

# INFORME CONVOCATORIA "BUENAS PRÁCTICAS EN MATERIA DE VOLUNTARIADO Y PERSONAS MAYORES"

MAYO 2019



## Contenido

1. Introducción:.....	2
2. Texto de la convocatoria: .....	2
Presentación .....	2
Objeto:.....	2
¿Qué son las buenas prácticas en materia de voluntariado? .....	2
Condiciones y plazo de presentación .....	3
Selección de propuestas para Mesa de Experiencias .....	3
3. Criterios para valoración de la buena práctica .....	4
4. Modelo de presentación de comunicaciones: .....	7
5. Selección de propuestas .....	9

## 1. Introducción:

Este dossier agrupa la documentación relativa a la iniciativa de la Mesa de Voluntariado del Consejo General de Mayores y la Consejería de Políticas Sociales y Familia, a través de la Dirección General de Atención a la Dependencia y al Mayor, de realizar una convocatoria de Buenas Prácticas en el ámbito de personas mayores y voluntariado en 2019.

Esta iniciativa se encuentra enmarcada dentro de las líneas de actuación de la Mesa de Voluntariado y Mayores, puesta en marcha a finales de 2018, con el objetivo de promover y canalizar la actividad de voluntariado en dos vertientes:

- Fomentando la actividad de voluntariado de las personas mayores para su desarrollo personal y contribución a la sociedad.
- Potenciando la acción del voluntariado hacia acciones específicas de apoyo a las personas mayores.

## 2. Texto de la Convocatoria:

### Presentación

Desde el Consejo Regional de Mayores se promueve la participación activa de la población mayor de 65 años en la Comunidad de Madrid.

El ámbito de la acción de voluntariado es una oportunidad para que la población mayor siga contribuyendo con su experiencia y para promover un envejecimiento activo y saludable.

La Mesa de Voluntariado es un grupo de trabajo designado por el Consejo Regional de Mayores para promover el conocimiento de experiencias de mayores y voluntariado. Con ese fin convoca a aquellas entidades que trabajan en el voluntariado por y para personas mayores a que presenten aquellas prácticas que consideren de mayor valor.

Complementariamente, la Dirección General de Atención a la Dependencia y al Mayor está organizando el **SIMPOSIO DE PERSONAS MAYORES Y VOLUNTARIADO** como punto de encuentro para compartir experiencias y profundizar sobre los aspectos de voluntariado, tanto en relación al colectivo beneficiario, las personas mayores, como a los propios voluntarios mayores que desarrollan programas en beneficio de la comunidad y, por tanto, dando visibilidad a la importante labor del voluntariado en nuestra sociedad. Dicho Simposio tiene previsto celebrarse en Madrid el próximo 19 de junio de 2019.

### Objeto:

Selección de buenas prácticas en materia de personas mayores y voluntariado en la Comunidad de Madrid para participar en las Mesas del Simposio.

### ¿Qué son las buenas prácticas en materia de voluntariado?

Se puede entender como “buena práctica” aquella acción colectiva y organizada en el sector del voluntariado que trata de responder a las necesidades detectadas en cada caso, con unos criterios técnicos, éticos y de calidad que puedan servir de referencia para otras actuaciones o programas, tanto en la misma entidad como en otras organizaciones similares.

Las prácticas se valorarán tomando como referencia la consideración y aplicación de algunos de los siguientes criterios:



- ✓ **Innovación:** una buena práctica tratará de dar respuestas creativas ante los cambios en el entorno, tanto en procedimientos y soluciones, como en las problemáticas o retos a los se intenta responder.
- ✓ **Efectividad:** relativo al impacto o consecución de resultados en las personas, en su entorno familiar y social o en las organizaciones.
- ✓ **Aplicabilidad:** servirá de referencia y orientación para otras entidades para poder implementar medidas similares en sus programas y servicios.
- ✓ **Participación:** número de personas y/o departamentos de la organización u organizaciones implicadas en sus actividades.
- ✓ **Transversalidad:** como implicación de otros departamentos u organizaciones cuyo ámbito de actuación sea diferente del agente promotor de la experiencia.
- ✓ **Evaluación:** la buena práctica debe ser evaluada, tanto en la valoración de los participantes, como en los destinatarios de la acción para establecer nuevas consideraciones sobre claves de actuación y nuevos impulsos para orientar otras áreas o centros de interés de la organización y de la acción voluntaria.

### Condiciones y plazo de presentación

- La fecha límite para el envío de propuestas será el viernes 10 de mayo de 2019 a las 14:00 horas y deberán remitirse al email: [consejo.regional.mayores@madrid.org](mailto:consejo.regional.mayores@madrid.org) indicando asunto "BUENAS PRÁCTICAS SIMPOSIO MAYORES Y VOLUNTARIADO".
- Los trabajos se enviarán utilizando el Modelo Ficha Buenas Prácticas.
- La persona que la presente, tiene que ser un representante (cargo, asociado o profesional) de la entidad que presenta la comunicación (entidad, centro o asociación relacionada con el ámbito de voluntariado o con los servicios de atención a las personas mayores).
- Todas las comunicaciones se presentarán en formato digital y acompañadas de un resumen que identifique el autor o autores, la entidad, el título de la experiencia o programa una breve descripción, objeto, destinatarios, características (con una extensión máxima de 800 palabras), se podrá referenciar documentación complementaria para ilustrar la propuesta (dossier, enlaces web, videos, fotografías, memorándums,..).

Aquellas propuestas que sean seleccionadas dispondrán en el simposio de un tiempo destinado a dicha comunicación, estimado en 15 minutos. La organización podrá proponer si alguna de las propuestas se expone en otro formato de presentación (tipo póster) durante la celebración del simposio.

### Selección de propuestas para Mesa de Experiencias

Una comisión del Consejo Regional de Personas Mayores evaluará y comunicará la aceptación o rechazo de las mismas al correo electrónico que el autor indique en el formulario a partir del 16 de mayo de 2019.

La exposición versará sobre programas, experiencias e iniciativas relacionadas con las personas mayores y el voluntariado que se realicen en el territorio de la Comunidad de Madrid.

Como principales categorías temáticas se establecen:

- El voluntariado social en atención de centros y recursos para personas mayores
- Las personas mayores como voluntarios en ámbitos de participación ciudadana: colectivos sociales, voluntariado cultural, tecnológico, educativo, deportivo, medioambiental, protección civil, vecinal.
- Iniciativas de voluntariado que pongan énfasis en el ámbito intergeneracional.

### 3. Criterios para valoración de la buena práctica

Se proponen una serie de criterios, que a continuación se listan, como guía a tener en cuenta en el diseño, desarrollo o presentación de una práctica, o bien para valorar características de una práctica y, eventualmente, calificar una acción como buena práctica.

A fin de compartir las valoraciones, realizadas sobre la documentación remitida por cada propuesta, se anota lo siguiente, en cada uno de los criterios señalados:

- 0 cuando la entidad lo ha señalado, pero no se encuentra en la presentación información o referencias que lo respalden.
- + cuando se encuentra información relevante que respalda la aplicación de dicho criterio
- La valoración del criterio se deja en blanco cuando no se detecta ninguna información

Criterios generales de cada proyecto:

Que parta de una **necesidad**, manifiesta o latente, sentida por los clientes o los técnicos u otras partes interesadas de la organización. Esta necesidad ha de haberse evidenciado bien por estudios propios de la entidad o bien a través de lo que aportan investigaciones relevantes en el ámbito que se trate.

Sería oportuno que se refiriera un diagnóstico o una actividad diagnóstica en el que se identifica una o unas variables de referencia para su posterior evaluación.

A efectos de valorar las propuestas presentadas en la convocatoria, se proponen los siguientes criterios de valoración que se destacaban en ella:

- Innovación
- Efectividad.
- Aplicabilidad
- Participación
- Transversalidad
- Evaluación

En el formulario de presentación se ofreció a las entidades participantes la posibilidad de señalar de éstos, aquellos aspectos que considerasen más destacables, así como otros complementarios: relación con toda la organización u otros (como opción abierta).

#### **Efectividad**

Relativo al impacto o consecución de resultados en las personas, en su entorno familiar y social o en las organizaciones.

- Que suponga una **mejora notable en la calidad de vida** de las personas voluntarias o de las “beneficiarias” de la acción voluntaria (y, en su caso, sus familias) y/o en los niveles de **calidad del servicio**. Recomendable que se identifiquen indicadores de resultado.
- Sería recomendable que el resultado de la intervención se complementase con una medición de satisfacción de usuarios.
- Que el proyecto se **adapte a las necesidades individuales y/o los cambios en el contexto** (por ejemplo: que sea suficientemente flexible para servir en diferentes situaciones o para modificarse tras ocurrir cambios en el contexto).



### Innovación

Una buena práctica tratará de dar respuestas creativas ante los cambios en el entorno, tanto en procedimientos y soluciones, como en las problemáticas o retos a los se intenta responder.

Que sea **innovador** o aproveche los conocimientos existentes más avanzados al respecto. Esta innovación ha de dar respuesta a las necesidades de las personas usuarias (mayores...) y / o sus familias, mediante el desarrollo de nuevas formas de hacer o la adaptación de otras ya existentes a situaciones diferentes.

### Evaluación

La buena práctica debe ser evaluada, tanto en la valoración de los participantes, como en los destinatarios de la acción para establecer nuevas consideraciones sobre claves de actuación y nuevos impulsos para orientar otras áreas o centros de interés de la organización y de la acción voluntaria.

En el formulario se señalaba el criterio de **evaluabilidad**, que remite a conceptos muy cercanos al de evaluación y que estaría relacionados con:

- Que **se base en datos o evidencias contrastables**, tanto para justificar su necesidad como para demostrar sus resultados. Estas evidencias pueden ser internas o externas (por ejemplo, registros o bases de datos internas, paneles de indicadores, memorias o informes del centro o servicio, certificaciones con estándares internacionales, premios, auditorías externas, alto nivel de satisfacción de usuarios...)
- Identificar soportes en el diseño y registros en memorias.
- Se propone valorar que **se revise periódicamente**, según las evidencias recogidas o los deseos y necesidades del cliente. Esta revisión será resultado de los datos obtenidos a través de una evaluación y valoración de indicadores relevantes. (Sería conveniente que se señalase alguna evidencia de realización).

### Participación

Número de personas y/o departamentos de la organización u organizaciones implicadas en sus actividades Que participen todos los implicados, en la medida de sus posibilidades, en su diseño, implantación y evaluación, y que la asuman.

Posible recomendación de incluir un apartado de identificación de agentes implicados o grupos de interés (según grupo podría hacer referencia a profesionales o individuos) y descripción de su implicación en la actividad.

### Transversalidad

Como implicación de otros departamentos u organizaciones cuyo ámbito de actuación sea diferente del agente promotor de la experiencia.

Que demuestre capacidad de **trabajo en red**: colaboración (o alianzas con) otras organizaciones del mismo ámbito u otras entidades líderes en el entorno, en el diseño y/o ejecución de la buena práctica.

### Aplicabilidad

Servirá de referencia y orientación para otras entidades para poder implementar medidas similares en sus programas y servicios.



Que sea **sistemática**. Que exista un **plan de actuación** que describa de forma clara y concreta los objetivos a lograr (generales y específicos), los indicadores de evaluación, los recursos a gestionar, y el listado temporalizado de actuaciones que contiene.

Que se formule de tal manera que cualquier otra entidad pueda, con la evidencia y documentación disponibles, ponerlo en práctica y adaptarlo a su situación (**replicar / transferible**).

Es interesante valorar el resultado multiplicador de la buena práctica, es decir el grado en que sirve para resolver necesidades en diversas situaciones (distintos territorios, entidades, tipos de servicio, área de la persona...).

También es interesante que la buena práctica tenga una **presentación** clara, concreta y pedagógica de las fases de experiencia, señalando los recursos utilizados, las actuaciones realizadas, los contratiempos y dificultades surgidas durante el proceso de implantación, las lecciones aprendidas, y el sistema de evaluación (indicadores). Debe disponerse de materiales que respalden y/o documenten la información aportada.

#### **Relación con la organización.**

Se estima de interés que el diseño y desarrollo de la práctica tenga en consideración aspectos que aportan coherencia interna, promoviendo la coordinación entre diferentes departamentos de la organización, la interdisciplinariedad. También si la práctica cuenta con el **respaldo** de la dirección (representantes legales de la entidad y órganos de dirección) o está vinculado a un plan estratégico de la organización. Recomendable señalar alguna evidencia de estos aspectos.

#### **Otros**

Si bien es un apartado abierto, sin querer parecer exhaustivos, se anotan algunos criterios:

- a) **Trayectoria**. El tiempo de experiencia de aplicación. Este aspecto es determinante para evaluar globalmente el diseño, dificultades y soluciones de aplicación y sus propios resultados e impacto.
- b) Es importante que una práctica cuente con ciertas garantías de continuidad. La buena práctica ha de ser **sostenible** (económica, organizativa y técnicamente), a largo plazo, hasta que se mejore o reemplace por otra. Sería recomendable incluir en el diseño o presentación un apartado de sostenibilidad
- c) Que sean experiencias motivadoras para el equipo que las desarrolla
- d) Que tengan repercusión, que generen cambio
- e) Que afecte a un **proceso clave** de la organización o a uno de sus servicios / actividades de atención directa.

#### 4. Modelo de presentación de comunicaciones:

##### **PRESENTACIÓN DE COMUNICACIONES DE BUENAS PRÁCTICAS EN EL SIMPOSIO “PERSONAS MAYORES Y VOLUNTARIADO” (FICHA 1)**

El esquema que han de seguir las organizaciones para formular su buena práctica es el siguiente:

##### **1. Título de la buena práctica (máximo, una línea)**

##### **Breve descripción (máximo, 3 líneas)**

##### **2. Ámbito en el que se desarrolla (señalar una o varias)**

- Voluntariado en el ámbito ciudadano de las personas mayores (apoyo a colectivos sociales, voluntariado cultural, tecnológico, educativo, medioambiental, protección civil, vecinal,)
- Voluntariado en programas y centros de atención a personas mayores
- Iniciativas de voluntariado en el ámbito intergeneracional
- Otros

##### **3. Señalar a qué necesidad responde esa buena práctica (máximo, una línea)**

**4. Desarrollo y descripción de la buena práctica (máximo 2 páginas)**

--

**5. Señalar aquel aspecto o aspectos a destacar entre los siguientes criterios.**

CRITERIOS	ASPECTO/S DESTACABLE/S
Innovación	
Efectividad	
Aplicabilidad	
Participación	
Transversalidad	
Relación con toda la organización	
Evaluabilidad	
Otros	

**6. Observaciones: (máximo, 10 líneas)**

--

**7. Datos de la organización:**

Nombre:	
Responsable del Proyecto:	
Teléfono:	Correo-e:
Sitio Web:	
Dirección:	C.P:
Municipio:	

Origen, misión y valores (máximo 20 líneas):

--



## 5. Selección de Propuestas

Se presentaron un total de 16 propuestas, procedentes de 12 organizaciones, de las que se seleccionaron 11. Cuatro de las propuestas no seleccionadas, al no ajustarse a los criterios de la convocatoria, han sido consideradas de interés como fórmulas de participación realizadas en centros residenciales. La iniciativa formulada por la Residencia Bella Escusa, “Entrenando 5 Emociones Positivas”, fue excluida al tratarse de un proyecto que aún no ha sido ejecutado.

### PROPUESTAS SELECCIONADAS

	ENTIDAD	NOMBRE DEL PROYECTO / ACTIVIDAD	ASPECTO MÁS DESTACADO
1	ARGONAUTA	Reestructuración de un programa de voluntariado sénior ya existente	Gestión interna del voluntariado
2	ASISPA	Teléfono de la escucha	Abordaje soledad de mayores
3	CARITAS	Cerca de ti	Abordaje soledad de mayores. Utilización TIC
4	CRUZ ROJA	Buen trato	Relación con toda la organización. Abordaje de derechos del mayor
5	CRUZ ROJA	Ejemplos de Vida	Aplicabilidad y participación. Puesta en valor de la experiencia
6	CRUZ ROJA	Mobilización personas mayores	Evaluabilidad. Actividad asentada en organización
7	DESARROLLO Y ASISTENCIA	La 3ª no es la vencida: mayores voluntarios/as y envejecimiento activo.	Innovación. Utilización TIC. Efectividad. Gestión interna.
8	FUNDACIÓN ALICIA GUILLERMO	Mayores contigo	Participación. Capacidad de colaboración voluntariado con varias entidades.
9	GRANDES AMIGOS	Programa grandes vecinos	Transversalidad. Trabajo en Red.
10	GRUPO AMAS	Cruce de caminos	Innovación. Abordaje de apoyo a colectivo mayor con discapacidad.
11	SECOT	Fomento de la participación de seniors en la sociedad	Innovación. Utilización TIC

Se destacan asimismo las siguientes prácticas que promueven otras formas de participación

Entidad /Centro	Nombre del proyecto
CARITAS	Visita a la Residencia de mayores de Santa Lucía de los pequeños de la Cañada.
DOMUSVI VALDEMORO	Voluntariado solidario: Residencia sin fronteras
FUNDACIÓN TALENTO	Arte y vivencia intergeneracional en las residencias
LOS LLANOS VITAL	Programa Érase una vez Once upon a time