten la presencia diversa del voluntariado en la Comunidad de Madrid, para crecer en sostenibilidad, en creatividad y en trabajo a largo plazo. Una financiación no sólo abierta a la acción y a la prestación de servicios sino que proponga itinerarios de crecimiento cualitativo y en profundidad; que no olvide que tres de cada cuatro EAV de la Comunidad son pequeñas organizaciones y asociaciones, es decir, que cuentan con menos de 50 voluntarios.

La cultura de la participación cívica, en resumen, necesita un marco legislativo y unas claves axiológicas, así como una capacidad financiera suficiente. Pero, sobre todo, necesita estructuras de participación real que permitan al voluntariado ser co-participante en las políticas de voluntariado de la Comunidad Autónoma de Madrid. El Foro del Voluntariado de la Comunidad de Madrid se presenta como este espacio de participación plural y deliberativa.

Programa 1	Marco normativo
Objetivo Específico 1:	Promover la elaboración de una nueva Ley de Participación y Voluntariado en la Comunidad de Madrid

Medidas	Objetivos Operativos	Responsable	Calendario
1.1. Presentación del proceso metodológico para iniciar la elaboración de la Ley	1.1.a) Realizar estudios, encuentros, seminarios y otros procedimientos de consulta, en diversas zonas de la Comunidad de Madrid, con las personas voluntarias, entidades de voluntariado y agentes sociales para establecer la futura Ley	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2007
1.2. Elaboración y presentación de un "Borrador" de "Ley de Participación y Voluntariado"	1.2.a) Presentar el borrador de la Ley a debate a las EAV, Plataformas de Voluntariado, Red de PIV, agentes sociales, y representantes de diferentes estructuras de la Administración Regional y Local	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2008
	1.2.b) Recoger y elaborar propuestas de mejora desde diversos medios (Web, encuestas, etc)	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2008
	1.2.c) Elaborar la redacción definitiva del borrador de Ley	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2008
1.3. Realización de los trámites jurídicos administrativos de aprobación de la Ley	1.3.a) Realizar el procedimiento de consultas institucionales previas a la aprobación de la Ley al Consejo de Bienestar Social, Consejo de Estado, Consejo Económico y Social	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2008
	1.3.b) Proceder a la aprobación de la Ley por el Consejo de Gobierno para su derivación a la Asamblea	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2008
	1.3.c) Proceder a la aprobación de la Ley por la Asamblea de Madrid	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2008

Programa 1	Marco normativo
Objetivo Específico 2:	Crear el Foro Regional de Voluntariado

Medidas	Objetivos Operativos	Responsable	Calendario
2.1. Constitución de un grupo promotor para el diseño del Foro Regional de Voluntariado	2.1.a) Convocar a representantes de EAV, consejerías implicadas, Federación Madrileña de Municipios, agentes sociales, todo ello coordinado desde la Dirección General de Voluntariado y Promoción Social, para la constitución de un grupo promotor de diseño del Foro, que también será coordinado desde la Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2006-2007
	2.1.b) Elaborar un documento base sobre funcionamiento, objetivos, participantes y metodología del Foro	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2007
2.2. Constitución del Foro Regional de Voluntariado	2.2.a) Redactar el Decreto de Creación del Foro	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2007
	2.2.b) Realizar los tramites jurídicos para la aprobación del Decreto de Creación del Foro	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2007
	2.2.c) Constituir el Foro	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2007

Programa 1	Marco normativo
Objetivo Específico 3:	Realizar desde el punto de vista ético un "Estatuto de la Persona Voluntaria y de las EAV"

Medidas	Objetivos Operativos	Responsable	Calendario
3.1. Análisis para la elaboración de un documento base que establezca los fundamentos del futuro "Estatuto de la Persona Voluntaria y de las EAV"	3.1.a) Realizar un seminario de expertos en Derecho, Ética y Voluntariado	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social, en colaboración con Plataformas de Voluntariado	2007
	3.1.b) Elaborar un borrador de proyecto de Estatuto para su discusión	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2007
	3.1.c) Elaborar un documento de consenso sobre las bases debatidas	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2007
3.2. Debate abierto y participativo del borrador del proyecto	3.2.a) Presentar el documento a través de la página Web y otros medios de difusión, a las personas voluntarias, entidades de voluntariado y agentes sociales	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2007
	3.2.b) Redactar y consensuar el "Estatuto de la Persona Voluntaria y de las EAV"	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social, en colaboración con Plataformas de Voluntariado	2007
3.3. Aprobación y difusión del "Estatuto de la Persona Voluntaria y de las EAV"	3.3.a) Aprobar, mediante Orden de la Consejería competente, el "Estatuto de la Persona Voluntaria y de las EAV"	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2008
	3.3.b) Publicar y difundir entre los agentes implicados	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2008

Programa 1	Marco normativo
Objetivo Específico 4:	Promover y apoyar el desarrollo de actividades en el ámbito del voluntariado

Medidas	Objetivos Operativos	Responsable	Calendario
4.1. Convocatoria de una orden plurianual de subvenciones para el desarrollo de proyectos de voluntariado	<p>4.1.a) Elaborar la Orden de subvenciones estableciendo prioridades en los criterios de valoración de la convocatoria de subvención. Entre otros:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La promoción y participación acreditada del trabajo en red. ▪ La existencia de un Programa de Voluntariado en la organización. ▪ El desarrollo de las Nuevas Tecnologías en la coordinación y acción voluntaria. ▪ La potenciación de la figura del responsable de voluntariado. ▪ La promoción de voluntarios inmigrantes, jóvenes, personas mayores, discapacitados y otros colectivos destinatarios habituales de la acción voluntaria. ▪ Proyectos innovadores y que introduzcan buenas prácticas. 	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2006-2010

La territorialización, como manera de acercarse a la realidad y captar su pulso interno, la cercanía a los dinamismos específicos de los diversos escenarios sociales y el trabajo en red como forma de potenciar las capacidades de la intervención en un mundo complejo son tres necesidades básicas en la realidad actual. Además es absolutamente necesario que se establezcan estrategias y metodologías diferenciadas de territorialización y proximidad. Al hablar de trabajo en red más bien tenemos que encarar un trabajo de entrelazar redes diferenciadas, pero convergentes en los procesos y las propuestas. El Plan opta por la potenciación o creación de tres redes distintas y articuladas entre sí dependiendo de las realidades a las que prestan sus servicios y valores. Este trabajo de red de redes tiene que potenciar la calidad y las buenas prácticas y debe contar con el soporte económico adecuado que permita un trabajo sostenido y regular en el tiempo.

Las Corporaciones Locales de la Comunidad de Madrid cuentan con una extensa red de Puntos de Información del Voluntariado (PIV) y algunos años de experiencia en este sentido. Sin embargo, en esta red se constatan ciertas debilidades que hay que abordar. Es necesario un desarrollo cuantitativo y cualitativo que afronte el reto de la proximidad al territorio analizando, proponiendo y potenciando las iniciativas personales y en grupo del mundo del voluntariado.

El mundo de la Universidad es otro escenario que reclama cercanía y trabajo diferenciado. La difícil asimilación a una red única de realidades tan distantes como un municipio o una universidad reclama el mencionado trabajo en red, que sea sensible a la población universitaria y su contexto (a sus horarios, sus motivaciones, etc.) y que aproveche las estructuras solidarias existentes en las Universidades más que crear redes paralelas. El trabajo de red de redes debe potenciar las iniciativas existentes.

En último término, este Programa propone la articulación de Puntos de Información del Voluntariado en centros socioculturales que acerquen la realidad del voluntariado a personas que no conocen o no utilizan las vías existentes.

Programa 2	Coordinación y articulación del voluntariado desde las Administraciones Públicas
Objetivo Específico 1:	Potenciar y consolidar la red municipal de Puntos de Información del Voluntariado (PIV) de la Comunidad de Madrid

Medidas	Objetivos Operativos	Responsable	Calendario
1.1. Incremento del número de PIV en las corporaciones locales	1.1.a) Organizar reuniones informativas con las Corporaciones Locales para la implantación de PIV y desarrollo de programas locales de voluntariado	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2006-2010
	1.1.b) Extender la Red de PIV, al menos, a todos los municipios de más de 20.000 habitantes a través de Convenios de Colaboración con los Ayuntamientos correspondientes	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2006-2010
	1.1.c) Organizar una campaña de divulgación del Programa de Red de PIV a todas las Corporaciones Locales de la Comunidad de Madrid	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2006-2010
1.2. Homogeneización del modelo de atención en los PIV	1.2.a) Actualizar el "Manual de procedimiento de la red municipal de Puntos de Información del Voluntariado (PIV)"	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social Red municipal de PIV	2006
	1.2.b) Actualizar la aplicación informática como herramienta base de información y coordinación de la Red de PIV	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social Consejería de Hacienda (ICM)	2006-2007
	1.2.c) Implantar mínimos de funcionamiento en la red municipal de Puntos de Información del Voluntariado (PIV): <ul style="list-style-type: none"> ▪ Atención al público al menos 20 horas semanales. ▪ Equipo informático y conexión a la red. ▪ Espacio identificado con local suficiente para entrevistas y actividades en grupo. 	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social y Ayuntamientos	2006-2010

Programa 2	Coordinación y articulación del voluntariado desde las Administraciones Públicas
Objetivo Específico 1:	Potenciar y consolidar la red municipal de Puntos de Información del Voluntariado (PIV) de la Comunidad de Madrid

Medidas	Objetivos Operativos	Responsable	Calendario
1.3. Elaboración de un programa formativo que responda a las necesidades y peculiaridades de la Red municipal de PIV	1.3.a) Realizar un estudio de las necesidades y demandas formativas de la red municipal de PIV	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2006-2010
	1.3.b) Elaborar una propuesta formativa anual que incluya: <ul style="list-style-type: none"> • Cursos de formación básica en voluntariado en el ámbito municipal de cada PIV. • Cursos de formación específica por ámbitos municipales o áreas territoriales supramunicipales. <p>Esta propuesta formativa atenderá de forma específica las necesidades formativas de los municipios o mancomunidades caracterizadas por su dispersión geográfica u organizativa en el ámbito territorial de la Comunidad de Madrid.</p>	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social y red municipal de PIV	2006-2010
	1.3.c) Garantizar la formación continuada del personal que gestiona la red municipal de PIV	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2006-2010
1.4. Potenciación de los PIV como agentes mediadores entre las necesidades del territorio y los intereses y expectativas de las personas que acuden a él	1.4.a) Elaborar y acordar un formato común de mapa de necesidades de voluntariado y de recursos de las EAV adaptado a la realidad territorial de cada Punto de Información del Voluntariado (PIV) de la red municipal	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2006-2007
	1.4.b) Elaborar una guía de recursos y necesidades de las áreas territoriales de la Comunidad de Madrid en formato electrónico de consulta pública en la web de la Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2006-2007
	1.4.c) Mediar para la elaboración de Planes Municipales de Voluntariado	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2006-2010
1.5 Consolidación del PIV con sede en la Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	1.5.a) Mantener la línea de información telefónica gratuita a voluntarios	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2006-2010
	1.5.b) Potenciar el servicio de asesoramiento a EAV y voluntarios	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2006-2010

Programa 2	Coordinación y articulación del voluntariado desde las Administraciones Públicas
Objetivo Específico 2:	Crear la red universitaria de Puntos de Información de Voluntariado

Medidas	Objetivos Operativos	Responsable	Calendario
2.1. Implantación de Puntos de Información de Voluntariado en las universidades de la Comunidad de Madrid	2.1.a) Implantar Puntos de Información en las Universidades de la Comunidad de Madrid, enmarcados dentro de las estructuras solidarias existentes en ellas	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2006-2010
	2.1.b) Elaborar el "Manual de Procedimiento" de la red universitaria de Puntos de Información de Voluntariado	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social y Red de Universidades de la Comunidad de Madrid	2006-2010
	2.1.c) Implantar mínimos de funcionamiento en los Puntos Universitarios de Información de Voluntariado	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social y Red de Universidades de la Comunidad de Madrid	2006-2010
	2.1.d) Establecer un convenio de colaboración entre la Comunidad de Madrid y las universidades para estos mínimos de funcionamiento	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2006-2010
2.2. Desarrollo de un programa formativo específico para la red universitaria de Puntos de Información de Voluntariado	2.2.a) Establecer una oferta formativa específica que contemple diversos niveles y metodologías	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2006-2010
	2.2.b) Elaborar e impartir un curso anual para los responsables de los Puntos de Información de Voluntariado Universitarios	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2006-2010

Programa 2	Coordinación y articulación del voluntariado desde las Administraciones Públicas
Objetivo Específico 3:	Crear la red de Puntos de Información de Voluntariado en centros de especial relevancia socio-cultural

Medidas	Objetivos Operativos	Responsable	Calendario
3.1. Promoción de Puntos de Información y Mediación al Voluntariado en la Comunidad de Madrid	3.1.a) Elaborar un manual de procedimiento para los Puntos de Información del Voluntariado	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2006-2010
	3.1.b) Apoyar la formación de los responsables	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2006-2010
	3.1.c) Implantar mínimos de funcionamiento en los Puntos de Información del Voluntariado	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2006-2010

La Ley 6/1996, de 15 de enero, del Voluntariado, en su artículo 3.d, definiendo la figura del voluntario, instituía la posibilidad de un voluntariado dependiente de las Administraciones Públicas. Cualquier Centro o servicio de carácter público puede, legalmente, contar con voluntarios o programas de voluntariado para la atención a los ciudadanos.

Este ordenamiento jurídico no hacía más que legitimar una realidad que en aquellos años comenzaba a extenderse, pero que se ha desarrollado en los últimos años. De ser una realidad residual y casi siempre a modo de experimento, ha pasado a ser una experiencia amplia y desarrollada en diversos ámbitos de las Administraciones Públicas. Si el voluntariado que realiza su labor en las EAV es un voluntariado muy diverso, ocurre lo mismo en los voluntarios que desarrollan su labor en las entidades públicas. Existen distintos ámbitos de acción (Protección Civil, Sanidad, Educación, Servicios Sociales, etc), diferentes formas de organización y variadas matrices culturales que lo sustentan. Sin pretensión de agotar tan rica pluralidad, es necesario que la Administración autonómica genere formas de acción, pertenencia y formación lo más homogéneas posibles.

Por otra parte, este incremento cuantitativo no ha sido acompañado en muchos casos de procesos de organización adecuados y muchas veces ha surgido de acciones de personas aisladas que no han permitido una protocolarización y sistematización del trabajo. Este programa aborda la realidad de este tipo de voluntariado para dotarlo de procesos de calidad acordes con el momento actual del voluntariado. De esta manera se pretende que el voluntariado sea una plusvalía para el servicio al ciudadano.

En el momento actual es absolutamente necesario articular un marco de comprensión claro del voluntariado en las administraciones públicas. El ejercicio democrático de la participación ciudadana, que es el fundamento de la acción voluntaria, no se debe confundir con la realización de acciones voluntarias en espacios de la Administración Pública de manera espontánea o no sistematizada. Además, los espacios de voluntariado en las administraciones públicas están obligados a abrirse al entorno asociativo circundante y generar esferas de reflexión y formación.

Programa 3	Coordinación y mejora de los Programas de Voluntariado en la Administración Regional
Objetivo Específico 1:	Incrementar la calidad de los Programas de Voluntariado gestionados en las diferentes estructuras de la Administración de la Comunidad de Madrid.

Medidas	Objetivos Operativos	Responsable	Calendario
1.1. Análisis de los distintos programas y realidades de voluntariado que existen en las diferentes estructuras de la Administración regional	1.1.a) Realizar un estudio sobre las diversas modalidades de Programas de Voluntariado existentes en los diferentes ámbitos administrativos de la Comunidad de Madrid	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2006
	1.1.b) Definir los criterios de reconocimiento del voluntariado en la Administración autonómica de la Comunidad de Madrid, elaborando desde cada Consejería implicada, criterios, programas-marco, etc.	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social; Consejería de Sanidad; Consejería de Educación; Consejería de Familia y Asuntos Sociales y Consejería de Justicia e Interior	2007
	1.1.c) Divulgar y difundir el estudio entre el personal de las Administraciones públicas, asociaciones y órganos de coordinación	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2008
1.2. Capacitación y actualización de los responsables, en los diversos centros y servicios, de los Programas de Voluntariado	1.2.a) Ofrecer un módulo de formación en Animación-Coordinación del Voluntariado en los Planes de Formación Permanente	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2006-2010
	1.2.b) Realizar una base de datos de las personas que coordinen Programas de Voluntariado en las Administraciones públicas y generar redes continuas de comunicación-información	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2007

Programa 3	Coordinación y mejora de los Programas de Voluntariado en la Administración regional
Objetivo Específico 1:	Incrementar la calidad de los Programas de Voluntariado gestionados en las diferentes estructuras de la Administración de la Comunidad de Madrid.

Medidas	Objetivos Operativos	Responsable	Calendario
1.3. Creación de la Mesa de Coordinación Interdepartamental del Voluntariado	1.3.a) Crear la mesa con presencia, al menos, de las consejerías con programas de voluntariado en marcha	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social; Consejería de Sanidad, Consejería de Educación, Consejería de Familia y Asuntos Sociales y Consejería de Justicia e Interior	2006-2010
	1.3.b) Elaborar un reglamento interno y de funcionamiento	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social; Consejería de Sanidad, Consejería de Educación, Consejería de Familia y Asuntos Sociales y Consejería de Justicia e Interior	2006-2010
	1.3.c) Elaborar un documento sobre "Pertenenencia y Coordinación del Voluntariado en la Administración Pública de la Comunidad de Madrid"	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social; Consejería de Sanidad, Consejería de Educación, Consejería de Familia y Asuntos Sociales y Consejería de Justicia e Interior	2006-2010

La articulación, fomento y fortalecimiento del voluntariado desde la Administración autonómica necesita unos servicios dinámicos y de calidad que permita a los ciudadanos, a las Corporaciones Locales y a las EAV su desarrollo en el mundo del voluntariado.

En primer lugar, la creación de un Centro de Promoción y Formación del Voluntariado, lugar de encuentro, de trabajo en común, de consulta y asesoramiento, que incluya la Escuela de Voluntariado de la Comunidad. Dicho Centro supondrá un espacio de servicios comunes a las EAV que permitan potenciar sus actividades específicas y generar espacios de trabajo en grupo.

En la Comunidad de Madrid, la posibilidad de acceso a servicios básicos para la vida cotidiana de las asociaciones y entidades es compleja, especialmente para las pequeñas EAV. Además, el tener un espacio de referencia común permitirá la potenciación de redes y plataformas.

Dentro del marco de las políticas de conocimiento del voluntariado, en un momento en el que se requiere conocer la realidad en toda su pluralidad y riqueza, se hace cada vez más urgente diagnosticar las nuevas necesidades que reclama el movimiento del voluntariado y plantear las propuestas que se consideren idóneas para resolver los problemas que motivan estas necesidades.

El Observatorio del Voluntariado de la Comunidad de Madrid será un órgano consultivo y de propuesta; tendrá como objetivo el desarrollo de actuaciones encaminadas a la investigación, la formación y la coordinación, así como a la creación y establecimiento de sistemas de información y documentación que posibiliten el adecuado conocimiento, análisis técnico, seguimiento, evaluación y evolución de los asuntos relacionados con la realidad del voluntariado.

El Observatorio del Voluntariado de la Comunidad de Madrid tendrá entre sus funciones la de investigar en el marco de los contextos dinámicos y de las futuras tendencias del voluntariado en la Comunidad de Madrid. El voluntariado, como proceso, está sujeto a constantes cambios e incertidumbres, inseguridades y modificaciones, que deben ser anticipados, en la medida de lo posible, para ir definiendo su sentido e identidad, los posibles campos comunes de juego e interacción con otros agentes y los esbozos de propuestas y respuestas a una realidad en permanente movimiento.

Los servicios que se proponen suponen un salto cualitativo en la realidad del voluntariado en la Comunidad de Madrid, para lograr un voluntariado más participativo, con mayor conocimiento y calidad, acorde con la realidad del siglo XXI.

Programa 4	Potenciación de los servicios y recursos para el voluntariado
Objetivo Específico 1:	Crear el Centro de Promoción y Formación del Voluntariado

Medidas	Objetivos Operativos	Responsable	Calendario
1.1. Redefinición de la Escuela de Voluntariado de la Comunidad de Madrid	1.1.a) Realizar una evaluación del trabajo desarrollado durante estos últimos tres años	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2006
	1.1.b) Diseñar el contenido y metodología de la Escuela de Voluntariado de la Comunidad de Madrid atendiendo a los criterios de: <ul style="list-style-type: none"> • Participación en la estrategia de creación del Centro de Promoción y Formación del Voluntariado. • Descentralización de acciones de la Escuela de Voluntariado de la Comunidad de Madrid a través de las redes de Puntos de Información del Voluntariado. • Refuerzo de la Escuela de Voluntariado de la Comunidad de Madrid en clave de itinerario formativo. • Apertura hacia actividades formativas no formales. • Participación progresiva de las EAV en los planes de formación de la Escuela de Voluntariado de la Comunidad de Madrid. 	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2006

Programa 4	Potenciación de los servicios y recursos para el voluntariado desde la Dirección General de Voluntariado y Promoción Social
Objetivo Específico 1:	Crear el Centro de Promoción y Formación del Voluntariado

Medidas	Objetivos Operativos	Responsable	Calendario
1.2. Definición del modelo de Centro de Promoción y Formación del Voluntariado	1.2.a) Realizar una valoración comparativa de los centros similares en otras comunidades autónomas	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2006
	1.2.b) Diseñar el modelo de Centro de Promoción y Formación del Voluntariado desde criterios de: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Actividades formativas potenciando la zonificación y descentralización. ▪ Servicios de documentación y publicaciones en función prioritariamente del desarrollo de las áreas de este Plan Regional de Voluntariado. ▪ Servicios de información y asesoramiento de forma coordinada y complementaria con el Servicio de Voluntariado Social de la Dirección General. ▪ Servicios de locales compartidos y de uso común por las EAV. 	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2006
1.3. Constitución del Centro de Promoción y Formación del Voluntariado	1.3.a) Crear el Centro de Promoción y Formación de Voluntariado, que asumirá las funciones encomendadas hasta entonces a la Escuela de Voluntariado de la Comunidad de Madrid	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2006

Programa 4	Potenciación de los servicios y recursos para el voluntariado desde la Dirección General de Voluntariado y Promoción Social
Objetivo Específico 2:	Crear el Observatorio del Voluntariado de la Comunidad de Madrid

Medidas	Objetivos Operativos	Responsable	Calendario
2.1. Definición del modelo de Observatorio de Voluntariado	2.1.a) Diseñar el modelo de Observatorio de Voluntariado teniendo en cuenta las siguientes funciones: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Asesoramiento técnico a la Dirección General de Voluntariado y Promoción Social y Plataformas de EAV. ▪ Realización de estudios e investigaciones, centralizando los promovidos por la Administración en materia de voluntariado. ▪ Realización de informes, evaluaciones, recomendaciones y proposiciones de medidas periódicas. ▪ Planteamiento de visiones estratégicas de actuación para el futuro. ▪ Asesorar técnicamente a las Corporaciones Locales en la realización de Planes Locales de Voluntariado. ▪ Colaboración y coordinación con otros Observatorios de Voluntariado de otras Administraciones Públicas. ▪ Posibilidad de colaboración con proyectos I+D de las Universidades. ▪ Marcar líneas de actuación a medio y largo plazo encaminadas a consolidar una nueva cultura del voluntariado y de las entidades. ▪ Incorporación de los estudios procedentes del desarrollo de las diferentes áreas del Plan, en el plan de acción del Observatorio 	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2007-2008
	2.1.b) Proceder a la presentación del plan de acción del Observatorio del Voluntariado	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2008

Programa 4	Potenciación de los servicios y recursos para el voluntariado
Objetivo Específico 2:	Crear el Observatorio del Voluntariado de la Comunidad de Madrid

Medidas	Objetivos Operativos	Responsable	Calendario
2.2. Constitución del Observatorio del Voluntariado	2.2.a) Implantar y desarrollar las actividades propias del Observatorio del Voluntariado	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2008
2.3. Promoción del estudio, investigaciones y difusión de las "Buenas Prácticas" en voluntariado como línea estratégica del Observatorio del Voluntariado de la Comunidad de Madrid	2.3.a) Crear un grupo de expertos para definir conceptos generales de "Buenas Prácticas" en voluntariado	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. Observatorio del Voluntariado de la C.M.	2008
	2.3.b) Mantener un cuestionario abierto en la web de la Dirección General para exponer experiencias de "Buenas Prácticas"	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. Observatorio del Voluntariado de la C.M.	2008
	2.3.c) Realizar una convocatoria para seleccionar experiencias en "Buenas prácticas" en materia del voluntariado, desde los criterios establecidos	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. Observatorio del Voluntariado de la C.M.	2008
	2.3.d) Publicar las mejores experiencias de "Buenas Prácticas" en la acción voluntaria en las diferentes áreas contempladas en el presente Plan	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. Observatorio del Voluntariado de la C.M.	2008
	2.3.e) Difundir la publicación sobre las "Buenas Prácticas" en la acción voluntaria	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. Observatorio del Voluntariado de la C.M.	2008

Programa 4	Potenciación de los servicios y recursos para el voluntariado
Objetivo Específico 3:	Potenciar espacios de encuentro, debate y reflexión

Medidas	Objetivos Operativos	Responsable	Calendario
3.1. Realización periódica de actividades de promoción del voluntariado	3.1.a) Realizar un congreso bianual de voluntariado en la Comunidad de Madrid	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2007-2009
	3.1.b) Realizar cuantos encuentros, simposios y foros de debate se desprendan del desarrollo de las áreas del presente Plan	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2006-2010
	3.1.c) Realizar jornadas, encuentros y otros actos de interés del voluntariado	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2006-2010
3.2. Edición de publicaciones periódicas, revistas, folletos, material de divulgación para la promoción del voluntariado	3.2.a) Potenciar la revista "Voluntarios de la Comunidad de Madrid", con dossiers de reflexión sobre los diferentes voluntariados y el desarrollo de las diversas medidas del Plan	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2006-2010
	3.2.b) Editar carteles y otros materiales de divulgación para la promoción del voluntariado	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2006-2010
	3.2.c) Publicar y difundir el Plan Regional de Voluntariado de la Comunidad de Madrid	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2006-2010

Programa 1	El responsable del voluntariado
Programa 2	Desarrollo de estructuras internas de coordinación
Programa 3	Establecimiento de itinerarios educativos
Programa 4	Potenciación de la participación y continuidad del voluntariado en las EAV

Fundamentación

Si en décadas anteriores preocupaba la promoción del voluntariado como un valor en alza hacia el que había que sensibilizar a la ciudadanía, hoy preocupa más la consolidación y estabilidad de ese voluntariado en las EAV y en las instituciones públicas a las que pertenecen.

El diagnóstico realizado mostró entre los principales hallazgos la tensión existente entre el desarrollo y la sostenibilidad de las EAV. Signos de esa ausencia de criterios de sostenibilidad en las organizaciones, y en concreto en las EAV hacia los voluntarios, son la burocratización creciente, la dependencia económica de las subvenciones, la escasa voluntad de coordinación y participación en las direcciones de las EAV, entre otros. Éstas crean estructuras de gestión y ampliación de los ámbitos de acción, muchas veces por encima de las propias capacidades, y este hecho olvida la viabilidad en el tiempo de las mismas EAV.

La sostenibilidad se describe como “el conjunto de acciones que garantizan el mantenimiento y mejora de la organización y participación del voluntariado en las EAV, acciones que promueven la estabilidad y viabilidad de las EAV desde los criterios de cuidado a las personas, calidad de la acción voluntaria y visión a largo plazo sobre el quehacer de cada entidad”.

De modo prioritario, esta área del Plan Regional del Voluntariado quiere afrontar el reto de la sostenibilidad del voluntariado en las EAV incidiendo en el desarrollo de procesos de consolidación del voluntariado. La inclusión de la figura del responsable del voluntariado representa una apuesta básica, pues representa una forma de entender el voluntariado que reúne de forma sintética opciones por mejorar la acogida, acompañamiento, formación, participación y reconocimiento de los voluntarios.

Por supuesto, las dimensiones de participación, desarrollo de itinerarios educativos a largo plazo, establecimiento de figuras educativas de referencia, el impulso de estructuras funcionales y programas de voluntariado en el seno de las EAV, tienen muchas posibilidades de ampliarse y mejorarse.

En muchas EAV se han ido dando pasos reales de cara al reconocimiento del voluntariado, al desarrollo de programas de gestión y formación, a la existencia de coordinadores que animen desde una perspectiva de proceso personal y social. Plantean programas para profundizar y consolidar estas iniciativas.

Posiblemente, desde el punto de vista de las medidas que se incluyen en esta área, las EAV y sus coordinadoras y plataformas representativas son las que han de tomar nota, dejando a las Administraciones Públicas el asesoramiento y apoyo de estas medidas.

Programa 1

El responsable del voluntariado

Una buena gestión y un trabajo de calidad con voluntariado pasa, cada día más, por contar o consolidar en las organizaciones la figura del responsable del voluntariado.

Sabiendo que en las EAV hay que mejorar la gestión y coordinación en términos de eficiencia y aumento de la calidad de la acción voluntaria, ésta reclama desde su misma naturaleza una atención eminentemente educativa por cuanto el voluntariado se compone de personas en crecimiento. Es la persona del voluntario y la persona del destinatario de la acción voluntaria quienes reclaman una coordinación del voluntariado desde una clave educativa.

La persona que asume el papel de responsable deberá contar con capacidades para planificar, gestionar y coordinar los programas de voluntariado, desde una perspectiva que favorezca la comunicación, la participación y la creatividad. Quien anima al voluntariado debe desarrollar una función integradora, favoreciendo la participación de voluntarios, dotándolos de voz propia y representándolos, así como facilitando la identificación con los fines de cada EAV. Asimismo, no ha de descuidar su función coordinadora y gestora; función reconocida en la estructura de la EAV y que se concreta en un programa para la promoción y consolidación del voluntariado. Por último, la figura del responsable del voluntariado desarrolla una función eminentemente educativa y relacional, favoreciendo procesos e itinerarios formativos, para cada persona y para los grupos de voluntarios.

Desde las EAV llega el momento de apostar por la creación y/o potenciación de esta figura (que puede ser indistintamente contratada o voluntaria), cuidando, en primer lugar, la selección y el perfil de estas personas; y en segundo lugar, dotándolas de tiempo, capacidad de gestión y decisión, delegación de responsabilidades, formación adecuada y presupuesto.

La Administración regional impulsará y apoyará la creación progresiva de esta figura de referencia.

El presente Programa aborda, pues, los aspectos relacionados con la creación y potenciación de la figura del responsable del voluntariado, como base fundamental de un nuevo enfoque de la formación y coordinación de la acción voluntaria y de las personas que desarrollan esta acción solidaria.

Programa 1	El responsable del voluntariado
Objetivo Específico 1:	Potenciar y apoyar la figura del responsable del voluntariado

Medidas	Objetivos Operativos	Responsable	Calendario
1.1. Promover la elaboración del perfil, competencias y funciones del responsable del voluntariado	1.1.a) Promover la elaboración de un documento de identidad y funciones del responsable del voluntariado	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. Plataformas de Voluntariado	2006
1.2. Difusión y concienciación de la importancia de la figura del responsable del voluntariado	1.2.a) Elaborar un monográfico en la revista "Voluntarios de la Comunidad de Madrid" sobre la figura del responsable del voluntariado	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. Plataformas de Voluntariado	2006
	1.2.b) Impulsar foros de debate con los responsables de las organizaciones sobre la importancia de la figura del responsable de voluntariado	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. Plataformas de Voluntariado	2007
	1.2.c) Impulsar la realización de encuentros de responsables de voluntariado para poner en común experiencias y metodologías de trabajo	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. Plataformas de Voluntariado	2007-2010

Programa 1	El responsable del voluntariado
Objetivo Específico 2:	Propiciar la formación del responsable del voluntariado

Medidas	Objetivos Operativos	Responsable	Calendario
2.1. Diseño de programas de formación específica para los responsables de voluntariado	2.1.a) Realizar una programación anual de cursos sobre animación y coordinación del voluntariado	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2007-2010
	2.1.b) Impulsar la realización de postgrados, masters, como titulaciones propias en los programas docentes de las Universidades madrileñas sobre voluntariado y animación al voluntariado	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2008-2010
	2.1.c) Facilitar la información a los responsables de voluntariado sobre la realización de jornadas, congresos nacionales e internacionales de voluntariado y otras actividades formativas	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. Consejería de Educación	2006-2010

La coordinación constituye uno de los ejes transversales del presente Plan. Este programa aborda la coordinación interna del voluntariado como base importante de su sostenibilidad en cada EAV.

La falta de la cultura de la coordinación en muchas entidades, unida a la insuficiente eficacia de la gestión en la acción voluntaria con la que actúan algunos voluntarios, ha favorecido un aumento considerable del número de voluntarios en España, pero no su permanencia en los proyectos de voluntariado iniciados. Una constatación de ello es que ese aumento no ha supuesto directamente un aumento en la participación social.

La coordinación, además de una cuestión de metodologías, de técnicas o sistemas, es principalmente una cuestión de actitudes, de disposición personal. Por ello, el primer paso en este ámbito radica en reconocer al voluntariado su espacio y su función en la estructura y organigrama de cada EAV. Esto implica la creación y/o potenciación de estructuras estables de coordinación de voluntariado en cada EAV dotándolas de competencias claras y con capacidad y medios de interlocución.

Estas estructuras van más allá de la figura del responsable, que consideramos básica en las organizaciones. El responsable acompañará el proceso del voluntario, pero, para su reconocimiento en la estructura de la organización, se precisa un paso más.

Estas estructuras de coordinación deben tener su espacio en el organigrama de cada EAV, y tener funciones y objetivos establecidos y reconocidos. Además, debe contarse con su presencia en la planificación operativa e incluirlas en los medios y recursos de coordinación (presencia en reuniones y participación en el equipo, entre otras).

En unos casos, se podrá empezar con el establecimiento de la figura del responsable, siempre que tenga su espacio en la estructura de la organización. Más adelante, se tratará de establecer un departamento concreto o distribuir funciones de coordinación entre diferentes departamentos, o bien puede tener una presencia transversal en la organización. En todo caso, lo importante es que cada voluntario encuentre su sitio en la estructura de la organización, y sea tenido en cuenta.

Programa 2	Desarrollo de estructuras internas de coordinación
Objetivo Específico 1:	Potenciar la gestión interna de las EAV situando la coordinación en el centro

Medidas	Objetivos Operativos	Responsable	Calendario
1.1. Potenciación en las EAV de debates sobre la importancia y la necesidad de la coordinación para mejorar la eficacia de la gestión de la acción voluntaria	1.1.a) Realizar debates, jornadas y foros sobre coordinación como criterio de calidad	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2006-2010
1.2. Potenciar la elaboración de autoanálisis sobre el funcionamiento coordinado de los equipos y programas dentro de las EAV	1.2.a) Formar a los miembros de las entidades en procesos de autoanálisis y evaluación	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2006-2010
	1.2.b) Facilitar asesoramiento para el proceso de autoanálisis y la puesta en marcha de criterios en las entidades		
1.3. Impulsar la implantación de estructuras de coordinación del voluntariado en las EAV	1.3.a) Promover la incorporación de estructuras de coordinación del voluntariado	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2006-2010
	1.3.b) Asesorar en la determinación de funciones, tareas y procedimientos de las estructuras de coordinación del voluntariado		

Programa 2	Desarrollo de estructuras internas de coordinación
Objetivo Específico 2:	Consolidar estructuras de coordinación del voluntariado en las EAV

Medidas	Objetivos Operativos	Responsable	Calendario
2.1. Apoyo a las experiencias de coordinación existentes y formación para mejorarlas	2.1.a) Promover la puesta en común de experiencias de coordinación del voluntariado, a través de encuentros entre los responsables de las estructuras de coordinación del voluntariado en las EAV	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2008-2010
	2.1. b) Ofrecer formación específica a los responsables de la coordinación de voluntariado sobre planificación, formación de equipos y realización de reuniones	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2008-2010

Se van dando pasos hacia la mejora en la formación del voluntariado; sin embargo, es necesario adecuar esa formación vinculándola a la creación de procesos y de itinerarios educativos, para asegurarnos no sólo el buen hacer sino la reflexión y el significado de la acción voluntaria en términos personales y en grupo. Planteamientos y metodologías de, no tanto “más formación”, sino “otra formación” que se haga cargo de la nueva realidad social y cultural.

Durante mucho tiempo, la formación basada en la realización de cursos de toda índole ha bastado para cubrir las necesidades del voluntariado. Recientemente se ha detectado que esta línea de acción formativa se torna insuficiente para afrontar la nueva realidad del voluntariado y la complejidad de la realidad social a la que intentamos responder.

Entendemos que la forma de itinerario educativo expresa un cauce por el que cada persona voluntaria participa en una acción colectiva y en un quehacer que es mucho más que el simple “hacer”. La acción voluntaria, enmarcada en un itinerario educativo, propicia no sólo la efectiva transformación social sino la necesaria transformación personal, al asumir aquellos valores que humanizan y despiertan lo mejor de cada uno. Este es el camino en el que el Responsable acompañará a los voluntarios.

Las características envolventes del proceso formativo bajo la forma de itinerario educativo hace que, si bien está dirigido al voluntariado, afecta igualmente a los trabajadores, a los equipos de acción que llevan adelante programas y servicios y a cada EAV en su conjunto.

El Plan Regional de Voluntariado ha de dotarse de un itinerario global con un marcado carácter educativo, ya que partimos de la base de que las personas voluntarias se introducen en un proceso de aprendizaje.

Cada EAV tiene que responder a las necesidades formativas de sus voluntarios y adaptarlas en función de sus realidades concretas. La Escuela de Formación del Voluntariado de la Comunidad, por su parte, atenderá las demandas formativas que en este momento plantea el voluntariado y la acción voluntaria, como un complemento a la labor de las propias EAV.

Programa 3	Establecimiento de itinerarios educativos
Objetivo Específico 1:	Elaborar un marco educativo para la formación del voluntariado

Medidas	Objetivos Operativos	Responsable	Calendario
1.1. Propuesta de un itinerario educativo para el voluntariado	1.1.a) Proceder a la revisión de los modelos de itinerarios educativos existentes	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2007
	1.1.b) Proceder a la revisión de los materiales pedagógicos existentes	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2008
	1.1.c) Elaborar un documento marco sobre itinerarios educativos del voluntariado	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2008
1.2. Apoyar la creación o consolidación de los distintos momentos del itinerario educativo del voluntariado	1.2.a) Facilitar la creación de metodologías de trabajo comunes en las distintas fases del itinerario (convocatoria, acogida, integración en la acción, espacios formativos formales, presencia pública)	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social FEVOCAM	2008
	1.2.b) Elaborar un protocolo de acogida a la persona voluntaria en el que se incluyan las claves de compromiso recíproco entre EAV y persona voluntaria	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social FEVOCAM	2008

Programa 3	Establecimiento de itinerarios educativos
Objetivo Específico 2:	Impulsar la formación personalizada a través del acompañamiento a las personas voluntarias

Medidas	Objetivos Operativos	Responsable	Calendario
2.1. Promoción del acompañamiento al voluntariado	2.1.a) Impulsar acciones formativas sobre el acompañamiento al voluntariado	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2006-2010

Programa 3	Establecimiento de itinerarios educativos
Objetivo Especifico 3:	Desarrollar formación permanente y específica

Medidas	Objetivos Operativos	Responsable	Calendario
3.1. Atención a la formación permanente del voluntariado	3.1.a) Organizar seminarios de formación permanente de carácter global	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. Plataformas de Voluntariado	2006-2010
3.2. Programar los distintos niveles de formación específica según colectivos	3.2.a) Organizar cursos de formación permanente específica por colectivos de intervención	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. Plataformas de Voluntariado	2006-2010
	3.2.b) Propiciar espacios formativos de intercambios de experiencias y buenas prácticas por colectivos de intervención	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2006-2010

Programa 3	Establecimiento de itinerarios educativos
Objetivo Específico 4:	Recoger y elaborar contenidos teóricos desde la praxis

Medidas	Objetivos Operativos	Responsable	Calendario
4.1. Apoyo a las EAV	4.1.a) Asesorar a las EAV en la elaboración de material de formación	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2007-2010
	4.1.b) Apoyar la publicación de materiales de formación desde la praxis en los que se incluyan guías de “Buenas Prácticas” por colectivos de atención	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2007-2010
	4.1.c) Apoyar la publicación de guías de “Buenas Prácticas”	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2007-2010
	4.1.d) Difundir los distintos materiales formativos de las organizaciones, PIV y de la Dirección General	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2007-2010
4.2. Elaboración de un plan de publicaciones de formación del voluntariado	<p>4.2.a) Incluir en el servicio de documentación del Centro de Promoción y Formación de Voluntariado una propuesta de publicaciones en esta área, que tenga en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Las propuestas de publicaciones que se contienen en el presente Plan. ▪ El análisis de las necesidades formativas prioritarias. ▪ La revisión de la acogida de materiales precedentes tanto de EAV como de las coordinadoras o plataformas o redes de voluntariado. 	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. Plataformas de Voluntariado	2007-2010

El voluntariado se ha convertido en un potencial participativo de enorme calado. Pese a no identificarse con la única forma de participación posible, el voluntariado se ha ganado a pulso convertirse en uno de los agentes que cualifican y prestigian la noción de ciudadanía en nuestro país y en nuestra Comunidad.

Las EAV dominan el discurso de la participación, pero una y otra vez nos topamos con la realidad de una escasa posibilidad de participación real del voluntariado en los niveles de decisión de sus entidades. Muchas veces los voluntarios no son reconocidos de hecho como parte constitutiva de las organizaciones a las que pertenecen. Se les alaba, pero no se le reconocen niveles de decisión.

En este contexto es constante la demanda de algunos voluntarios, con una profunda motivación y compromiso, de espacios de participación y de decisión sobre el voluntariado en sus entidades.

Pero al mismo tiempo, nos encontramos ante un voluntariado con poco tiempo libre, que realiza una labor discontinua y tiene un escaso nivel de motivación hacia una implicación y un compromiso creciente. Se habla de déficit motivacional y de compromiso inestable, lo cual no facilita una adecuada dinámica de participación.

Se advierte, por tanto, una polarización entre una minoría de voluntariado participativo, y un voluntariado más autorreferencial que se mira más a sí mismo que al mundo. Es importante superar esta tensión, y para ello, se precisa incrementar el compromiso mutuo de voluntarios y EAV.

Este Programa pretende impulsar el cambio progresivo de las EAV para que la participación del voluntariado sea un hecho, motivando al mismo tiempo la implicación y compromiso de voluntarios. Ello conlleva, en algunos casos, dejar de considerar al voluntario como un colaborador externo y reconocerlo como un miembro más, de hecho y de derecho en la organización.

Programa 4	Potenciación de la participación y continuidad del voluntariado en las EAV
Objetivo Específico 1:	Reforzar la creación de espacios de participación de los voluntarios en las EAV

Medidas	Objetivos Operativos	Responsable	Calendario
1.1. Difusión de la importancia de la presencia activa de los voluntarios dentro de las EAV	1.1.a) Difundir a través de artículos en la Revista "Voluntarios de la Comunidad de Madrid"	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2006-2010
	1.1.b) Impulsar espacios de reflexión y debate sobre la participación de los voluntarios dentro de las EAV, dirigidos a sus directivos y miembros	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. Plataformas de Voluntariado y EAV	2006-2010
	1.1.c) Organizar mesas redondas sobre buenas prácticas de participación activa de voluntarios en la gestión y toma de decisiones dentro de las EAV	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2006-2010
1.2. Desarrollo de la cultura de la participación y la cooperación entre los miembros de las EAV, fomentando la cohesión	1.2.a) Impulsar una guía de funciones y tareas aptas para el voluntariado, realizada desde el consenso entre contratados y personas voluntarias	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. Plataformas de Voluntariado y EAV	2008
	1.2.b) Desarrollar una campaña de sensibilización en el ámbito interno de las EAV con el fin de destacar la diferencia y complementariedad de roles entre voluntariado y personal contratado	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. Plataformas de Voluntariado y EAV	2008
1.3. Incorporación de voluntarios en las actividades formativas dirigidas a responsables y contratados de las EAV	1.3.a) Proponer sesiones formativas conjuntas de voluntarios y otros miembros de las EAV para reflexionar sobre la participación real de los voluntarios en sus órganos de decisión	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. Plataformas de Voluntariado y EAV	2006-2010
	1.3.b) Impulsar espacios de encuentro y formación no formal entre voluntarios y otros miembros de las EAV	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. Plataformas de Voluntariado y EAV	2006-2010
	1.3.c) Impulsar la incorporación progresiva de personas voluntarias como docentes en los cursos de formación llevados a cabo por las EAV como nuevo campo de acción voluntaria	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2006-2010

Programa 4	Potenciación de la participación y continuidad del voluntariado en las EAV
Objetivo Específico 2:	Crear espacios de encuentro de voluntarios de distintas EAV

Medidas	Objetivos Operativos	Responsable	Calendario
2.1. Organización de espacios de convivencia entre voluntarios de distintos ámbitos para profundizar en el enriquecimiento personal	2.1.a) Potenciar actos de encuentro en torno al "Día Internacional del Voluntariado"	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. Plataformas de Voluntariado y EAV. Red municipal de PIV	2006-2010
	2.1.b) Impulsar jornadas lúdicas para compartir experiencias de voluntariado	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. Plataformas de Voluntariado y EAV. Red municipal de PIV	2006-2010
	2.1.c) Fomentar la asistencia de los voluntarios a actividades de encuentros, debates y reflexiones sobre voluntariado tanto a nivel regional como local.	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. Plataformas de Voluntariado y EAV. Red municipal de PIV	2006-2010

Área 3	Voluntariado en Red
Programa 1	Promoción de una cultura del trabajo en red que fomente la coordinación entre voluntarios y entre EAV
Programa 2	Impulso y apoyo a las estructuras de coordinación y plataformas
Programa 3	Desarrollo de la red virtual al servicio del voluntariado

Fundamentación

Si bien la coordinación es una dimensión transversal a la totalidad de las áreas del presente Plan Regional del Voluntariado, esta área incluye las actuaciones que están dirigidas al fomento de la coordinación y su concreción en estructuras estables, así como las medidas que impulsan la “red virtual” y las nuevas tecnologías.

Se trata de un área de trabajo ya iniciado en esta Dirección General por parte del Servicio de Voluntariado. Ejemplo de ello es el apoyo prestado a la FEVOCAM, tanto en el aspecto técnico como financiero y en distintas acciones y programas. Fruto de esa colaboración son la organización de cursos específicos de formación del voluntariado y la colaboración en actos como el Día Internacional de los Voluntarios.

En el campo virtual, también se han realizado importantes avances. La web www.madrid.org/voluntarios, integrada en el portal de la Comunidad de Madrid www.madrid.org es una herramienta de trabajo y de información para voluntarios, entidades y PIV y otros ciudadanos. A través de esta página se puede consultar la relación de ONGs de la Comunidad de Madrid, la demanda de estas organizaciones para sus programas de voluntariado, las actividades formativas de la Escuela de Voluntariado, la revista “Voluntarios de la Comunidad de Madrid” y cuantas jornadas, congresos y otros actos de promoción del voluntariado se organizan desde la Dirección General.

Es importante intensificar el trabajo realizado y dar nuevos pasos, para fortalecer las redes. En los últimos años el concepto de “trabajo en red” se está haciendo presente en numerosos foros públicos como modo natural de actuar en este mundo globalizado.

Entre las fortalezas presentes en el voluntariado madrileño está el reconocimiento de la importancia de las relaciones, del encuentro, de la proximidad. Este sentimiento y necesidad de relacionarse es un primer paso en la construcción de redes. Para reforzar esa iniciativa, que va de lo individual a lo común, de los voluntarios a las entidades, de las entidades a las redes, en este Plan de Voluntariado se promueven medidas para que el desarrollo de redes favorezca la participación, responsabilidad y compromiso de los voluntarios y de las entidades sin ánimo de lucro en las que participen o con las que se relacionen.

Se trata, por tanto, de apoyar las plataformas existentes y potenciar la creación de espacios nuevos, sobre todo en el nivel local y en el nivel sectorial (programas comunes). Del mismo modo, al fortalecer las redes autonómicas se intensifican otras estructuras de coordinación estatal e internacional. Estas plataformas se pueden

constituir entre entidades sin ánimo de lucro, o plataformas mixtas que incluyan a entidades sin ánimo de lucro, públicas y privadas (centros de salud, bibliotecas, casas de cultura, centros de recursos, oficinas de juventud, escuelas deportivas, clubs de jubilados, centros educativos, etc.). Incluso se vislumbran espacios de coordinación entre redes o plataformas, una red de redes, para abordar objetivos comunes.

El fomento de la coordinación y de las redes será un trabajo que se inicie desde la coordinación interior entre las diferentes Consejerías y Direcciones Generales del Gobierno de la Región, claves en el desarrollo de este Plan del Voluntariado.

Además, la red virtual, aunque reciente, es un espacio que favorece especialmente la relación entre voluntarios más allá de las entidades a las que pertenecen; la alta participación en foros y *chats* en Internet, en los citados portales, así lo evidencia. Los portales solidarios y portales de voluntariado se están convirtiendo en espacios privilegiados para la comunicación que han crecido “escuchando” la voces virtuales de voluntarios y entidades diversas.

Programa 1

Promoción de una cultura del trabajo en red que fomente la coordinación entre voluntarios y entre EAV

El diagnóstico previo a este Plan mostró debilidades en las relaciones entre entidades. Coexisten al mismo tiempo experiencias entre las entidades madrileñas que demuestran que la coordinación es una fortaleza y una oportunidad. La reflexión en común, las prácticas y proyectos compartidos que se llevan a cabo en espacios comunes, en plataformas, coordinadoras y redes han mostrado resultados mayores que los obtenidos en el trabajo individual de las entidades. Este diagnóstico marca, por tanto, una línea de trabajo: la del fomento de la coordinación.

El Plan de Voluntariado vislumbra un escenario en el que los voluntarios y las entidades a las que pertenecen apuesten por la coordinación, por desarrollar medidas y acciones que impulsen una activa participación en grupo frente al individualismo y la competitividad personal e institucional. Medidas que incrementen la visibilidad de las redes existentes y fomenten la coordinación entre EAV.

El presente Programa aborda el fundamento que sostiene las estructuras de coordinación: la voluntad de coordinarse, que se desarrolla en el aprendizaje de una cultura del trabajo en red.

Programa 1	Promoción de una cultura del trabajo en red que fomente la coordinación entre voluntarios y entre EAV
Objetivo Específico 1:	Realizar acciones de sensibilización que destaquen los valores del trabajo en red

Medidas	Objetivos Operativos	Responsable	Calendario
1.1. Desarrollo de Campañas de sensibilización sobre el trabajo en red	1.1.a) Diseñar campañas de sensibilización (insertadas en la revista "Voluntarios de la Comunidad de Madrid", en la web, en portales solidarios,...) dirigidas al voluntariado y EAV sobre la importancia de la coordinación y participación activa	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2006-2008
	1.1.b) Promover acciones de sensibilización en otros servicios de la Consejería de Familia y Asuntos Sociales y otras Consejerías, sobre los beneficios del trabajo en red, creando alianzas internas que lo evidencien	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2006-2008

Programa 1	Promoción de una cultura del trabajo en red que fomente la coordinación entre voluntarios y entre EAV
Objetivo Específico 2:	Incrementar la visibilidad de las redes y de experiencias concretas de coordinación

Medidas	Objetivos Operativos	Responsable	Calendario
2.1. Visibilidad de las redes y conocimiento de éstas entre las entidades de voluntariado	2.1.a) Mantener en la web www.madrid.org/voluntarios enlaces para acceder a páginas web de redes existentes	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2006-2010
	2.1.b) Fomentar la visibilidad de las redes en programas, actividades y estudios... de forma transversal	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2006-2010
	2.1.c) Elaborar un documento de trabajo sobre valores que aporta el trabajo en red	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2007
2.2. Difusión de experiencias para generar aprendizajes que compartir (gestión del conocimiento)	2.2.a) Elaborar un monográfico de la revista "Voluntarios de la Comunidad de Madrid", sobre trabajo en red, experiencias, valores y redes existentes	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2006

Programa 1	Promoción de una cultura del trabajo en red que fomente la coordinación entre voluntarios y entre EAV
Objetivo Específico 3:	Facilitar la participación y coordinación entre EAV

Medidas	Objetivos Operativos	Responsable	Calendario
3.1. Convocatorias, reuniones, jornadas de trabajo, etc. entre entidades para coordinar acciones comunes	3.1.a) Realizar un seminario de trabajo sobre coordinación entre EAV	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2008
	3.1.b) Facilitar contactos y flujos de información entre entidades identificando intereses o problemas comunes a través de las consultas que realizan las entidades al Servicio de Voluntariado Social (personalmente, por e-mail, a través de los PIV,...)	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. Plataformas de Voluntariado y EAV. Red municipal de PIV	2006-2010
3.2. Fomento de espacios de reflexión sobre experiencias de participación y de trabajo en red	3.2.a) Apoyar la inclusión de experiencias del trabajo en red en los congresos de voluntariado que se realicen	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2006-2010
	3.2.b) Incluir en la programación de la Escuela de Voluntariado, iniciativas formativas sobre trabajo coordinado, metodología de trabajo en equipo y pautas de coordinación	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2006-2007
	3.2.c) Impulsar programas comunes de formación entre las EAV, centrados en las prácticas de coordinación y de trabajo en red	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. Plataformas de Voluntariado y EAV. Red municipal de PIV	2006-2010
3.3. Implicación creciente de las EAV en sus niveles de participación en redes y espacios de coordinación	3.3.a) Impulsar la realización de encuentros descentralizados entre EAV, de intercambio de directivos, personal técnico y personal voluntario, con el fin de conocer las EAV desde dentro, generar confianza y desarrollar apoyo mutuo	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. Plataformas de Voluntariado y EAV. Red municipal de PIV	2006-2010
	3.3.b) Favorecer la dedicación específica de personas concretas que, en cada EAV, potencien la coordinación y la participación en redes	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. FEVOCAM. Plataformas de Voluntariado y EAV	2006-2010
	3.3.c) Promover la realización de actividades en común (campañas, festivales, prestación de servicios) que ayuden a sostener proyectos mancomunados en las redes y plataformas	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. Plataformas de Voluntariado y EAV. Red municipal de PIV	2006-2010

El Plan apuesta por el trabajo en red, y esto significa que se elaborarán programas que apoyen el desarrollo de las redes existentes, o de nueva creación, entendiendo éstas como estructuras permanentes o temporales, que se crean con una estructura propia de la red, facilitando su labor como representantes de un conjunto de entidades y con funciones propias.

Las posibilidades de coordinación territorial, sectorial o por programas concretos, constituyen una oportunidad para los voluntarios y las EAV. La coordinación permite establecer estrategias conjuntas, compartir objetivos y quehaceres, economizar recursos humanos y económicos, comunicar éxitos y debilidades, llegar a más y llegar mejor.

El diagnóstico realizado ha mostrado que si las redes cuentan con estructuras estables y fuertes, pueden emprender más y mayores acciones. Para ello, se establecerán medidas que faciliten su desarrollo y sostenibilidad.

La Federación de Entidades de Voluntariado de la Comunidad de Madrid (FEVOCAM) y otras plataformas de voluntariado que ya existan o se puedan crear, serán interlocutores preferentes, como representantes del conjunto de las entidades de la región, en la aplicación de las medidas que contempla este Plan, así como en otras programaciones que de forma complementaria se puedan realizar en materia de voluntariado. La Dirección General de Voluntariado y Promoción Social seguirá apoyando nuevos cauces de comunicación y coordinación y potenciará las nuevas plataformas y redes que se vayan constituyendo en los diferentes ámbitos del voluntariado.

Programa 2	Impulso y apoyo a las estructuras de coordinación y plataformas
Objetivo Específico 1:	Apoyar a las redes existentes

Medidas	Objetivos Operativos	Responsable	Calendario
1.1. Asesoramiento técnico para el fortalecimiento de las redes	1.1.a) Facilitar el asesoramiento técnico a las EAV en la creación de redes y plataformas	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2006-2010
	1.1.b) Facilitar a las redes instrumentos y servicios de la Dirección General y de los PIV que las fortalezcan	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. Red municipal de PIV	2006-2010
	1.1.c) Ofrecer el Centro de Promoción y Formación de Voluntariado como espacio común para actividades, encuentro y difusión de las redes existentes	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2006-2010
1.2. Coordinación entre las EAV y los distintos actores de un territorio con el fin de generar un tejido social dinámico, capaz de dar respuestas conjuntas a las realidades y problemáticas del entorno	1.2.a) Generar espacios de intercambio e información entre las redes territoriales	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. Plataformas y EAV. Red municipal de PIV	2008
	1.2.b) Impulsar medidas de actuación coordinada en territorios concretos	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. Plataformas y EAV. Red municipal de PIV	2008
	1.2.c) Facilitar a través de la Dirección General de Voluntariado y Promoción Social el apoyo técnico de este tipo de coordinación	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. Plataformas y EAV. Red municipal de PIV	2008

Programa 2	Impulso y apoyo a las estructuras de coordinación y plataformas
Objetivo Específico 2:	Favorecer la representatividad de las redes como sector

Medidas	Objetivos Operativos	Responsable	Calendario
2.1. Reconocimiento de las redes como representantes e interlocutores de entidades	2.1.a) Mantener el convenio existente con FEVOCAM como plataforma representante de entidades de voluntariado social de la Comunidad de Madrid	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2006-2010
	2.1.b) Apoyar la creación de nuevas plataformas que se vayan constituyendo en los distintos ámbitos del voluntariado	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2006-2010
	2.1.c) Invitar a congresos, reuniones..., a las redes de entidades como representantes de estas	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2006-2010
	2.1.d) Reforzar la realización de acciones coordinadas con redes de la región en la realización de actividades programadas por la Dirección General y los PIV	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. Red municipal de PIV	2006-2010

Programa 2	Impulso y apoyo a las estructuras de coordinación y plataformas
Objetivo Específico 3:	Fomentar la creación de redes territoriales y/o sectoriales y/o por programas

Medidas	Objetivos Operativos	Responsable	Calendario
3.1. Coordinación territorial entre las EAV, facilitando la convocatoria a entidades públicas o privadas del entorno	3.1.a) Impulsar reuniones periódicas entre las EAV que actúan en un mismo ámbito territorial	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. Red municipal de PIV	2006-2010

Las características y posibilidades de Internet son muchas, destacando entre otras el amplio acceso en el espacio y en el tiempo, la rapidez del sistema, la enorme cantidad de información, documentación e investigaciones disponibles en la red, las posibilidades de interactividad a través de foros, *chats* y del uso del correo electrónico, y el relativamente barato coste.

Destaca su potencial comunicativo en un plano de igual a igual. En la red, todos - entidades sin ánimo de lucro, privadas y públicas, y voluntarios- pueden participar, expresarse y proponer. Este potencial permitirá ampliar el diálogo entre todos los actores vinculados al voluntariado.

El impulso de Internet responde al principio de obtener los beneficios de la red sin que resulte un medio excluyente, pues el acceso a las nuevas tecnologías no es un acceso universal ni a los equipos y medios materiales, ni a la formación y conocimientos necesarios para usar esta herramienta. Además, la capacitación técnica y la formación necesaria que se ofrezca, tendrá presente el respeto a la identidad sociocultural y contemplará una amplia accesibilidad al sistema.

Para acceder a la red, y de forma más amplia a las nuevas tecnologías, se requiere además contar con las licencias oportunas de los programas y facilitar el mantenimiento de los equipos, la actualización de programas y una formación continuada en este sentido. Es muy importante incluir medidas al respecto para garantizar el uso a largo plazo de las herramientas tecnológicas.

Entre las nuevas tecnologías encontramos también los teléfonos móviles y mensajes SMS que, especialmente entre la población joven, tienen un uso enorme, y por tanto una gran potencialidad.

En el ámbito de Internet, la página web de voluntariado dentro del portal www.madrid.org, será una herramienta fundamental para el desarrollo del Plan. Será un reflejo "instantáneo" del trabajo cotidiano y de los proyectos de la Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. En esta página se difundirá la actualidad, se ofrecerán servicios con continuidad y una memoria histórica de las actividades realizadas. Las aplicaciones informáticas se optimizarán y modernizarán para un uso mayor y mejor.

Tanto la Dirección General como los PIV utilizan entre sus herramientas básicas de trabajo herramientas tecnológicas, bases de datos y aplicaciones complejas. Se prestará especial atención a mejorar las herramientas existentes y buscar sistemas complementarios y más completos.

Programa 3	Desarrollo de la red virtual al servicio del voluntariado
Objetivo Específico 1:	Identificar necesidades y dotar de nuevas tecnologías a las EAV y al voluntariado

Medidas	Objetivos Operativos	Responsable	Calendario
1.1. Identificación de necesidades y usos de las nuevas tecnologías por las EAV y los voluntarios	1.1.a) Elaborar y actualizar un mapa de recursos y portales sobre voluntariado en la Comunidad de Madrid	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2006
	1.1.b) Impulsar acuerdos para que entidades públicas y privadas expertas en nuevas tecnologías realicen estudios de necesidades básicas en las entidades	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2007
1.2. Dotación de equipos técnicos necesarios	1.2.a) Impulsar acuerdos con entidades públicas y privadas para facilitar equipos técnicos, licencias de programas, mantenimiento y actualización de equipos y de la formación para su uso a las EAV	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. Plataformas y EAV	2008
	1.2.b) Impulsar sistemas de intercambio entre las EAV, a través de la revista "Voluntarios de la Comunidad de Madrid", donde intervenga explícitamente el factor de las NNTT como agente de cambio	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. Plataformas y EAV	2008

Programa 3	Desarrollo de la red virtual al servicio del voluntariado
Objetivo Específico 2:	Facilitar formación y apoyo sobre nuevas tecnologías a las EAV y al voluntariado

Medidas	Objetivos Operativos	Responsable	Calendario
2.1. Acercamiento de las nuevas tecnologías a los usuarios	2.1.a) Acercar las nuevas tecnologías a los usuarios mediante la convocatoria de jornadas demostrativas en los PIV y difusión de dípticos informativos sobre el uso y ventajas de las nuevas tecnologías	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. Red municipal de PIV	2006-2010
2.2. Impulso a la formación básica en nuevas tecnologías	2.2.a) Difundir manuales publicados sobre el uso de nuevas tecnologías, promoviendo la realización de manuales específicos para las necesidades de las entidades de voluntariado	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. Red municipal de PIV	2007
	2.2.b) Organizar cursos de formación básica dirigida a voluntarios y a EAV	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2007
2.3. Impulso a la formación especializada en nuevas tecnologías	2.3.a) Organizar cursos de formación especializada para voluntarios y personal de las EAV	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2008
	2.3.b) Incluir de forma transversal las nuevas tecnologías en los diferentes cursos formativos	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2006-2010
2.4. Apoyo al voluntariado virtual	2.4.a) Impulsar acuerdos con universidades para fomentar la participación voluntaria de estudiantes de Informática en las EAV	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. Consejería de Educación	2007
	2.4.b) Establecer acuerdos con empresas especializadas en nuevas tecnologías para que éstas promuevan entre sus trabajadores la participación voluntaria en las EAV	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2007

Programa 3	Desarrollo de la red virtual al servicio del voluntariado
Objetivo Específico 3:	Aprovechar las oportunidades de la red virtual para la comunicación, información y formación

Medidas	Objetivos Operativos	Responsable	Calendario
3.1. Implantación de normas de comunicación	3.1.a) Establecer protocolos de procedimientos de envío de comunicaciones a EAV y voluntarios	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2006
3.2. Modernización del envío de información	3.2.a) Implantar aplicaciones para envíos masivos a través del correo electrónico	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2006
	3.2.b) Implantar aplicaciones para envíos masivos a través de móviles y mensajes SMS	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2007
3.3. Apoyo de iniciativas que faciliten la coordinación a través de la red virtual	3.3.a) Dar a conocer entre el voluntariado y las EAV las páginas web que facilitan recursos y asesoramiento para la gestión y coordinación de las entidades y del voluntariado	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2006
	3.3.b) Fomentar medidas que apoyen la mejora técnica en el diseño y construcción de páginas web que ofrezcan servicios a las entidades	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2007
3.4. Optimización y mejora de las aplicaciones informáticas en funcionamiento (bases de datos)	3.4.a) Actualizar las aplicaciones y herramientas informáticas que comparten los PIV y la Dirección General a través de Internet	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. PIV	2007-2010
3.5. Implementación de equipos informáticos, conexiones y programas en el Centro de Promoción y Formación del Voluntariado	3.5.a) Dotar al Centro de Promoción y Formación del Voluntariado de aulas con equipos informáticos y conexión a Internet para consulta y realización de cursos	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2008
	3.5.b) Introducir en los cursos de formación de la Escuela las nuevas tecnologías como herramientas de formación, apoyo, consulta, investigación, etc.	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2008

Programa 3	Desarrollo de la red virtual al servicio del voluntariado
Objetivo Específico 4:	Impulsar la página web www.madrid.org/voluntarios y aplicaciones del sistema como herramientas clave de trabajo

Medidas	Objetivos Operativos	Responsable	Calendario
4.1. Implantación de nuevas secciones en la web www.madrid.org/voluntarios que evolucionará teniendo en cuenta la renovación del sector y de los portales de voluntariado	4.1.a) Incluir un foro de intercambio en la página web y la posibilidad de establecer chats de forma puntual	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2006
	4.1.b) Incluir enlaces de interés en la página web y promover la incorporación de enlaces en otras páginas de Internet hacia la web www.madrid.org/voluntarios	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2006
	4.1.c) Incorporar una plataforma tecnológica que permita la realización de cursos de formación On-line	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2007
	4.1.d) Agilizar y promover la realización de consultas y gestiones por vía electrónica	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2006
	4.1.e) Facilitar el acceso y procesamiento telemático de sus datos a las entidades y a los voluntarios	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2006

Programa 1	Fomento de experiencias de solidaridad y voluntariado en la escuela
Programa 2	Fomento y fortalecimiento del voluntariado en la universidad

Fundamentación

Es fundamental que el voluntariado y los valores que lleva aparejados estén presentes en nuestro sistema educativo. Difícil será fomentar la acción voluntaria y sus fundamentos de participación social si desde los primeros ciclos educativos no ponemos a los estudiantes en contacto con esta realidad. Por eso, el Plan considera esta área decisiva para que el voluntariado genere raíces profundas entre la ciudadanía.

Por un lado, en la Universidad, donde el mensaje de los voluntarios está presente a través de múltiples formas. En concreto, por la presencia de estructuras solidarias en todas las Universidades madrileñas y por el contacto directo de éstas con las entidades sociales.

Los universitarios componen uno de los grupos más numerosos y más activos entre los voluntarios, tanto por la presencia de estos en los centros universitarios como por su participación en programas de las Entidades de Acción Voluntaria externas. Los campos en los que se aplican son muy variados, desde acciones culturales o medioambientales hasta las relacionadas con el Voluntariado Social o la Cooperación al Desarrollo.

Aunque podemos plantear acciones de mejora en su trabajo, lo cierto es que resulta un punto de partida interesante desde el que plantear objetivos y resultados visibles.

Por otro lado se encuentran la enseñanza primaria, la secundaria, los ciclos formativos de formación profesional y otras enseñanzas no universitarias. Aquí el panorama es diferente. Existen notables ejemplos de impulso del voluntariado y de lo social en ciertos centros educativos. Pero, en general, no pasa de la excepcionalidad y de la iniciativa de algunos profesores, padres o miembros de la comunidad educativa. O, en otros casos, de la orientación y de la sensibilidad de colegios concretos. Pero no existe un método ni un sistema que propicie la implantación de las bases del voluntariado en la escuela.

Sin embargo, el consenso es general en que los estudiantes tienen derecho a una educación que incluya el acercamiento, con mayor o menor intensidad, al mundo del voluntariado, puesto que contribuye al fortalecimiento de los valores ciudadanos que deben impregnar la educación de los más jóvenes.

Resulta necesario ser cauto a la hora de plantear la mejor manera de fomentar el voluntariado entre los menores. Los límites en la ejecución de la acción voluntaria son claros; sin embargo, falta investigación y conocimiento para saber de qué manera hacerlo.

Lo que sí es claro es que la educación en valores, la solidaridad, la participación social, la conciencia de ciudadanía o el respeto por el medioambiente y por los más débiles son valores muy cercanos o sustanciales del voluntariado que no pueden permanecer al margen de la educación integral de la persona. La sensibilización en estas materias sí pueden y deben estar presentes a lo largo del proceso formativo de los niños y adolescentes en la escuela.

Programa 1

Fomento de experiencias de solidaridad y voluntariado en los centros educativos

Pensamos que esta área debe centrarse en el fomento del voluntariado en los ciclos educativos escolares, poniendo gran énfasis en crear la infraestructura adecuada para que los protagonistas del mundo educativo puedan poner en marcha un sistema de implantación de los valores del voluntariado.

En estos momentos, la convivencia de las futuras generaciones se está dirimiendo en el ámbito de la escuela por la irrupción de una nueva población escolar que, procedente de la inmigración, ha renovado el mapa educativo.

En este caso, no será tanto la acción voluntaria la que esté en el centro de los objetivos. Más bien será la sensibilización y la educación en valores dentro de ese marco general que es una educación en la participación ciudadana. Si la educación en valores se realiza con rigor, se creará una verdadera cantera de futuros voluntarios.

Y, en este campo, tan importante es la actuación educativa de la comunidad escolar como el apoyo de las EAV.

Programa 1	Fomento de experiencias de solidaridad y voluntariado en los centros educativos
Objetivo Específico 1:	Apoyar a los centros educativos y al personal promotor del voluntariado en estos

Medidas	Objetivos Operativos	Responsable	Calendario
1.1. Detección de experiencias de aplicación del voluntariado y de sus valores solidarios en centros educativos	1.1.a) Realizar un estudio y análisis acerca de las experiencias ya existentes relacionadas con el voluntariado y con experiencias de solidaridad en la escuela	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. Consejería de Educación	2007
	1.1.b) Proceder a la elaboración de un primer diagnóstico cualitativo y cuantitativo y creación de una base de datos que sirva como punto de partida para el estudio de la realidad y el trabajo posterior	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2008
1.2. Formación de educadores y personal de centros educativos en todo lo concerniente al voluntariado	1.2.a) Presentar una oferta de cursos y talleres sobre voluntariado dirigidos a los educadores. Se estudiarán, previamente a la programación, las necesidades más significativas de éstos en materias relativas a la gestión, metodología, aplicación, etc.	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. Consejería de Educación	2007
	1.2.b) Establecer una línea de comunicación con la Consejería de Educación para promover la inclusión de cursos relativos al voluntariado dentro de la oferta educativa de los Centros de Apoyo al Profesorado	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. Consejería de Educación	2007-2010
1.3. Elaboración de herramientas del educador	1.3.a) Crear en los PIV un servicio de asesoramiento permanente a los centros educativos en materia de voluntariado en sus ámbitos territoriales correspondientes	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2006-2010
	1.3.b) Incluir en el Servicio de Documentación del Centro de Promoción del Voluntariado una sección bibliográfica y de recursos pedagógicos que puedan servir de apoyo en la aplicación del voluntariado en la escuela	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. Consejería de Educación	2007-2010
	1.3.c) Elaborar un catálogo que se actualizará con los fondos documentales existentes, adquisiciones, novedades, etc., que se distribuirá en los centros educativos de la Comunidad de Madrid	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. Consejería de Educación	2006-2010
	1.3.d) Crear un espacio en la web www.madrid.org/voluntarios donde se ofrezcan recursos documentales con modelos de gestión, buenas prácticas, legislación, formación, bibliografía, etc. a los educadores con interés en la promoción del voluntariado, y en conexión con la web de la Consejería de Educación	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2007

Programa 1	Fomento de experiencias de solidaridad y voluntariado en los centros educativos
Objetivo Específico 2:	Potenciar la coordinación y el conocimiento mutuo entre las EAV y los centros educativos

Medidas	Objetivos Operativos	Responsable	Calendario
2.1. Motivación a las Entidades de Acción Voluntaria para que planteen programas de acción en los centros educativos	2.1.a) Facilitar el acercamiento de las EAV a los centros educativos como posibles lugares de sensibilización y de acción, con ocasión del Día Internacional del Voluntariado así como otros días de especial relevancia social: Día de la Paz, del Medio Ambiente o de la Mujer, etc.	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. Plataformas de Voluntariado. Consejería de Educación	2006-2010
2.2. Fomento de foros y eventos para el trabajo en común	2.2.a) Realizar unas jornadas de reflexión y encuentro donde se analice la realidad del voluntariado en el sistema educativo de la Comunidad de Madrid	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. Consejería de Educación. Red municipal de PIV	2007
2.3. Incorporación a la red de los PIV la función de enlace entre las EAV y los centros educativos	2.3.a) Incentivar a las EAV y a los centros educativos en cada PIV, para que pongan en marcha programas de voluntariado concretos	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. Consejería de Educación. Red municipal de PIV	2006-2010
2.4. Creación de redes	2.4.a) Crear una red estable con propuestas de trabajo en voluntariado y solidaridad	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. Consejería de Educación	2008

La Universidad madrileña es un espacio rico para el voluntariado y está bien preparada para recibir, formar y acompañar a los voluntarios que surgen en su seno.

Las primeras experiencias en este ámbito se iniciaron hace más de quince años y, hoy en día, todas las universidades madrileñas tienen una estructura solidaria que promueve el voluntariado social.

Así pues, las medidas que se presentan en este Programa van más allá del fomento del voluntariado. Contemplan, en general, aspectos relativos al fortalecimiento de lo que ya es una realidad. No obstante, su aplicación será diferente en unos y otros centros universitarios, porque es mucha la heterogeneidad de estas experiencias, en cantidad y calidad.

Algunas de las medidas contempladas se encuentran en estrecha relación con la estructura de los PIV universitarios, que se recogen en el Área 1 del presente Plan.

Programa 2	Fomento y fortalecimiento del voluntariado en la Universidad
Objetivo Especifico 1	Apoyar las estructuras universitarias de voluntariado

Medidas	Objetivos Operativos	Responsable	Calendario
1.1. Formación y asesoramiento al personal de las estructuras universitarias de voluntariado	1.1.a) Realizar una oferta específica de formación de formadores y responsables de voluntariado universitario	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2007
	1.1.b) Incluir asesoramiento específico al voluntariado universitario en el Centro de Promoción y Formación del Voluntariado y en los PIV universitarios	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. PIV universitarios	2007-2010
1.2. Apoyo a la creación de una red universitaria de voluntariado	1.2.a) Crear una red de voluntariado universitario, apoyando la coordinación de la red universitaria de Puntos de Información de Voluntariado con las EAV que colaboren de manera sistemática con las universidades en los distintos aspectos relacionados con el voluntariado en la Universidad	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. PIV universitarios. Estructuras universitarias de voluntariado	2007
	1.2.b) Realizar unas jornadas sobre Voluntariado y Universidad	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. PIV universitarios. Consejería de Educación	2008
1.3. Herramientas del responsable de voluntariado universitario	1.3.a) Incluir en el servicio de documentación de los PIV universitarios una biblioteca y recursos audiovisuales e informáticos para consulta del personal encargado de la formación de los voluntarios universitarios, así como de investigadores	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. PIV universitarios. Centro de Promoción y Formación del Voluntariado	2007
	1.3.b) Incluir en la web www.madrid.org/voluntarios una aplicación avanzada que ofrezca recursos documentales con modelos de gestión, buenas prácticas, legislación, formación, etc. a los responsables de voluntariado universitario	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2007

Programa 2	Fomento y fortalecimiento del voluntariado en la Universidad
Objetivo Especifico 2	Apoyar la investigación universitaria sobre el voluntariado

Medidas	Objetivos Operativos	Responsable	Calendario
2.1. Se apoyará la investigación y la docencia universitaria sobre el voluntariado	2.1.a) Convocar un concurso público de financiación de proyectos universitarios de investigación (tesis, estudios de campo, publicaciones, etc.) que refuercen el conocimiento sobre esta área y que creen mejores cimientos, tanto en el voluntariado universitario, como en el del resto de la sociedad	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. Consejería de Educación	2008

Área 5	Voluntariado y Cultura de la Solidaridad
Programa 1	Fomento de la participación cívica, organizada y solidaria
Programa 2	Promoción del voluntariado como agente de sensibilización
Programa 3	Participación y relación con los medios de comunicación
Programa 4	Realización de campañas de sensibilización

Fundamentación

El voluntariado constituye una de las conquistas de la ciudadanía, que se ha hecho visible durante las últimas décadas en España y en la Comunidad de Madrid, en concreto. En no pocos casos, al voluntariado se le ha encumbrado como un valor absoluto, o como el único referente de una ciudadanía activa.

El mundo del voluntariado es el más interesado en aclarar su posición vital al servicio del compromiso estable con las personas y los territorios que precisan atención y ayuda. Asimismo, la recreación del tejido social y participativo de nuestros barrios, pueblos y ciudades forma parte de la construcción de un voluntariado eminentemente solidario.

Pero estamos hablando de la solidaridad entendida como un conjunto de creencias, convicciones y acciones que modela un estilo de vida, estilo de vida marcado por la cercanía y la atención al otro, y que nace del encuentro constructivo y emancipador con los más débiles. Es la actitud que supone ponerse al lado del otro, que conlleva responsabilidad; sentir con el otro y actuar a su lado. Esa es la solidaridad que debe cimentar la acción del voluntariado de la Comunidad de Madrid.

En esta área, se hace especial hincapié en las campañas de sensibilización que constituyen un instrumento eficaz en la extensión y divulgación de la cultura de la solidaridad que hemos expuesto más arriba. Pero también es necesario que los medios de comunicación, dada su poderosa influencia sobre la conciencia colectiva, se pongan al servicio de la solidaridad.

Igualmente otro de los aspectos que se desarrolla en esta área el valor y la cultura de la solidaridad en relación con la participación, como uno de los ejes del voluntariado que hace referencia a un lugar común donde existen otras muchas formas de hacer posible un mundo mejor. La solidaridad aparece, entonces, como un vasto campo de encuentro entre formas diferentes de hacer y de pensar y donde el voluntariado participa como un elemento más.

En este Plan de Voluntariado se propone fomentar la participación de la ciudadanía madrileña en las EAV y demás organizaciones sociales, como forma de ejercer la ciudadanía y de ir tejiendo un entramado social con conciencia solidaria en el seno de nuestra sociedad. Al fomentar este modo de participación en la vida pública, en cuanto miembros de una comunidad, este Programa desea promover y consolidar formas de actuación voluntaria más participativas y vinculadas al territorio.

Asimismo, teniendo en cuenta la variedad y riqueza de personas y grupos que existen en la sociedad, se hace imprescindible promover la necesaria y valiosa participación de las personas jóvenes, personas con alguna discapacidad, inmigrantes y mayores, entre otros. Finalmente, este programa presenta los cauces necesarios para facilitar el aprendizaje de ciudadanía desde los primeros años de vida escolar.

Programa 1	Fomento de la participación cívica, organizada y solidaria
Objetivo Específico 1	Apoyar la incorporación al voluntariado de grupos tradicionalmente receptores de la acción voluntaria

Medidas	Objetivos Operativos	Responsable	Calendario
1.1. Promoción de la participación de la población inmigrante de la Comunidad de Madrid en las EAV	1.1.a) Impulsar el desarrollo de itinerarios individualizados de voluntariado adaptados a la realidad de la persona inmigrante	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. Plataformas y EAV	2006-2010
	1.1.b) Incorporar las lenguas extranjeras más frecuentes de la Comunidad de Madrid en los materiales y folletos divulgativos editados por la Consejería de Familia y Asuntos Sociales	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. Plataformas y EAV	2006-2010
1.2. Promoción de la participación de las personas mayores de la Comunidad de Madrid en las EAV	1.2.a) Impulsar los itinerarios de voluntariado adaptados a las expectativas y posibilidades de las personas mayores	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. Dirección General del Mayor. Consejo Asesor de Personas Mayores	2006-2010
1.3. Promoción de la participación de las personas con discapacidad en proyectos de acción voluntaria	1.3.a) Desarrollar itinerarios de voluntariado adaptados a la movilidad y accesibilidad de estas personas	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. Dirección General de Servicios Sociales.	2006-2010
	1.3.b) Elaborar una guía de recursos sobre participación, voluntariado y discapacidad dirigido a las personas con discapacidad, sobre las posibilidades de participación en las EAV	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. Dirección General de Servicios Sociales. Plataformas y ONG de Discapacidad	2007
1.4. Promoción de la participación de la juventud madrileña en proyectos de acción voluntaria ante la necesidad e importancia del relevo generacional en las EAV	1.4.a) Impulsar el desarrollo de itinerarios de voluntariado con la población juvenil para su incorporación en las EAV	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. Dirección General de la Juventud	2006-2010
	1.4.b) Realizar campañas de información y sensibilización en los espacios juveniles (de ocio, centros de información juvenil...) para impulsar su participación en las EAV	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. Dirección General de la Juventud. Red municipal de PIV	2006-2010
1.5.- Promoción de la participación de otros colectivos que así lo deseen	1.5.a) Impulsar el voluntariado de nuevos colectivos en función del desarrollo de las EAV y de la demanda de estos nuevos grupos interesados	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2008-2010

Programa 1	Fomento de la participación cívica, organizada y solidaria
Objetivo Específico 2	Apoyar y fomentar la labor realizada por las EAV como agentes sociales del territorio

Medidas	Objetivos Operativos	Responsable	Calendario
2.1. Difusión de la labor de las EAV para promocionar el valor de la solidaridad en la sociedad	2.1.a) Elaborar folletos informativos que den a conocer las EAV y sus ámbitos de actuación	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. Red municipal de PIV	2007
	2.1.b) Facilitar la visibilidad y presencia pública de las EAV en sus ámbitos territoriales de actuación	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. Plataformas y EAV. Red municipal de PIV	2006-2010

Los vertiginosos cambios de las últimas décadas han supuesto profundas transformaciones en cortos periodos de tiempo en todos los ámbitos de la sociedad (económico, político, social, religioso, educativo, etc.) y han generado una lógica incertidumbre ante un contexto social marcado por la diversidad e interculturalidad. Este panorama provoca reflexiones nuevas que permiten la construcción de identidades individuales y colectivas múltiples, dinámicas y abiertas.

En este contexto se hace necesario normalizar las acciones voluntarias, más allá de la tarea concreta. El voluntariado, en este sentido, cobra una dimensión nueva que consiste en convertirse progresivamente en un agente de sensibilización entre el vecindario, los compañeros de trabajo, las amistades, la familia y el tejido social básico en el que habita.

Poner nombre a las nuevas realidades sociales que van naciendo, suscitar creativas expresiones de solidaridad, fomentar la convivencia y la integración de todos los sectores que configuran nuestra comunidad humana, favorecer el diálogo y el respeto mutuo en la manera de afrontar conflictos de carácter cotidiano, son sólo algunas de las nuevas acciones no programadas que completan la agenda de la acción solidaria integral del voluntariado.

Este Programa quiere poner las bases para vincular aún más a las EAV y a las personas voluntarias al ámbito concreto en el que desarrollan su labor, para que sean altavoces de la solidaridad que se muestra en estilos de vida y pautas de conducta.

Programa 2	Promoción del voluntariado como agente de sensibilización
Objetivo Específico 1	Promover la vinculación de las organizaciones de acción voluntaria a su territorio

Medidas	Objetivos Operativos	Responsable	Calendario
1.1. Acercamiento de los recursos y servicios públicos de la Comunidad de Madrid relacionados con el voluntariado al propio territorio donde se desarrolla la acción voluntaria	1.1.a) Facilitar a las EAV del territorio el acceso a los espacios y servicios públicos (deportivos, culturales, de ocio...)	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. Red municipal de PIV.	2007
	1.1.b) Facilitar la realización de jornadas informativas que favorezcan el acercamiento de las EAV a los centros cívicos y sociales situados en su ámbito de actuación	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. Red municipal de PIV	2007-2010

Programa 2	Promoción del voluntariado como agente de sensibilización
Objetivo Específico 2	Promover un voluntariado transformador y constructor de una ciudadanía global

Medidas	Objetivos Operativos	Responsable	Calendario
2.1. Incorporación de acciones de reflexión en torno a la construcción de la ciudadanía global en los distintos momentos del itinerario educativo del voluntariado	2.1.a) Facilitar la creación de pautas relacionadas con la construcción de ciudadanía global que se puedan llevar a la práctica en los distintos momentos del itinerario del voluntariado	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2007
	2.1.b) Incorporar de manera transversal en los distintos espacios de formación estas temáticas y pautas	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2007
	2.1.c) Ofertar, en los espacios formativos de la Escuela de Voluntariado, cursos y espacios de reflexión en torno a la presencia de estas temáticas y pautas en las EAV	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. Consejería de Educación	2007

Con este Programa se pretende lograr una presencia pública de los valores, principios y contenidos relacionados con la cultura de la solidaridad y la participación voluntaria de la ciudadanía madrileña en los medios de comunicación, tanto de carácter local como nacional.

Partiendo de la responsabilidad social de los medios reconocida en la Constitución Española y el relevante papel de la comunicación en el contexto actual, se pretende, no sólo, aprovechar la eficacia de la difusión informativa, sino contribuir a la construcción de modelos de comunicación social y al diseño y establecimiento de políticas y estrategias de comunicación eficaces en la Dirección General de Voluntariado y Promoción Social y en las EAV. Finalmente, en este empeño de elaborar e intercambiar experiencias innovadoras y creativas se hace necesario impulsar la participación, junto a la Administración Pública, de los propios medios de comunicación, del empresariado y del profesorado y demás personal universitario vinculado al mundo del voluntariado.

Programa 3	Participación y relación con los medios de comunicación
Objetivo Específico 1	Promover la creación de cauces de colaboración y coordinación interinstitucional entre los medios de comunicación y la Dirección General de Voluntariado y Promoción Social

Medidas	Objetivos Operativos	Responsable	Calendario
1.1. Creación de espacios específicos estables que traten temas relacionados con el voluntariado y la cultura de la solidaridad en los medios de prensa escrita de la Comunidad de Madrid	1.1.a) Realizar un seminario con periodistas responsables de espacios fijos que tratan estos asuntos en los medios de prensa escrita de la Comunidad de Madrid	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2008
	1.1.b) Elaborar una agenda de la comunicación con las fuentes a las que podrá acudir el periodista en materia de voluntariado	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2008
	1.1.c) Impulsar la temática solidaria en medios de comunicación de prensa escrita	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2008-2010
1.2. Divulgación de los temas relacionados con el voluntariado y la cultura de la solidaridad, a través de su presencia específica en las programaciones de los medios de comunicación audiovisuales de la Comunidad de Madrid	1.2.a) Realizar un seminario con responsables de los medios audiovisuales públicos y privados de la Comunidad de Madrid para conseguir la incorporación de estos temas en espacios específicos de sus programaciones	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2009
	1.2.b) Impulsar acuerdos de colaboración entre la Consejería de Familia y Asuntos Sociales y los medios audiovisuales para mejorar y reforzar el tratamiento de la información sobre voluntariado y solidaridad	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2008-2010
1.3. Elaboración de un "Libro de Estilo en Información Solidaria" a fin de facilitar a las personas de este sector los contenidos básicos relacionados con las EAV para un adecuado tratamiento de las noticias	1.3.a) Constituir un grupo de trabajo de expertos para la elaboración del "Libro de Estilo en Información Solidaria"	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2008
	1.3.b) Elaborar y difundir el "Libro de Estilo en Información Solidaria"	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2008
	1.3.c) Apoyar el uso y tratamiento de este Libro por parte de los profesionales de la comunicación	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2008-2010

Programa 3	Participación y relación con los medios de comunicación
Objetivo Específico 2	Facilitar el acceso de las EAV a los medios de comunicación

Medidas	Objetivos Operativos	Responsable	Calendario
2.1. Asesoramiento de la Dirección General a las EAV para la creación o impulso de sus propios departamentos de comunicación	2.1.a) Realizar jornadas informativas a las EAV sobre la necesidad de un departamento de comunicación	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2007
	2.1.b) Organizar acciones formativas sobre esta materia dirigidas a las EAV	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2007

Este cuarto Programa gira alrededor del eje comunicación-sensibilización entendido como un todo. La toma de conciencia del valor social y educativo de los procesos comunicativos, y la posibilidad de comunicar contagiando los valores de la solidaridad y la participación voluntaria, proporcionan el referente teórico en la construcción de una ciudadanía autónoma, responsable y crítica con la realidad local y global.

Por tanto, este Programa conecta directamente con la educación como forma de comunicar ciudadanía. Para ello se hace necesario generar una conciencia en torno a la interdependencia que existe entre distintas realidades y dar a conocer las situaciones que resultan ajenas y lejanas a la mayoría de la población. A la vez, es imprescindible fomentar la comprensión de las causas generadoras de exclusión y desigualdad para, de este modo, llegar a entender la participación como un derecho y un deber en el ejercicio de la ciudadanía. Por último, este programa se propone dar voz y palabra al trabajo de las EAV y sus destinatarios, dando a conocer su realidad.

Programa 4	Realización de campañas de sensibilización
Objetivo Específico 1	Realizar campañas de sensibilización acordes con los valores que promueve el Plan

Medidas	Objetivos Operativos	Responsable	Calendario
1.1. Celebración del Día Internacional de los Voluntarios	1.1.a) Crear una comisión de trabajo anual con la FEVOCAM, la Red municipal de PIV y otras plataformas de voluntariado que existan o se puedan crear, para la elaboración, seguimiento y evaluación del programa de actividades con motivo de la celebración del Día Internacional de los Voluntarios	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. Plataformas y EAV. Red municipal de PIV	2006-2010
	1.1.b) Celebrar anualmente el Día Internacional de los Voluntarios	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. Plataformas y EAV. Red municipal de PIV	2006-2010
1.2. Realización de campañas esporádicas de divulgación de la cultura de la solidaridad	1.2.a) Convocar concursos literarios, cinematográficos, fotográficos, de cómics, etc., sobre el valor del voluntariado y su promoción	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2007-2010
	1.2.b) Realizar campañas de sensibilización y promoción del voluntariado en el ámbito de la Comunidad de Madrid, de acuerdo con el desarrollo del resto de áreas del presente plan	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. Red municipal de PIV	2006-2010
	1.2.c) Colaborar en la realización de campañas con otras redes y plataformas que incidan en cuestiones globales, como los Objetivos de Desarrollo del Milenio	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2006-2010

Área 6	Voluntariado y Empresa
Programa 1	Sensibilización y asesoramiento a empresas y EAV
Programa 2	Orientación metodológica para fomentar el voluntariado en la empresa
Programa 3	Apoyo institucional

Fundamentación

La empresa constituye uno de los factores sociales más importantes en la configuración de la sociedad en nuestros días.

Su contribución a la sociedad no se reduce en exclusiva a la generación de valor económico, sino que se amplía al asumir funciones de desarrollo de la solidaridad social.

Por otro lado, sobre el voluntariado descansa parte del entramado solidario de nuestras modernas sociedades, constituyendo un lugar estratégico en donde se crean y explicitan ciertos valores que, aún no siendo nuevos, encuentran en él un espacio adicional de desarrollo.

Por todo ello, la empresa puede constituirse en un espacio social importante en la creación, dinamización y desarrollo del bienestar social, a través del ejercicio de la solidaridad, teniendo el voluntariado en la empresa un papel destacado en la consecución de dicho bienestar.

De hecho, el voluntariado está ya presente en los programas de acción social y otras actividades relacionadas con la solidaridad en muchas de las empresas de nuestra Comunidad. No obstante, es un voluntariado nuevo y emergente, que necesita de pautas de actuación y modelos de referencia. Por eso, el Plan Regional de Voluntariado incide en esta área.

La empresa puede resultar un espacio de desarrollo de iniciativas y programas sociales y de acción voluntaria, puede llegar a ser un espacio privilegiado de información, sensibilización y canalización de las múltiples inquietudes sociales y solidarias de sus trabajadores.

En cualquier caso, hay que estudiar el proceso interno que debe desarrollar la empresa para establecer programas de acción voluntaria, y el proceso que deben seguir las EAV para desarrollar conjuntamente con las empresas dichos programas. Desde la Administración autonómica, debe apoyarse el surgimiento de estas iniciativas y orientar las buenas prácticas de empresas y EAV. Hay que conocer y publicitar las experiencias interesantes que se están ejecutando en el escenario madrileño y conocer otros modelos autonómicos, nacionales e internacionales.

El Plan Regional de Voluntariado de la Comunidad de Madrid *Claves para una Nueva Ciudadanía*, consciente de la novedad de estos planteamientos y de estas iniciativas, se propone desarrollar los siguientes Programas, teniendo en cuenta que los agentes sociales y económicos tienen un papel fundamental en este voluntariado que emerge con fuerza.

Esta área de Voluntariado y Empresa es muy reciente en la Comunidad de Madrid y en el resto de España, ya que aún no se ha generalizado el discurso y la práctica de la responsabilidad social en gran parte del ámbito empresarial. Estamos en el momento inicial de un proceso de trabajo conjunto que requiere de más investigación sobre los efectos que puede tener en la sociedad y en la competitividad de las empresas, así como la aportación de todas las partes implicadas (organismos internacionales, empresas, Administraciones, Entidades, voluntarios), para crear así nuevos programas y conjugar los intereses de todos en función de un interés dominante y común: la mejora de la calidad de vida de la sociedad en la que se vive y del mundo del que se forma parte.

Este Programa de sensibilización y asesoramiento a empresas y EAV, es el punto de partida o el inicio de un proceso más global, que consolide poco a poco espacios seguros, sobre los que construir nuevas iniciativas de mayor calado.

Programa 1	Sensibilización y asesoramiento a empresas y EAV
Objetivo Específico 1:	Potenciar e implicar a la empresa como espacio articulador y emprendedor de voluntariado

Medidas	Objetivos Operativos	Responsable	Calendario
1.1. Desarrollo de campañas de información, divulgación y publicidad en el ámbito empresarial y en el ámbito de las EAV sobre Voluntariado y Empresa	1.1.a) Realizar una campaña pública de información y difusión sobre qué es la Responsabilidad Social, y dentro de ella, la acción social y la acción voluntaria en el ámbito empresarial, con el fin de explicar a la ciudadanía, y especialmente a las organizaciones de consumidores y redes de acción voluntaria, la importancia y significado de esta realidad y qué novedades y exigencias comporta en la identidad y presencia social de las empresas	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. Consejería de Empleo y Mujer. Consejería de Presidencia	2007
	1.1.b) Crear un servicio de documentación en el ámbito del Centro de Promoción y Formación del Voluntariado (con soporte <i>on line</i>) donde se centralicen libros, documentos, estudios e investigaciones interesantes autonómicas, nacionales e internacionales sobre esta temática, al servicio de las empresas, EAV, universidades y centros de estudios que lo demanden	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. Consejería de Empleo y Mujer	2007
	1.1.c) Informar a empresas y Entidades de Acción Voluntaria de los programas e iniciativas de este tipo que se estén llevando a cabo en la Comunidad de Madrid	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. Consejería de Empleo y Mujer	2007
	1.1.d) Elaborar un registro y una base de datos completa, permanentemente actualizada, de las entidades y organizaciones públicas y privadas que estén trabajando de forma especial este tema en la Comunidad de Madrid, para ponerlo a disposición de quien lo solicite	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. Consejería de Empleo y Mujer	2007
	1.1.e) Informar y asesorar a los PIV sobre esta temática	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. Red municipal de PIV	2007-2010

Programa 1	Sensibilización y asesoramiento a empresas y EAV
Objetivo Específico 1:	Potenciar e implicar a la empresa como espacio articulador y emprendedor de voluntariado

Medidas	Objetivos Operativos	Responsable	Calendario
1.2. Creación de espacios monográficos de formación y capacitación que se oferten indistintamente a empresas y EAV	1.2.a) Planificar y realizar talleres y seminarios sobre esta temática	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2006-2010
	1.2.b) Incorporar al servicio de Atención y Asesoramiento a Voluntarios y ONG de la Dirección General de Voluntariado y Promoción Social, la función de asesoramiento para el diseño, planificación y evaluación de iniciativas y programas de intervención en este ámbito	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2007

Programa 1	Sensibilización y asesoramiento a empresas y EAV
Objetivo Específico 2:	Crear un marco común para empresas y EAV, para que puedan trabajar conjuntamente

Medidas	Objetivos Operativos	Responsable	Calendario
2.1. Elaboración de modelos de referencia útiles para empresas y EAV	2.1.a) Publicar una "Guía de Programas de Voluntariado y Empresa" donde de manera didáctica se expongan las experiencias o iniciativas más significativas de voluntariado empresarial que se estén llevando a cabo en la Comunidad de Madrid, que sirvan como modelo de referencia al resto de empresas madrileñas y a la red de Entidades de Acción Voluntaria de la región	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. Consejería de Empleo y Mujer	2008

Para que una empresa pueda desarrollar programas de Responsabilidad Social Corporativa, en este caso de acción voluntaria, debe definir previamente su visión y los valores sociales por los que se compromete. Debe hacer, también, un trabajo de formación y sensibilización de sus empleados, para provocar un cambio de mentalidad y para definir con claridad las iniciativas que se van a hacer y el sentido con el que se emprenden esas iniciativas.

Cuando una EAV quiera colaborar con una empresa en el desarrollo de una iniciativa social, debe conocer también la visión de la empresa con la que colabora, las posibilidades que se abren, el marco organizativo y de valores en el que se sitúa esa colaboración, y debe definir con claridad sus verdaderas intenciones e intereses, y los objetivos que persigue con esa colaboración.

También la EAV necesita un marco ideológico, axiológico y conceptual donde se contextualice la acción social voluntaria que quiere desarrollar en colaboración con la empresa.

La Responsabilidad Social de la Empresa puede ser un puente de encuentro entre la empresa y las EAV, desde criterios claros y transparentes. Algunos de los principios éticos que deben dar cuenta de la llamada Responsabilidad Social de la Empresa son los siguientes: respeto a la persona del trabajador, equidad y transparencia, igualdad de oportunidades, generación de empleo hacia personas o grupos vulnerables, cuidado y respeto del medio ambiente y prácticas de ayuda mutua en el interior de la empresa, entre otros.

Programa 2	Orientación metodológica para fomentar el voluntariado en la empresa
Objetivo Especifico 1:	Situar la acción conjunta de las empresas y EAV en un marco metodológico adecuado

Medidas	Objetivos Operativos	Responsable	Calendario
1.1. Creación de un marco metodológico de actuación	1.1.a) Impulsar la elaboración de un Manual de Procedimiento donde se señalen los criterios operativos que hay que respetar y los pasos que hay que dar por parte de las empresas y de las EAV, para iniciar juntos un programa de acción social o un programa de acción voluntaria	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. Consejería de Empleo y Mujer	2007

Las medidas que se proponen en este programa requieren de la coordinación institucional de diferentes consejerías, y aquí precisamente está su fuerza. Se trata de la creación de nuevas estructuras que necesitan para su organización y funcionamiento la coordinación continuada de diferentes servicios.

La confluencia de voluntades y de recursos desde diferentes consejerías de la Administración regional de Madrid refleja la sólida voluntad política del Gobierno regional por construir sinergias, con el objetivo de consolidar a este voluntariado emergente, que tiene un extraordinario futuro por delante.

Programa 3	Apoyo institucional
Objetivo Específico 1:	Desarrollar tareas de fortalecimiento del voluntariado en el ámbito de la empresa, desde la coordinación de diferentes consejerías del Gobierno autonómico

Medidas	Objetivos Operativos	Responsable	Calendario
1.1. Organización de eventos	1.1.a) Realizar un simposio bianual de debate, capacitación y promoción de la Responsabilidad Social Corporativa y, en concreto, del voluntariado empresarial	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. Consejería de Empleo y Mujer. Plataformas de EAV y agentes sociales	2007-2009
	1.1.b) Promover espacios y documentos informativos sobre "Responsabilidad Social de la Empresa", que se expongan públicamente en las ferias empresariales más importantes que se desarrollen en los próximos años en la Comunidad de Madrid	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. Consejería de Empleo y Mujer. Plataformas de EAV y agentes sociales	2007-2009

Programa 1	Inserción del voluntariado en el Plan de Protección Civil de Madrid (PROCIMA)
Programa 2	Voluntariados emergentes

Fundamentación

Como ha quedado reflejado a lo largo del presente Plan, es éste un momento histórico privilegiado en el que hay que estar atentos a las nuevas situaciones y demandas que la realidad plantea y que deben ser asumidas por toda la ciudadanía de la Comunidad de Madrid. El voluntariado como una parte cualitativa y cuantitativamente significativa de esa ciudadanía, debe igualmente afrontar estos retos.

La complejidad y diversidad social crecientes, las nuevas situaciones y necesidades sociales, el interés de la ciudadanía en asumir nuevas tareas van dibujando nuevos escenarios de intervención del voluntariado. La ciudadanía madrileña, de forma creciente, desea asumir el compromiso de responsabilizarse de su propia sociedad y llevar a cabo nuevas tareas a las que solo llegaba la responsabilidad pública.

Estos nuevos escenarios invitan al voluntariado a estar a la altura de los tiempos. El incremento cuantitativo de EAV y las relaciones que se establecen con otros agentes, exigen desarrollar las actuaciones, sin olvidar que es prioritario revitalizar los procesos participativos y coordinados que potencien el crecimiento de las personas, al tiempo que la eficacia y la eficiencia de la organización. El voluntariado, como desarrollo de la ciudadanía, debe trabajar ofreciendo respuestas creativas e innovadoras, para enfrentarse al futuro.

Es ésta una era de cambios y relaciones, fecunda en propuestas de nuevas formas y ámbitos de participación, y en estructuras ciudadanas que buscan nuevas maneras de llevar a cabo actividades con criterios de calidad más exigentes; escenarios donde sea posible encontrar interactuando a nuevos movimientos solidarios, formándose junto a los ya experimentados; espacios integrados por realidades multiformes y no bien definidos, pero que comparten una búsqueda, un sentido y también, en ocasiones, unos valores, perspectivas, programas y modelos de actuación similares.

Esta área pretende sacar a la luz nuevas formas de acción voluntaria que provienen de la experiencia de los últimos años, donde la solidaridad espontánea de tantos madrileños exige que configuremos una estrategia global de participación para dar cauce a los nuevos voluntariados que han ido apareciendo.

Los trágicos acontecimientos del 11 de marzo de 2004 en la Comunidad de Madrid marcaron un antes y un después en la vida de esta región. Estos acontecimientos provocaron una respuesta unánimemente espontánea y solidaria de los ciudadanos y, en este caso particular, del movimiento voluntario madrileño.

Llegado el momento, evidentemente indeseable, de una nueva situación de emergencia que requiera la atención masiva de personas, se pretende que la respuesta del voluntariado quede enmarcada en el Plan de Protección Civil de Madrid (PROCIMA), a través de las funciones aportadas a éste por la Consejería de Familia y Asuntos Sociales.

Mediante este Programa se pretende articular un método de intervención del voluntariado en el marco del mencionado Plan de Protección Civil de la Comunidad.

Programa 1	Inserción del voluntariado en el Plan de Protección Civil de Madrid (PROCIMA)
Objetivo Específico 1:	Sensibilizar a las EAV en la participación de sus voluntarios en situaciones de grandes emergencias

Medidas	Objetivos Operativos	Responsable	Calendario
1.1. Desarrollo de un Protocolo de Intervención del Voluntariado en Situaciones de Grandes Emergencias, en el marco del PROCIMA	1.1.a) Crear un grupo de trabajo con las EAV para la elaboración de un Protocolo de Intervención del Voluntariado en Situaciones de Grandes Emergencias	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. Consejería de Justicia e Interior. FEVOCAM y corporaciones de Derecho Público	2006-2010
	1.1.b) Aprobar y difundir el Protocolo, entre las EAV y voluntarios participantes	Consejería de Familia y Asuntos Sociales. Consejería de Justicia e Interior. FEVOCAM y corporaciones de Derecho Público	2006

Programa 1	Inserción del voluntariado en el Plan de Protección Civil de Madrid (PROCIMA)
Objetivo Específico 2:	Potenciar la formación del voluntariado

Medidas	Objetivos Operativos	Responsable	Calendario
2.1. Puesta en marcha de acciones formativas interdisciplinares	2.1.a) Realizar cursos de formación sobre intervención en situaciones de crisis, emergencias y catástrofes	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. Consejería de Justicia e Interior	2006-2010
2.2. Diseño y elaboración de materiales didácticos que fomenten los procesos formativos adaptados a las necesidades del voluntariado en situaciones de catástrofe o emergencia	2.2.a) Diseñar y editar materiales de formación específica	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. Consejería de Justicia e Interior	2007
	2.2.b) Editar recursos formativos en soporte informático	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. Consejería de Justicia e Interior	2007

El rápido desarrollo cuantitativo del voluntariado en España, unido a su cada vez mayor relevancia social, hacen que el voluntariado sea una realidad en expansión. Por un lado, esto supone una ambigüedad ya que, por ejemplo, hoy en día el término voluntariado hace referencia a realidades muy diversas y a numerosas acciones, incluso a veces contradictorias. Por otro lado, ello está dando lugar también a la aparición de un "voluntariado emergente", es decir, un voluntariado que lleva a cabo actividades distintas de las tradicionales, que adopta nuevas formas y que introduce otros matices y sensibilidades a la hora de concebir las actividades y la propia función del movimiento voluntario. Por ello, cuando hablamos de voluntariado en un sentido genérico, se hace hincapié en la gratuidad y en la libertad de las acciones de las personas que ejercen el voluntariado, al tiempo que suponen una oportunidad y un reto como nuevas formas de participación. Así, más que de "voluntariado emergente", se trata de "voluntariados emergentes".

A partir de los Juegos Olímpicos de Barcelona 1992, se comenzó a considerar un nuevo modelo de voluntariado centrado en lo deportivo. Esta tipología de voluntariado quedaba enmarcada dentro de una categoría mucho más amplia que era lo que comenzaba a denominarse voluntariado "cívico". El voluntariado "cívico" hace referencia a un tipo de voluntariado que se compromete con su entorno más inmediato: la ciudad, haciendo posible la transformación de "individuo" en "ciudadano". El voluntariado "cívico" es un voluntariado que se moviliza para la realización de acciones concretas y específicas sin implicarse en proyectos globales a largo plazo. Es preciso potenciar este voluntariado emprendiendo acciones de captación, información, formación específica y prácticas de simulación para "aprender haciendo".

En este Programa se incluirán todas aquellas actividades solidarias que se encuadran bajo el término "voluntariado emergente": el "voluntariado esporádico", sin continuidad en el tiempo, pero dentro del marco de una EAV o de una Administración Pública; "voluntariado de verano", familias que acogen, colaboración en campañas, así como otros voluntariados tales como el "virtual", el "deportivo", el "cultural", etc. Igualmente se refleja en este programa el voluntariado que aún no existe y está por llegar: las nuevas formas de acción voluntaria que den respuesta a los problemas y retos del mañana.

Programa 2	Voluntariados Emergentes
Objetivo Específico 1:	Garantizar asesoramiento a los voluntariados emergentes

Medidas	Objetivos Operativos	Responsable	Calendario
1.1. Generación de espacios e instrumentos de asesoramiento	1.1.a) Incorporar a la Dirección General de Voluntariado y Promoción Social el asesoramiento en esta materia	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2006
1.2. Difusión continua y periódica de informaciones referentes a aspectos concretos del voluntariado emergente	1.2.a) Difundir, por los medios más apropiados, informaciones que hagan referencia al voluntariado emergente	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2006-2010
	1.2.b) Incorporar en el servicio de documentación del Centro de Promoción y Formación del Voluntariado un fondo documental sobre voluntariado emergente	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2007
1.3. Elaboración de informes y estudios sobre el voluntariado emergente	1.3.a) Promover la participación en las entidades en el proceso de la elaboración de informes y estudios	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2008
	1.3.b) Realizar informes periódicos	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2008
	1.3.c) Difundir los informes y estudios	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2008
1.4. Realización de procesos de evaluación y seguimiento del voluntariado emergente	1.4.a) Generar un sistema de indicadores para que se pueda evaluar la evolución del voluntariado emergente	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2008
	1.4.b) Proponer procesos de evaluación permanente	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2008
	1.4.c) Diseñar líneas de seguimiento de los voluntariados emergentes	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2008

Programa 2	Voluntariados Emergentes
Objetivo Específico 2:	Promover la sensibilidad social hacia la participación voluntaria, como una fórmula de participación cívica y transformadora

Medidas	Objetivos Operativos	Responsable	Calendario
2.1. Creación de estrategias que faciliten el conocimiento, la confianza y la participación de la ciudadanía en actividades de voluntariado emergente	2.1.a) Diseñar y desarrollar campañas de sensibilización de la ciudadanía	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. Plataformas y EAV. Red municipal de PIV	2006-2008
	2.1.b) Establecer estrategias de implicación de diferentes grupos en campañas esporádicas en el marco de las entidades	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. Plataformas y EAV. Red municipal de PIV	2007
2.2. Implantación y consolidación en el entorno social del voluntariado emergente	2.2.a) Fomentar compromisos y acuerdos compartidos entre el voluntariado emergente y su entorno social	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. Plataformas y EAV. Red municipal de PIV	2008
	2.2.b) Facilitar el diálogo y la reflexión con otros agentes de solidaridad	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. Plataformas y EAV. Red municipal de PIV	2008

Programa 2	Voluntariados Emergentes
Objetivo Específico 3:	Potenciar la formación del voluntariado emergente

Medidas	Objetivos Operativos	Responsable	Calendario
3.1. Realización de actividades formativas en materia de voluntariado emergente	3.1.a) Realizar actividades formativas	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2006-2010
	3.1.b) Promocionar y apoyar espacios formativos	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2006-2010
	3.1.c) Celebrar encuentros formativos anuales en los que participen las entidades de voluntariado emergente, junto a otras entidades de voluntariado, otras expresiones de participación cívica, otros agentes sociales, etc.	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2006-2010

Programa 2	Voluntariados Emergentes
Objetivo Específico 4:	Consolidar la gestión interna de las entidades de voluntariado emergente con el objetivo de optimizar los recursos disponibles

Medidas	Objetivos Operativos	Responsable	Calendario
4.1. Optimización de la gestión de las entidades	4.1.a) Impulsar la realización de planificaciones estratégicas de las entidades que lleven a cabo actividades de voluntariado emergente	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social	2008
	4.1.b) Impulsar la evaluación como metodología para fomentar el aprendizaje continuo, la mejora en la gestión, la participación y la transparencia de las entidades que lleven a cabo actividades de voluntariado emergente	Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. Plataformas y EAV	2008

4. Evaluación y seguimiento del Plan Regional de Voluntariado de la Comunidad de Madrid *Claves para una Nueva Ciudadanía*

4.1. Fundamentación de los criterios de evaluación

4.1.1. Evaluar para consolidar y mejorar

La presente década del siglo XXI es una etapa de consolidación de las organizaciones voluntarias y de la práctica social del voluntariado en el ámbito de la política social. La década anterior, los años noventa del siglo XX, fue la del crecimiento organizativo, la de su difusión social y, sobre todo, la de su institucionalización.

Efectivamente fue la del “crecimiento organizativo” en la medida en que las necesidades sociales emergentes, junto a los propios límites de la acción estatal (no solo financieros sino también de eficacia y eficiencia), facilitaron el surgimiento de un amplio elenco de organizaciones que trataban de dar respuesta a los nuevos problemas desde formas muy desiguales de organización, que van desde enfoques puramente voluntaristas hasta formas sofisticadas de organización.

Pero también fue la década de la **difusión social del voluntariado** y de su relevancia mediática, entremezclándose desde prácticas sociales debido a la moda del voluntariado hasta nuevas formas de compromiso social basadas en una doble vertiente complementaria: la intervención social a favor de colectivos sociales en riesgo y la promoción del voluntariado como un medio cualitativo de participación cívica, es decir, de construcción de nuevas formas de ciudadanía en la que los valores de inclusión, solidaridad y desarrollo ciudadano potenciaran formas plurales de voluntariado que vayan más allá de la estricta intervención social en los diferentes ámbitos de la realidad social.

Finalmente, es también la década de la “**institucionalización**” del voluntariado, entendiendo esta última, por una parte, como su articulación e integración jurídica y política con las políticas públicas estatales y autonómicas (juridificación pero también consolidación de la voz del voluntariado en el diseño de las políticas públicas en general, sobre todo las de acción social); pero, al mismo tiempo, como la cristalización de un conjunto de valores comunes a las organizaciones que constituyen su común denominador o el fundamento de su creciente trabajo en red, como son la lucha contra la exclusión, la creación de espacios cívicos de relación social y su contribución a forjar ámbitos de tolerancia social.

El reto actual, emergente en los nuevos planes de voluntariado, tanto el estatal como los de las CCAA, consiste en consolidar un tipo de voluntariado sostenible, estable, participativo, coordinado internamente y abierto a una colaboración crítica con otras agencias públicas y privadas. Un voluntariado que cumpla al mismo tiempo las condiciones de voz pública, acción cívica y proyección solidaria.

Toda consolidación y proyección futura del voluntariado como práctica social y del voluntariado como organización, exige un marco o Plan, como es el caso del Plan de Voluntariado de la Comunidad de Madrid, que no solo haga posibles los objetivos antes señalados sino también un sistema de evaluación de sus fines y medios, de forma que a lo largo del proceso de desarrollo del Plan y al concluir el mismo podamos valorar su efectividad social, sus logros y, en su caso, sus límites y deficiencias. Obviamente todo proceso de evaluación no es un fin en sí mismo. Se evalúa para comprobar si los objetivos se han cumplido, si las debilidades iniciales se han superado e incluso tornado en fortalezas, si las oportunidades se han transformado en éxitos, si se han despejado las incertidumbres al inicio del plan y si nuestras fortalezas de ayer se han robustecido. De ahí que la evaluación deba formar parte del propio Plan desde su inicio como una de las actividades dirigidas a valorar de manera continua el Plan y poder corregir los errores y facilitar la evaluación final. La evaluación del proceso es crucial tanto por el carácter plurianual del Plan, en el que el factor tiempo condiciona la acción política, como por el hecho de que muchas de las acciones y programas no tienen impactos de una sola dirección sino en varias direcciones, es decir, suelen tener un carácter transversal y multidireccional.

4.1.2. Cómo evaluar

Los procesos de evaluación, en general, deben ser *continuos* a lo largo del proceso de desarrollo del Plan y al *final*. Importa evaluar el resultado final pero también el camino, ya que éste condiciona y modula la efectividad final del propio Plan.

En general, la evaluación de toda acción pública suele hacerse en tres momentos: antes de la elaboración del propio Plan o en el propio proceso de elaboración del mismo con el fin de valorar su oportunidad. Esto supone que el diseño del Plan se adapte a la construcción de indicadores de seguimiento o medida de resultados, lo que en definitiva supone concretar el Plan en programas de actuación y en medidas u objetivos que sean claros, posibles de ejecutar y medibles.

Pero la evaluación también es evaluación de procesos, tanto sobre cómo se desarrolla el Plan -es decir, el modo en que se implementa- como sobre la ejecución en sí misma, de forma que podamos comprobar que los objetivos se están cumpliendo en el curso temporal definido. Este tipo de evaluación requiere un tipo de valoración aplicable normalmente a mitad del curso temporal del Plan. Finalmente, la evaluación tiene lugar a la conclusión del Plan como evaluación de la efectividad de los objetivos previstos.

En definitiva, la evaluación de todo Plan es un proceso que tiene lugar en el diseño del propio Plan, en su implementación y seguimiento y en sus resultados. Desde este punto de vista, la evaluación de todo Plan de voluntariado es una forma de obtener información sobre las distintas dimensiones que tiene toda política pública; es decir, sobre la coherencia entre los objetivos y los medios, de suerte que se eviten contradicciones, duplicaciones de acciones o desajustes graves entre objetivos y medios; también sobre la eficacia organizativa del Plan en el logro de los objetivos previstos y en no menor medida sobre su eficiencia y, finalmente, sobre el impacto social del propio Plan, que no es otro

que lograr un incremento de la participación cívica, un voluntariado sostenible, unas organizaciones de voluntariado sólidas y la creación de una sociedad accesible o, de otra manera, el logro de un voluntariado de calidad.

Evaluar procesos y resultados, modos de aplicación e impactos sociales, requiere dos condiciones:

- La primera es la exigencia de **sistemas de información** que respalden la evaluación. Sin sistemas de información no es posible la evaluación, ambas son dos caras de la misma realidad. Cuando en un Plan intervienen muy diferentes agentes y se pretende lograr muy variados objetivos, aunque sean complementarios, es necesaria una rigurosa eficiencia informativa para realizar un control interno del propio Plan, para favorecer la coordinación entre los agentes, instituciones y organizaciones públicas y privadas que intervienen, y para poder difundir en la sociedad los resultados del Plan, de suerte que se vea sometido al escrutinio público. Insistir en esto nunca será suficiente, lo cual requiere medios suficientes de recogida y procesamiento de información.
- La segunda condición es una **voluntad institucional** en pro de la evaluación, una motivación sólida de los gestores del Plan y de las organizaciones que intervienen en el mismo de que al realizar planes y acciones tienen que hacerlo con información suficiente y transparencia. Sin esta voluntad, la opacidad y el desconocimiento sustituirán la transparencia y el rigor y, como consecuencia, no será posible valorar la efectividad del Plan de Voluntariado.

En definitiva, debe institucionalizarse la evaluación del Plan de Voluntariado como pieza estratégica de su ejecución.

Por otra parte, la definición de un sistema de indicadores no es sencilla. En general, los sistemas de indicadores deben ser cuantificables en su vertiente formativa o final o sumativa. Pero existen acciones o prácticas sociales cuya medición cuantitativa, o no es posible, o sólo puede hacerse de manera aproximada. En concreto, los aspectos motivacionales, culturales e ideológicos no pueden ser abordados desde un sistema de indicadores cuantificables, sino mediante el concurso de prácticas cualitativas como son el grupo de discusión y la entrevista en profundidad, de gran utilidad tanto para valorar las motivaciones de los agentes y actores sociales a lo largo del proceso como al final del Plan.

4.1.3. El impacto social del Plan

Todo proceso de evaluación tiene un objetivo final: conocer cuál ha sido el impacto social del Plan de Voluntariado, lo cual es realmente complejo, ya que si muchos de los objetivos son medibles con relativa sencillez y a corto plazo, otros son de tipo cualitativo y sus efectos únicamente se pueden valorar a largo plazo, tal como antes decíamos.

El impacto de todo Plan debe ser capaz de valorar cuantitativa y cualitativamente cuatro aspectos sustantivos de la acción voluntaria:

- En primer lugar, la **extensión de una sociedad integradora y abierta a los valores de solidaridad en general y participación cívica**. Ello implica medir desde las campañas genéricas sobre la importancia del voluntariado hasta los aspectos educativos y formativos que tienen lugar en el espacio escolar y universitario y en las empresas. En este mismo sentido, la intensificación de la participación en aquellos colectivos que disponen de excedente de tiempo y pueden dedicarlo a acciones de solidaridad, apoyo y promoción participativa, como pueden ser personas mayores y jóvenes.
- En segundo lugar, el **fortalecimiento de la figura del voluntario** tanto a nivel de la sociedad en general como, sobre todo, en el seno de las organizaciones de voluntariado. El voluntario no puede ser una simple figura auxiliar o subsidiaria al servicio de las organizaciones de las que forma parte. Su protagonismo debe garantizarse mediante formas de participación activa en la vida de las organizaciones voluntarias, en el diseño de los programas de intervención y en la definición de objetivos. Tiene que ser voz activa en las organizaciones de voluntariado.
- En tercer lugar, la **consolidación de las organizaciones de voluntariado** tanto en sus aspectos materiales y organizativos como en su faceta promocional y ética. Si bien no podemos reducir el voluntariado a las organizaciones voluntarias, es cierto que el voluntariado se canaliza sobre todo a través de organizaciones de distinto tamaño y ámbito geográfico. Ello supone esfuerzos en el campo de la formación, apoyo técnico, desarrollo de redes tecnológicas y mejora de la financiación.
- En cuarto lugar, la diversidad de agentes y organizaciones que intervienen en el desarrollo del voluntariado, la existencia de programas municipales y acciones del sector público, la propia acción corporativa de las empresas en materia de voluntariado y el Plan Estatal de Voluntariado, entre otros, requieren un esfuerzo de **coordinación** de cara a lograr la máxima efectividad de las políticas, programas y acciones de difusión del voluntariado. Plataformas de voluntariado, espacios de coordinación entre el sector público y las organizaciones sociales y privadas, creación de redes en el espacio local que hagan posible el encuentro efectivo entre agentes directos e indirectos del voluntariado son prácticas conocidas que deben potenciarse en el futuro.

4.2. Prácticas de evaluación de programas de voluntariado a nivel estatal y autonómico

Todo proceso de evaluación debe tener en cuenta la experiencia acumulada en este campo, en nuestro caso, las diferentes evaluaciones realizadas en planes similares, es decir, los planes de voluntariado estatal y de las comunidades autónomas.

4.2.1. De la experiencia estatal podemos destacar algunas conclusiones que pueden ser de utilidad para la definición del sistema de indicadores del Plan de Voluntariado de Madrid. En lo que se refiere al I Plan 1997-2000, la evaluación no

formaba inicialmente parte del diseño del propio Plan, a pesar de lo cual se realizaron valoraciones periódicamente. De hecho, se realizó un Balance de Ejecución que no constituye exactamente un proceso de evaluación. Por su parte, el II Plan Estatal de Voluntariado (2001-2004) incorpora la filosofía de la evaluación tanto de procesos o formativa como de resultados o sumativa, si bien no delimita *a priori* una metodología definida de cómo ha de realizarse la evaluación. El proceso de evaluación se realiza al final del mismo, basado en una encuesta realizada a una muestra de entidades de voluntariado y grupos de trabajo con técnicos de Ministerios y comunidades autónomas con competencias en la materia, la Federación Española de Municipios y Provincias y el Consejo Estatal de ONGs de Acción Social.

La "Evaluación del Plan de Voluntariado 2001-2004" es de utilidad ya que enfatiza algunos de los rasgos que debe tener todo sistema de evaluación como es la existencia de indicadores posibles y realistas que valoren las políticas o actuaciones y, también, garantizar la recogida sistemática de información de calidad en que apoyar la evaluación. De hecho, el nuevo Plan Estatal de Voluntariado 2005-2009 no sólo ha ampliado el listado de indicadores de manera exhaustiva sino que también ha señalado las fuentes de información, así como los agentes e instituciones objeto de consulta u opinión por parte de los evaluadores.

4.2.2. La experiencia autonómica es variada y desigual, ya que no son muchas las comunidades autónomas que tienen Planes de Voluntariado. En la actualidad son cinco las comunidades autónomas que tienen un Plan de Voluntariado: Castilla-La Mancha, Andalucía, Asturias, Galicia y País Vasco. La Comunidad Valenciana tiene un Plan (2004-2007) pendiente de aprobación.

La evaluación de los Planes de Voluntariado tiene dos limitaciones: por una parte, su relativa novedad ya que hasta hoy únicamente un Plan ha sido evaluado, el Plan de Voluntariado de Castilla-La Mancha (1999-2002); por otra parte, los planes existentes no han sido evaluados, debido a que están en fase de conclusión, caso del Plan vasco (2003-2005) o el Plan andaluz (2003-2005), el Plan gallego (2002-2005). Asimismo, la evaluación no ha sido una actividad que haya formado parte del interés permanente de los responsables, bien por falta de medios o bien porque la oportunidad e importancia de la misma ha madurado después de la puesta en marcha del Plan.

4.3. La evaluación del Plan de Voluntariado de la Comunidad de Madrid *Claves para una Nueva Ciudadanía*

4.3.1. Criterios de Evaluación

Los criterios de evaluación del Plan de Voluntariado deben reflejar de manera rigurosa las propias señas de identidad del Plan y la metodología de su elaboración, cuyo objetivo final es el desarrollo de la participación cívica o ciudadana. Es decir, la evaluación debe definirse por su estilo participativo (todos los agentes e instituciones implicados forman parte del proceso de evaluación), por su visión de largo plazo (más allá incluso de su curso temporal cuatrianual), por su apertura realista a la variedad de voluntariados y agentes sociales y, finalmente, por tratarse de un Plan cuya esencia es más la de lograr la

coordinación efectiva de acciones públicas y privadas, espacio de apoyo y punto de encuentro, que de simple intervención administrativa.

Esta filosofía nos permite concretar a continuación los criterios básicos del programa de evaluación que reflejamos en el CUADRO 1:

- **Participación.** El proceso de evaluación debe estar abierto a la voz y opinión de todos los agentes y actores implicados en el mismo. Un modelo de evaluación no participativo es un modelo cerrado y acrítico. La voz de los actores debe ser polifónica.
- **Continuo.** Lo cual significa que el proceso de evaluación debe realizarse ex - ante, a lo largo del proceso y ex - post. Ex ante como proceso de diseño de los indicadores adecuados a los diferentes fines del Plan. A lo largo del proceso con el fin de calibrar los objetivos iniciales y adoptar ajustes y cambios para garantizar los objetivos finales y, por último, al final del Plan con el fin de valorar la perspectiva temporal y de cambio previsto en el origen del mismo.
- **Realista.** La evaluación debe diseñar indicadores posibles que puedan ser captados con técnicas cuantitativas o comprendidos con prácticas cualitativas. Ello supone que el seguimiento de los indicadores de resultado requerirá para su adecuada comprensión metodologías que capten las motivaciones de los actores sociales y sus cambios a lo largo y al final del proceso de desarrollo del Plan de Voluntariado.
- **Mejora continua.** Todo sistema de indicadores no sólo pretende medir las acciones y objetivos previstos sino también valorar su impacto, avances y/o retrocesos con el fin de mejorar de manera continua el propio Plan y modular las acciones estratégicas del mismo. Todo sistema de indicadores tiene, por ello, un carácter reformador al servicio de la transformación social.

Cuadro nº 1: Criterios de Evaluación	
Criterios	Contenido
Participativo	<i>Quién:</i> Agentes públicos y privados, voluntarios y responsables privados y públicos
Continuo	<i>Qué:</i> Ex - ante, de procesos y de resultados
Realista	<i>Cómo:</i> Cuantitativo y cualitativo, de información y de motivación
Mejora continua	<i>Para qué:</i> Mejorar, reformar y transformar

4.3.2. Tipos de evaluación

El Plan de Voluntariado de Madrid desarrollará tres tipos de evaluación fundamentales tal como reflejamos en el CUADRO 2:

- En primer lugar la **evaluación de los procesos** de toma de decisiones, de la puesta en marcha de un sistema de información, de los recursos presupuestarios y materiales puestos a disposición del Plan, de los sistemas de coordinación que se establecen en el interior de la Administración Regional y entre éstos y los de las entidades sociales y otros agentes de la Administración (la Administración Local preferentemente) y de la sociedad civil (como la empresa privada). Si hubiera que resumir los aspectos principales que se refieren a la evaluación de los procesos se podrían reducir a dos: **sistemas de información y modos de coordinación**. Se trata de dos grandes objetivos transversales que hacen posible la evaluación (sistemas de información) y la propia eficacia del Plan (modos de coordinación).
- En segundo lugar, el sistema de indicadores tiene que medir la **evaluación de los resultados** de las acciones en su doble perspectiva de cobertura del Plan (extensiva) y de logro de los objetivos previstos (intensidad). Se trata de valorar en qué medida las acciones previstas en las medidas y objetivos operativos de los programas se cumplen según el calendario previsto. En unos casos se trata de objetivos que se miden sin dificultad, como pueden ser el número de cursos de formación o los PIV; en otros la medición no es sencilla, así la definición de fórmulas de cesión de horas de trabajo de la Administración Regional o las empresas que participan en el Plan, o la intensidad de las campañas de sensibilización. En todo caso, es en este ámbito donde el sistema de indicadores puede ser más operativo en términos de eficacia del Plan.
- Finalmente, el Plan tiene que evaluar la efectividad social de su aplicación a través de indicadores de largo plazo que no siempre son visibles a la conclusión del mismo, como puede ser el logro de un voluntariado de calidad, la profundización de la participación ciudadana o la existencia de una sociedad más inclusiva. En este caso los indicadores suelen ser indirectos y medibles a través de métodos comprensivos e interpretativos. La dificultad de su evaluación no supone excluirlos de un sistema de indicadores, ya que se trata de valorar el logro de los objetivos globales del Plan de Voluntariado. En todo caso, la efectividad del Plan se mide aquí como resolución de las tensiones y ambivalencias que tienen lugar en el desarrollo del voluntariado y en su contexto en la Comunidad de Madrid.

Cuadro nº 2: Tipos de Evaluación			
Tipo de Evaluación	Ámbito	Dimensiones	Resultados esperables
Evaluación de procesos	Desarrollo material del Plan, coordinación, seguimiento e información	Procesos administrativos, métodos de coordinación y sistemas de información	Mejora de la coordinación
Evaluación de resultados	Cobertura e intensidad	Medidas y objetivos operativos	Desarrollo de un voluntariado de calidad y sostenible
Evaluación de impacto	Efectividad social del Plan	Procesos de cambio a favor de una sociedad participativa	Profundización de una sociedad integradora

4.3.3. Propuesta de un sistema de indicadores

El sistema de indicadores operativos que se propone es una consecuencia de las acciones y objetivos previstos en el propio Plan. Ahora bien, es necesario hacer algunas precisiones: en primer lugar, el sistema de indicadores no cubre todos los objetivos previstos aunque sí un número importante de ellos. Hay que tener en cuenta que el Plan se fija 237 objetivos como resultado de 107 medidas y 22 programas. Los indicadores que se proponen tratan de recoger lo esencial de cada uno de los programas. En segundo lugar, dicho sistema ha tenido en cuenta la experiencia autonómica y estatal existente de forma que sea posible la comparación posteriormente. Finalmente, el sistema de indicadores trata de precisar los indicadores de la efectividad del Plan, si bien en algunos casos de manera aproximada ya que supone un ejercicio comprensivo de alcance superior a la estricta medida cuantitativa.

El sistema de indicadores requiere para su seguimiento dos condiciones previas: una oficina o servicio permanente de recogida y procesamiento de la información, y un acuerdo previo de todos los agentes e instituciones que intervienen en el Plan de contribuir de manera permanente al flujo de información.

También hay que tener en cuenta que algunos indicadores de resultados dependen de medidas “previas” e indicadores de proceso como la creación del Foro del Voluntariado de la Comunidad de Madrid, que haría posible, por ejemplo, el seguimiento del Plan, la mejora de la coordinación o la definición de un sistema de Buenas Prácticas.

En el mismo sentido, la aprobación de un Estatuto de la Persona Voluntaria y de las Entidades de Acción Voluntaria son condición de definición y refuerzo del papel de la persona voluntaria en el seno de las EAV y del propio estatus de las EAV como entidades específicas dentro del campo asociativo.

Cuadro nº 3: Sistema de Indicadores del Plan Regional de Voluntariado de la Comunidad de Madrid

Áreas de Actuación	Programas del Plan	Indicadores	Tipo de Indicadores
1. Voluntariado y Administraciones Públicas	1.1. Desarrollo marco normativo		Indicadores de proceso
	1.2. Coordinación desde las Administraciones Públicas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ N° de PIV implantados en municipios de más de 20.000 habitantes ▪ N° de Planes municipales de Voluntariado ▪ N° de PIV en universidades ▪ N° de PIV en centros no públicos 	
	1.3. Mejora de programas de voluntariado de la Administración regional	<ul style="list-style-type: none"> ▪ N° de estructuras de coordinación existentes en la Administración regional y local ▪ N° de reuniones de la Mesa de Coordinación Interdepartamental ▪ N° de reuniones de coordinación 	Indicadores de resultados
	1.4. Potenciación de recursos para el voluntariado	<ul style="list-style-type: none"> ▪ N° de EAV que reciben subvenciones de la Administración regional y local ▪ N° de EAS que reciben apoyo normativo de la Administración regional 	

Cuadro nº 3: Sistema de Indicadores del Plan Regional de Voluntariado de la Comunidad de Madrid

Áreas de Actuación	Programas del Plan	Indicadores	Tipo de Indicadores
2. Sostenibilidad del voluntariado	2.1. Responsable del voluntariado	<ul style="list-style-type: none"> ▪ N° de Cursos de animación de voluntariado ▪ N° de Masters y Postgrado en formación del voluntariado ▪ N° de EAV que tienen responsable de voluntariado 	Indicadores de proceso
	2.2. Coordinación interna de las EAV	<ul style="list-style-type: none"> ▪ N° de EAV que tienen sistemas de coordinación ▪ N° de debates y jornadas sobre coordinación ▪ N° de acciones específicas sobre coordinación ▪ N° de EAV que desarrollan buenas prácticas en coordinación 	
	2.3. Educación para el voluntariado	<ul style="list-style-type: none"> ▪ N° de campañas sobre coordinación ▪ N° de campañas en la Enseñanza Secundaria ▪ N° de campañas en las universidades 	Indicadores de impacto
	2.4. Participación del voluntariado en las EAV	<ul style="list-style-type: none"> ▪ N° medio de voluntarios que colaboran con las EAV según tamaño ▪ N° medio de horas de colaboración ▪ % de voluntarios que realizan tareas directivas ▪ % de voluntarios que realizan actividades de intervención 	

Cuadro nº 3: Sistema de Indicadores del Plan Regional de Voluntariado de la Comunidad de Madrid

Áreas de Actuación	Programas del Plan	Indicadores	Tipo de Indicadores
3. Voluntariado en red	3.1. Desarrollo del trabajo en red	<ul style="list-style-type: none"> ▪ N° de campañas de sensibilización entre voluntarios ▪ N° de campañas de sensibilización entre profesionales ▪ N° de experiencias de trabajo en red de EAV ▪ N° de equipos adquiridos bajo el apoyo del Plan ▪ N° de cursos de formación en red 	Indicadores de proceso
	3.2. Desarrollo de plataformas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ N° de EAV integradas en plataformas, federaciones, etc. ▪ N° de actividades de coordinación del Centro de Promoción y Formación del Voluntariado ▪ N° de plataformas promovidas por el Plan 	
	3.3. Desarrollo de la red virtual	<ul style="list-style-type: none"> ▪ N° de EAV que desarrollan web con <i>link</i> ▪ N° de acciones del portal del voluntariado 	

Cuadro nº 3: Sistema de Indicadores del Plan Regional de Voluntariado de la Comunidad de Madrid

Áreas de Actuación	Programas del Plan	Indicadores	Tipo de Indicadores
4. Voluntariado y Educación	4.1. Desarrollo del voluntariado en la escuela	<ul style="list-style-type: none"> ▪ N° de campañas realizadas en la escuela, colegios e institutos ▪ N° de cursos de formación para profesores ▪ N° de centros que formar parte de una red estable de voluntariado 	Indicadores de resultados
	4.2. Fomento del voluntariado en la universidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ N° de campañas ▪ N° de cursos impartidos ▪ N° de universidades que forman parte de una red estable de voluntariado 	

Cuadro nº 3: Sistema de Indicadores del Plan Regional de Voluntariado de la Comunidad de Madrid

Áreas de Actuación	Programas del Plan	Indicadores	Tipo de Indicadores
5. Voluntariado y cultura solidaria	5.1. Fomento participación cívica	<ul style="list-style-type: none"> ▪ % de voluntarios que trabajan de manera estable con mayores ▪ % de voluntarios que trabajan de manera estable con inmigrantes ▪ % de voluntarios que trabajan de manera estable con personas con discapacidad ▪ % de voluntarios que trabajan de manera estable con jóvenes ▪ % de voluntarios que trabajan de manera estable con otros grupos 	Indicadores de impacto
	5.2. Promoción del voluntariado como agente de sensibilización	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nº de voluntarios que participan en jornadas y campañas de información sobre participación cívica ▪ Nº de entidades que desarrollan formación específica sobre participación cívica 	
	5.3. Relación con los Medios de Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nº de acciones de coordinación y encuentro entre la Administración regional y Medios de Comunicación ▪ Nº de acciones formativas conjuntas entre EAV y Medios de Comunicación 	Indicadores de resultados
	5.4. Relación de campañas de sensibilización	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nº de campañas de sensibilización realizadas ▪ Nº de actos realizados en el Día Internacional de los Voluntarios 	

Cuadro nº 3: Sistema de Indicadores del Plan Regional de Voluntariado de la Comunidad de Madrid			
Áreas de Actuación	Programas del Plan	Indicadores	Tipo de Indicadores
6. Voluntariado y Empresa	6.1. Asistencia a empresas y EAV	<ul style="list-style-type: none"> Nº de EAV que tienen acuerdos de colaboración con empresas Nº de acuerdos entre EAV, empresa y Administración regional y local 	Indicadores de resultados
	6.2. Desarrollo de la ética de colaboración	<ul style="list-style-type: none"> Nº de empresas que incorporan aspectos éticos del voluntariado en su sistema de Responsabilidad Social Corporativa 	
	6.3. Apoyo a la Responsabilidad Social de la Empresa	<ul style="list-style-type: none"> % de voluntarios en la empresa privada Nº de horas de colaboración del voluntariado en la empresa Nº de iniciativas de colaboración en voluntariado entre EAV y empresa privada 	

Cuadro nº 3: Sistema de Indicadores del Plan Regional de Voluntariado de la Comunidad de Madrid			
Áreas de Actuación	Programas del Plan	Indicadores	Tipo de Indicadores
7. Voluntariado y nuevos escenarios de intervención	7.1. Voluntariado y Protección Civil	<ul style="list-style-type: none"> Nº de acciones formativas entre voluntarios para situaciones de emergencia Nº de EAV incorporadas a FEVOCAM 	Indicadores de resultados
	7.2. Voluntariados emergentes	<ul style="list-style-type: none"> Nº de entidades con programas de desarrollo de voluntariado emergente Nº de informes y estudios de detección y análisis de nuevo voluntariado 	Indicadores de impacto

4.3.4. Sistema de información para el seguimiento del Plan

La definición de un sistema de indicadores tiene como objetivo conocer en cada momento el grado de cumplimiento del Plan en la triple vertiente señalada de seguimiento del proceso (cómo), logro de los objetivos (qué) y detección del impacto social (para qué). Pero el seguimiento del Plan depende de la existencia de un adecuado y fiable sistema de información.

Esto requiere el apoyo de las estructuras previstas en el propio Plan:

- En primer lugar, es necesaria la participación mediante consulta permanente de la **Comisión de Seguimiento del Plan del Voluntariado** incardinada en el Foro del Voluntariado.
- En segundo lugar, y de manera operativa, el seguimiento del Plan y de sus indicadores debe realizarse en el **Observatorio del Voluntariado** apoyado por la unidad administrativa del propio Plan, que debe contar con los medios humanos y materiales suficientes para el seguimiento del sistema de indicadores. El diseño de la recogida de información en red y su posterior tratamiento debe realizarse en este contexto institucional.

4.4. Evaluación del Plan a finales de 2007

La evaluación de un Plan no debe esperar a su conclusión final, sino que deben hacerse evaluaciones a mitad de camino que permitan conocer la evolución del Plan en sus diferentes dimensiones de procesos, resultados e impactos. Si bien la medida final del Plan dará cuenta de los logros en el curso temporal aprobado, en nuestro caso el período 2006-2009, sin embargo una evaluación en la mitad del desarrollo del Plan puede proporcionar información para corregir problemas de proceso, consultar a los agentes sociales e institucionales sobre la marcha del Plan, valorar la eficacia de los indicadores aprobados y la fiabilidad de la información recogida así como mejorar la coordinación entre los agentes implicados.

Obviamente no es posible hacer una evaluación de resultados a mitad de camino, ya que sería necesaria una información completa y un curso temporal suficiente; y menos aún es posible analizar en profundidad el impacto social. Pero sí es posible hacer una evaluación provisional o tentativa con el objetivo de mejorar los sistemas de coordinación, la aplicación de las medidas y la recogida de información.

En este sentido, el Plan debe someterse a una evaluación provisional en el último trimestre de 2007 y primer trimestre de 2008, centrada sobre todo en la evaluación de los procesos de decisión y los métodos de coordinación entre agentes; también una evaluación de las acciones en red, sobre todo las de tipo formativo e informativo (como campañas) y, finalmente, la eficacia de la recogida de la información que es la base del sistema de indicadores del propio Plan. Esta evaluación será sobre todo de carácter cualitativo e institucional y se apoyará en la información documental generada durante los dos primeros años del Plan, la opinión de agentes sociales e institucionales y el análisis de la opinión y motivaciones del voluntariado de Madrid a través de muestras significativas de los diferentes tipos de voluntariado.