

Boletín Ventao – No. 2

¡Bienvenidos a la segunda edición del boletín informativo de Ventao!

En esta oportunidad, queremos presentarles el sistema de calidad de weltwaerts y contarles de qué se trata.

Por favor, no dude en hacernos consultas o a su organización asociada en Alemania. Como siempre, esperamos sus comentarios acerca de este boletín.

Saludos cordiales desde Berlín

Jan Wenzel, Nathalie Bambalinkenga y Anette Schwitzke

1. Noticias

Compromiso de las organizaciones asociadas – el tema principal de nuestro encuentro de miembros en abril de 2015

La inclusión al programa de organizaciones asociadas tanto en el nivel de conducción como de implementación fue el tema principal del encuentro de miembros de ventao en abril de 2015.

Nuestras organizaciones miembro compartieron con nosotros los resultados e impresiones de conferencias en Sudáfrica, Columbia, Bolivia e India. En varios países, las redes de asociados ya están listas o en desarrollo. Algunas reclaman un respaldo económico por tomar medidas en cuanto al desarrollo de la red y quieren ser consideradas como miembros. Siendo conscientes que el proceso de compromiso de los asociados al programa en el nivel de conducción apenas comenzó a ganar espacio, los miembros de ventao acordaron en seguir las siguientes posturas, las cuales pondremos en discusión en el Comité de Conducción del Programa:

- Un punto clave para permitir que un asociado se involucre en el programa es una sólida política de información. Por lo tanto, recomendamos traducir los documentos e informes relevantes a los principales idiomas de los asociados.
- Aceptamos la idea de apoyar financieramente a las redes de asociados. Aún se requiere más discusión sobre cómo esto se podría implementar.
- Son bienvenidos los esfuerzos de los asociados por reunirse para discutir temas relevantes del programa en el nivel de conducción.

En un seminario, las organizaciones miembro recopilaron una serie de criterios para tener relaciones exitosas entre asociados. Éstos incluían relaciones a largo plazo, medidas de acompañamiento, encuentros regulares entre asociados, ayuda financiera para que los asociados visiten Alemania, información, comunicación y toma de decisiones en conjunto, evaluaciones colectivas, aprendizaje y temas de interés mutuos.

Evaluación del programa Sur-Norte a punto de comenzar en julio

Desde noviembre de 2013, los voluntarios de los países asociados al weltwaerts tienen la posibilidad de venir a Alemania para un servicio de voluntariado. Este nuevo componente del programa weltwaerts será evaluado desde julio de 2015 en adelante. En el desarrollo de los términos de referencia ya tuvimos una serie de reuniones con varios asociados. En este momento, el proceso de selección de los asesores para esta evaluación se está llevando a cabo. En julio se espera que el trabajo de evaluación comience. En el proceso, el equipo de trabajo Sur-Norte invitará a todas las organizaciones involucradas a participar de las reuniones. Se espera que los resultados de la evaluación estén para fines del 2016. Además, se proveerán los resúmenes ejecutivos en los principales idiomas de las organizaciones asociadas.

2. El sistema de calidad de weltwaerts

Cuando se evaluó el programa weltwaerts en 2010/2011, una de las recomendaciones fue "la garantía conjunta de calidad en el programa". La garantía de calidad es parte de la gestión de la calidad y se enfoca en brindar la confianza de que los requerimientos de calidad serán satisfechos.

¿Cómo se implementó la recomendación de una garantía conjunta de calidad?

La **calidad** en el programa depende de **tres columnas principales**:

- Las **organizaciones de envío** y sus respectivas **asociaciones de calidad** (como nosotros). Los representantes de las seis asociaciones de calidad, el Ministerio Federal y antiguos voluntarios se reúnen de 3 a 4 veces por año. Al menos una vez al año, ellos reportan al comité de conducción del programa.
- Los **controles de calidad por parte de instituciones externas**, concretamente "QUIFD": <http://www.quifd.de/> (una parte de la información está en inglés) y "Guetegemeinschaft Internationaler Freiwilligendienst e.V.": <http://ral-freiwilligendienst.de/> (solo en alemán).
- La **encuesta anual de voluntarios**

A pesar de que las organizaciones de envío conllevan la mayor responsabilidad en la calidad de sus servicios de voluntariado, está claro que usted como organización asociada juega un papel crucial en este proceso.

El rol y los servicios de las asociaciones de calidad ya se explicaron en la primera edición de este boletín.

¿Cuáles son los requerimientos o normas de calidad en el programa weltwaerts?

El Ministerio Federal de Cooperación Económica y Desarrollo de Alemania (BMZ) desarrolló una lista de normas de calidad, la cual se encuentra adjunta. Hasta ahora desgraciadamente se han traducido solamente en inglés y en francés.

<http://www.weltwaerts.de/de/publikation-detail.html?id=105> (alemán)

<http://www.weltwaerts.de/fr/detail-434.html?id=171> (francés)

<http://www.weltwaerts.de/en/detail.html?id=136> (inglés)

Si observa las normas de calidad de weltwaerts, verá que algunas se refieren a usted y a su relación con las organizaciones de envío.

- 1.1 *Las organizaciones de envío y las asociadas trabajan en conjunto.*
- 1.3 *Se hacen acuerdos entre la organización de envío y la asociada en cuanto a las políticas de financiamiento.*
- 1.4 *La organización de envío tiene una estrategia específica para guiar a los voluntarios, y la implementa de manera conjunta con las organizaciones asociadas.*
- 2.1 A *La organización de recepción es adecuada para exponer a los voluntarios a la problemática del desarrollo, es decir, el personal de la organización de recepción*
 1. *trabaja con grupos marginados*
 2. *busca promover la sustentabilidad ecológica, o*
 3. *está explícitamente comprometida con otras áreas relacionadas con el desarrollo.*
- 2.1 B *La organización de recepción es adecuada para el trabajo de voluntarios. Queda claro desde el principio que no se espera ni demasiado ni muy poco por parte de los voluntarios. Cualquier requerimiento específico que los voluntarios deban satisfacer se enunciará claramente como parte del proceso de selección. Existe una proporción razonable entre el número de publicaciones de los voluntarios en un proyecto de asociados y el número de empleados que trabajan para la organización asociada.*
- 2.1 C *Se provee en forma escrita una descripción de la organización de recepción (metas, tareas), la cual incluye una explicación de por qué son necesarios los voluntarios. La organización asociada y la de recepción están involucradas.*
- 2.2 A *Los voluntarios no deben ocupar posiciones asalariadas.*
- 2.3 A *Entre la organización de envío y la asociada existe un entendimiento común del rol de los voluntarios.*
- 2.3 B *Las organizaciones de envío y la asociada llegan a un acuerdo por escrito.*
- 2.5 A *Los criterios de selección, acordados por las organizaciones de envío, la asociada y la de recepción, se encuentran claramente definidos.*

- 2.5 B *La organización asociada y la de recepción se encargan de seleccionar los voluntarios.*
- 3.1 *Existe un plan de contingencia por escrito.*
- 3.3 A *Las organizaciones de envío y asociada se contactan regularmente.*
- 3.3 B *Las organizaciones asociadas están familiarizadas con el programa weltwaerts.*
- 3.4 *Junto con la organización asociada/de recepción, la organización de envío asegura que se les dé a los voluntarios la instrucción y apoyo correctos en su organización de recepción.*
- 3.5 *La organización de envío asigna un mentor/supervisor a los voluntarios para asegurar que reciban el apoyo correcto.*
- 4.2 *Luego de la finalización de su servicio, los voluntarios reciben un certificado emitido por la organización asociada y la de recepción.*
- 4.4 *La organización de envío evalúa la experiencia de voluntariado junto con el voluntario y la organización asociada...*

2.1 Introducción a QUIFD – “Calidad en los servicios de voluntariado”

Observemos detenidamente las instituciones de **control externo de calidad**. El control externo de calidad se centra en el trabajo y en los procesos de las organizaciones de envío, no en las organizaciones asociadas. Es obligatorio para todas las organizaciones de envío que les realicen controles de calidad en 2015 (o 2016 si son organizaciones benéficas pequeñas). Las organizaciones de envío pueden elegir una de las dos instituciones de control externo de calidad. Debido a que todos nuestros miembros optaron por QUIFD, nos enfocaremos en esa institución solamente.

¿Qué es QUIFD?

Quifd - la Agencia de Calidad en Servicios de Voluntariado elaboró las normas de calidad para los servicios de voluntariado en cooperación con representantes de la ciencia y del área. El objetivo de estas normas es ayudar a las organizaciones que proveen servicios de voluntariado a revisar y mejorar su desempeño. Como reconocimiento por cumplir con las normas, Quifd otorga un Certificado de Calidad.

¿Cómo funciona el control externo de calidad?

QUIFD elaboró un manual que contiene todas las normas de calidad necesarias, las cuales se relacionan con las normas de calidad del BMZ mencionadas anteriormente. La tarea de la organización de envío es describir los procesos en cuanto a todas las normas y proveer documentos por escrito que los acrediten, como informes, conceptos, presupuestos,

etcétera...

Para proveer información fiable, es imprescindible que la organización de envío se comunique con sus asociados y los involucre en el proceso.

Estos documentos serán evaluados por asesores independientes, los cuales se reúnen con las organizaciones de envío para una auditoría que dura varias horas. Durante la auditoría, la organización de envío debe explicar los procesos y responder preguntas de los asesores. Éstos evalúan en qué medida se cumplieron las normas y si el resultado es satisfactorio, conceden el certificado de calidad.

Este proceso se repite cada dos años para monitorear el desarrollo de la calidad.

Nosotros como asociación de calidad proveemos apoyo a nuestros miembros en cuanto al control externo de calidad, por ejemplo, mediante un manual que desarrollamos para guiarlos durante el proceso y mediante consejos individuales.

2.2 La encuesta anual de voluntarios

Desde 2013, a todos los voluntarios que regresan se les ofrece participar en una encuesta por Internet hecha por el BMZ. La encuesta se lleva a cabo de manera anónima por una agencia externa especializada llamada uzBonn. En 2013 y 2014, más del 60% de todos los voluntarios participaron. El objetivo principal de la encuesta es mejorar la calidad. Los comentarios de los voluntarios y su satisfacción con el programa se usará para identificar defectos y virtudes del programa y las áreas a mejorar.

BMZ publicó un resumen de los resultados, pero por ahora, solo en alemán.

<http://www.weltwaerts.de/de/publikation-detail.html?id=124>

Por lo tanto, quisiéramos darle una idea sobre el tipo de preguntas que se hacen y los principales resultados.

La encuesta hace preguntas con respecto a los siguientes temas:

- El proceso de solicitud y preparación en Alemania
- El servicio de voluntariado en la organización de recepción

Ejemplos de preguntas:

- ¿Tuvo usted un mentor en la organización de recepción?
 - ¿Tenía una visa válida?
 - ¿Cuán satisfecho está con el apoyo recibido por su mentor?
 - ¿Cuán satisfecho está con las tareas que le fueron asignadas?
 - ¿Cuán satisfecho está con la interacción social con sus colegas?
 - ¿Experimentó situaciones en las cuales se sintió en peligro, amenazado o en riesgo de violencia?
-
- Regreso, reflexión y actividades de seguimiento
 - La satisfacción en general de la experiencia del voluntario
 - Información demográfica (edad, sexo, educación, etcétera)

Áreas prioritarias: Cinco valores esenciales

El Ministerio Federal identificó cinco áreas prioritarias, para las cuales definió los llamados valores esenciales. Estas áreas incluyen:

- Seminarios obligatorios para los voluntarios
- Preparación y apoyo de las organizaciones de envío con respecto a cuestiones de salud y seguridad
- Presencia de un mentor local
- Visas válidas
- Contribuciones financieras voluntarias al programa

Si los valores predefinidos no son cumplidos, es decir, que una cierta cantidad de voluntarios no tenían una visa válida o un mentor local, la organización de envío debe presentar un informe a la unidad de coordinación de weltwaerts en Engagement Global, y explicar cómo van a evitar que esto vuelva a suceder en el futuro.

Resumen de los principales resultados:

En general, la satisfacción con el programa weltwaerts es bastante alta. Dos tercios de todos



los voluntarios estaban en general "muy satisfechos" con su experiencia de voluntariado. El 74% recomendaría a un amigo ser voluntario con un alto grado de probabilidad y un 73% recomendaría ser voluntario en su país anfitrión.

La satisfacción con la organización anfitriona y la organización de recepción no era tan alta. Un 39% recomendaría su organización anfitriona y el 40%, su organización de recepción. Por favor, tenga en cuenta que estos son los resultados generales del programa. Los resultados para su organización asociada alemana pueden variar considerablemente. Si quiere aprender más sobre la encuesta y sus resultados, por favor contáctese con su organización asociada alemana.

La encuesta continuará hasta 2016.

Ha habido muchas críticas por parte de las organizaciones de envío, las cuales consideran que la encuesta es unilateral, ya que deja de lado las perspectivas de las organizaciones de envío y de las asociadas. Nosotros, como asociación de calidad, estamos trabajando en una propuesta para una encuesta alternativa, que incluya a las organizaciones de envío y a las asociadas.