

Manual de Acogida

para personas voluntarias de

Burgos Acoge

Julio de 2016



Bienvenida

Las personas que formamos parte de Burgos Acoge queremos darte la bienvenida a esta organización que está formada por personas como tú y que trata de corregir las situaciones de desventaja de las personas migrantes, defender sus derechos y denunciar las situaciones de discriminación y las injusticias.

Tienes ante ti un manual que pretende facilitarte el proceso de incorporación y favorecer tu plena integración en la asociación. Tanto si eres profesional como voluntaria o colaboradora queremos que desde el inicio te sientas parte de Burgos Acoge y, al mismo tiempo, facilitar el desarrollo de tus responsabilidades.

Burgos Acoge es una organización que fundamenta sus actuaciones en la igualdad, la libertad, la diversidad, la acogida, la solidaridad, la independencia, ... son valores que configuran la ética de BA, entendida como el conjunto de normas morales que rigen la conducta de la entidad y que podrás ver con más detalle más adelante, junto con su misión y visión.

Desde la entidad se prestan distintos servicios que tienen como finalidad mejorar la calidad de vida de las personas migrantes: Información y orientación social, orientación y apoyo en la búsqueda de empleo, información y asesoramiento jurídico, formación para el empleo, enseñanza del idioma, refuerzo escolar, alojamiento temporal, mediación en el acceso a la vivienda, ... Y otras acciones de sensibilización y denuncia que pretenden poner de manifiesto la vulneración de derechos y las injusticias y promover iniciativas para corregir esas situaciones.

Como asociación, BA se constituye como un sistema flexible de relaciones horizontales y transparentes basadas en la confianza entre personas diversas que comparten inquietudes, principios y propósitos. Una forma de trabajar que requiere de responsabilidad e iniciativa y es eso lo que esperamos de ti, iniciativa para proponer, para hacer, para desarrollar tu creatividad e imaginación, para que contribuyas a hacer de BA un instrumento para transformar la sociedad con el que luchar contra todas las discriminaciones que sufren las personas inmigrantes.

Te ofrecemos un lugar de encuentro, un espacio compartido en el que podrás desarrollar de forma plena tus destrezas y habilidades. Queremos acompañarte en tu proceso de desarrollo personal y profesional, queremos apoyarte para que pongas todo tu talento al servicio de los demás.

Información sobre Burgos Acoge

Historia, pasado y presente

BURGOS ACOGE es una entidad sin fines de lucro que nace en 1993 por iniciativa de un grupo de personas sensibilizadas ante el hecho migratorio y preocupadas por las condiciones de acogida de las personas inmigrantes. Desde entonces Burgos Acoge ha tratado de concienciar y sensibilizar sobre la realidad de la inmigración, ha denunciado las situaciones de discriminación y las injusticias y ha prestado apoyo a las personas inmigrantes para lograr su integración mediante la prestación de distintos servicios.

Miembro de la federación de ámbito estatal Red Acoge, y de la Federación Regional Castilla y León Acoge, Burgos Acoge viene realizando una importante tarea de promoción e integración social de las personas inmigrantes en la ciudad y provincia de Burgos, en coordinación y colaboración permanente con instituciones públicas y privadas.

Desde el año 2012 es una entidad declarada de Utilidad Pública, forman parte de Burgos Acoge (datos del año 2015) un total de 41 personas voluntarias, 18 socias, 47 colaboradoras y 10 trabajadoras.

El número de personas inmigrantes atendidas por Burgos Acoge en el año 2015 ha sido de 1.669, de las cuales, 588 eran personas que acudían por primera vez a la entidad, con un total de consultas atendidas de 10.763.

La gestión económica y presupuestaria de Burgos Acoge es prudente y equilibrada, sus ingresos proceden en su mayor parte de fondos públicos, incluidos Fondos Estructurales de la Unión Europea

Ingresos 2015	
Financiación pública	229.963,28 €
Financiación privada	41.940,08 €
Financiación propia	10.413,90 €
Total	282.317,26 €

Información ampliada disponible en nuestra web, en :
<http://burgosacoge.org/index.php/informacion-transparencia>

Misión

En BA trabajamos para corregir las situaciones de desventaja de las personas migrantes, defender sus derechos y denunciar las situaciones de discriminación y las injusticias. Participamos en la creación de una sociedad más inclusiva, desde el ámbito local, y queremos transformar la sociedad, entendiendo a BA como un instrumento de transformación y cambio social:

- Luchando contra la pobreza y la exclusión social, especialmente la que afecta a las personas migrantes
- Proporcionando servicios específicos que cubran las necesidades y demandas de las personas
- Dotando de herramientas personales para empoderar a las personas con las que trabajamos (o a las personas migrantes)
- Promoviendo la convivencia intercultural
- Influyendo en políticas (legislación) relacionadas con extranjería y con igualdad de oportunidades

Visión

Queremos que BA sea un instrumento para la transformación social; una entidad conocida y valorada, eficaz y eficiente en la lucha contra todo tipo de discriminaciones relacionadas con las personas inmigrantes; comprometida, independiente e influyente. Y, además, queremos que BA sea una entidad:

- Prestadora de servicios consolidados, de forma independiente y adaptados a las nuevas realidades sociales
- Referente para las personas migrantes
- Capaz de adaptarse a las nuevas situaciones
- Que sepa gestionar todos los recursos con criterios de calidad (eficiente)
- Incardinada en el tejido asociativo, en el tejido social, ..
- Un factor de desarrollo social de la comunidad
- Un lugar de encuentro

Valores

Los valores configuran la ética de BA, entendida como el conjunto de normas morales que rigen la conducta de la entidad. Constituyen los pilares de BA y son esencialmente operativos, el fundamento de la gestión por valores en Burgos Acoge.

Igualdad, todos los seres humanos somos poseedores de los mismos derechos sin distinción alguna por razón de origen, color, sexo, cultura, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición.

Libertad, entendida como el reconocimiento de la capacidad del ser humano para pensar y obrar según su propia voluntad, a lo largo de su vida, sin más limitaciones que las libertades de los demás.

Diversidad, como valoración de las personas diferentes y de lo diferente como oportunidad de enriquecimiento mutuo. Diversidad entendida como estrategia para encontrar soluciones a aquellos problemas que impliquen prácticas que atenten contra los principios de justicia e igualdad.

Acogida, como disposición al encuentro, a compartir, acompañar, cuidar, apoyar, ... a las personas migrantes en su proceso encaminado a su desarrollo personal y a su plena inclusión en la sociedad española.

Independencia, autonomía en las actuaciones y en la toma de decisiones.

Horizontalidad, la asociación BA se constituye como un sistema flexible de relaciones horizontales basadas en la confianza entre personas diversas que comparten inquietudes, principios y propósitos. La horizontalidad como forma de trabajo requiere de responsabilidad e iniciativa.

Denuncia, poner de manifiesto la vulneración de derechos y las injusticias y promover iniciativas para corregir esas situaciones.

Sostenibilidad, entendida en su cuádruple faceta: social, económica, medioambiental y emocional, y que se concreta en la satisfacción de las necesidades actuales sin poner en riesgo la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades.

Trabajo en equipo, entendido como la participación e implicación de todas las personas que conforman BA (voluntarias, socias, migrantes, profesionales, ...) **y trabajo en red**, entendido como proceso, como forma de trabajar.

Transparencia, informar, dar cuenta y explicar lo que se hace. También hacemos públicos los motivos que subyacen a las decisiones.

Solidaridad, como la suma de **acompañamiento** y **empatía**.

Servicios que presta

En línea con nuestra misión, en BA prestamos distintos servicios que tienen como finalidad incrementar la calidad de vida de las personas más vulnerables, tratamos de adaptarnos a las necesidades cambiantes de las personas migrantes y procuramos innovar, buscando nuevas soluciones a viejos y complejos problemas sociales. En concreto prestamos los siguientes servicios:

- Información y orientación social
- Inserción laboral
- Información y asesoramiento jurídico
- Educación y formación
- Acceso a la vivienda
- Alojamiento temporal

Además desarrollamos otras actuaciones que pretenden transformar la sociedad. Queremos que BA sea un instrumento para la transformación y el cambio social, queremos construir una sociedad respetuosa que acepte sin reservas a las personas diferentes y ponga en valor lo diferente. En este sentido, desarrollamos las siguientes actuaciones:

- Sensibilización y denuncia
- Lucha contra la discriminación
- Promoción del voluntariado
- Gestión de la diversidad

Órganos de dirección y gobierno de la entidad

Asamblea General

Integrada por todas las personas socias, es el órgano de expresión de la voluntad de éstos y el supremo órgano decisorio de la Asociación. La Asamblea elige a la Junta Directiva, decide sobre la modificación de los Estatutos, aprobación del presupuesto de Burgos Acoge, creación y disolución de las Comisiones de Trabajo, ... Todas sus competencias están recogidas en el artículo 30 de los Estatutos.

Junta Directiva

Es el órgano de gobierno y representación de la Asociación y es elegida democráticamente por la Asamblea General, pudiendo ser elegida cualquier persona que sea socia en el momento de celebrarse las elecciones.

Entre sus funciones, las cuales están recogidas en el artículo 43 de los Estatutos de BA, destacan la dirección de la gestión ordinaria de la Asociación, la supervisión de las actividades y los trabajos desarrollados por la entidad, la coordinación de las distintas Comisiones de Trabajo y la representación de la entidad.

Composición:

Presidenta: Asunción Cifuentes García

Secretario: Feliciano González García

Tesorero: Miguel Gómez Gentil

Vocal: Nuria Sevilla Gallo

Vocal: Vicente Velasco Calleja

Participación en redes, comisiones, plataformas, consejos,

En Burgos Acoge colaboramos con administraciones y otras entidades públicas y privadas. Y apostamos por el trabajo en red, entendemos que es la forma más eficaz de abordar y resolver los complejos problemas sociales. Formamos parte de:

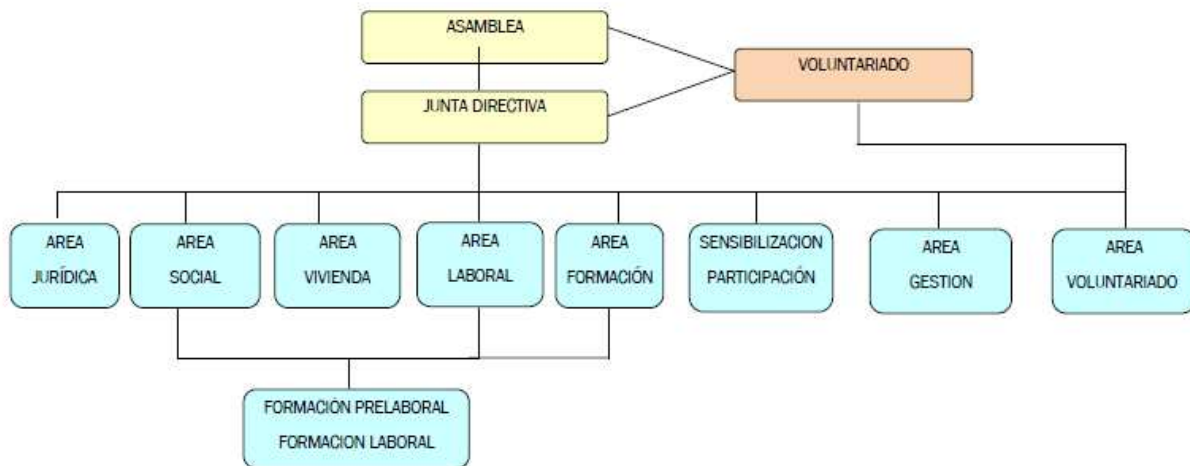
- Red Acoge
- Federación Castilla y León Acoge
- EAPN España
- EAPN Castilla y León
- Red Alternativa de Grupos
- Coordinadora de Asociaciones Pro Inmigrantes
- Plataforma de Empleo **en el Hogar**
- Plataforma Sanidad Pública
- Equalbur
- Comisión de Integración del Ayuntamiento
- Consejo sectorial Mujer
- Consejo sectorial Inmigración
- Plataforma de Voluntariado de Burgos

Funcionamiento de BA

En el funcionamiento diario, el equipo técnico y las personas voluntarias se rigen por los principios y valores descritos más arriba, sin perder de vista la misión y la visión de la entidad, se trata de valores operativos que determinan la manera de trabajar en BA. Además, y considerando la particular organización de la entidad, de las personas que se incorporan a la entidad se espera iniciativa y responsabilidad. Iniciativa para proponer nuevas ideas, proyectos y actuaciones; para hacer, para desarrollar tu creatividad e imaginación; para ayudar al resto de personas a que alcancen sus propios objetivos profesionales.

Y responsabilidad en el sentido de responder de tus acciones y actuaciones, de lo que hagas y de lo no hagas.

Organigrama y plantilla



Departamentos

Jurídico

Información, orientación, tramitación y defensa jurídica a personas de origen extranjero y sus familias sobre asuntos extranjería, refugio, nacionalidad y defensa de derechos. Información y orientación sobre otros asuntos legales: derecho laboral, familia, vivienda, etc. Apoyo jurídico a asociaciones de inmigrantes.

Social

Información, orientación y acompañamiento en el ámbito social. Diagnóstico y valoración de necesidades.

Alojamiento y vivienda

Casas de acogida: Diagnóstico social, acogida e información, acompañamiento.

Acceso a vivienda: Análisis del mercado inmobiliario, información y asesoramiento, itinerarios personalizados para la búsqueda de vivienda.

Laboral

Información, orientación y acompañamiento en materia de empleo. Desarrollo de itinerarios individualizados de intervención laboral.

Área de Gestión

Proyectos: Diseño, seguimiento y evaluación técnica de proyectos. Solicitud de subvenciones. Elaboración de informes y memorias.

Administración: Planificación y gestión presupuestaria, contabilidad, gestión de personal, elaboración de memorias económicas y justificación de subvenciones.

Educación y formación

Gestión de cursos y acciones formativas de formación laboral, ocupacional, prelaboral, habilidades sociales, desarrollo personal, etc.

Gestión de cursos de español para personas extranjeras y de cursos para la obtención de la nacionalidad española.

Clases de apoyo escolar para menores de origen inmigrante.

Gestión de la guardería como medida de conciliación y recurso de apoyo a las clases de español.

Voluntariado

Acogida, orientación, información y apoyo a personas voluntarias. Gestión y formación del voluntariado

Sensibilización y gestión de la diversidad

Acciones de sensibilización y denuncia, desarrollo de iniciativas para corregir la vulneración de derechos y las injusticias.

Lucha contra la discriminación

Asistencia y atención personalizada a víctimas de discriminación por motivos de origen étnico.

Otras no incluidas en apartados anteriores

Relaciones externas (redes, grupos, comisiones, ...)

Comunicación: Relaciones con los medios, redacción de notas de prensa, manifiestos, boletín, página web.

Empresas: Establecimiento y mantenimiento de relaciones con empresas, desarrollo de proyectos y oferta de servicios a las empresas: formación, empleo, sensibilización, gestión de la diversidad.

Voluntariado

Burgos Acoge es una entidad con larga experiencia en tareas de apoyo a **personas migrantes en la ciudad y provincia de Burgos**. Muy resumidamente podemos decir que Burgos Acoge es:

- **Un lugar de “llegada” para personas migrantes** (los extranjeros recién llegados encuentran un sitio donde se les presta atención solvente y comprensión).
- **Una referencia de “confianza”** para ellos (un lugar informado, competente, buscando solución a los problemas, siempre de parte de las personas migrantes);
- **Un lugar de apoyo permanente** (las personas migrantes que residen en Burgos y se encuentran con problemas nuevos: exclusión social, carencias, información...)
- Un servicio profesional fiable y riguroso (que analiza, diagnostica, interviene, asesora, etc. reconocido y reconocible en la ciudad);
- **Un espacio de encuentro** (donde se comparte, se celebra, se festeja...),
- **Una asociación** de personas (profesionales y voluntarios) acogedoras y amistosas que comparten experiencias y proyectos.

Burgos Acoge es, por vocación, una asociación pequeña, organizada de manera horizontal y participativa, donde lo que más cuenta son las personas, y en la que **las personas voluntarias forman parte esencial de la misma**.

Por ello la participación como voluntaria/o en esta Asociación implica un **compromiso mutuo** en el que debemos establecer criterios que nos ayuden a todos a cumplir lo mejor posible la tarea fundamental que nos justifica. La experiencia acumulada nos permite establecer una serie de criterios que facilitan esto:

- **La atención a las personas requiere criterios profesionales** claros por ello no se deben tomar iniciativas que no estén acordadas con los responsables de cada área. Hay cosas que pueden ser inadecuadas: mediar en una oferta de trabajo, asesorar en cuestiones jurídicas, repartir alimentos, intervenir con las personas de las viviendas...
- **La buena organización requiere estructura, coordinación y responsabilidad:** mucha gente tiene llaves y el uso de los locales puede ser, a veces confuso, se utilizan recursos compartidos, etc.
- **Las relaciones con las personas atendidas deben ser claras.** A veces la cercanía y familiaridad pueden crear expectativas irreales, las “ayudas” personales también (dinero, trabajo, ...).
- Es preciso evitar hacer juicios de valor respecto a las personas o familias, no podemos pretender “evaluar la calidad” de la gente. **El trato diferenciado** a las personas según nuestras percepciones o preferencias subjetivas (quien “me cae bien”) puede hacer mucho daño (involuntariamente).

En definitiva se trata de conciliar adecuadamente disposición, buena voluntad e iniciativa personal (valores que las personas voluntarias promueven y potencian) con rigor, profesionalidad, y operatividad organizativa (que el equipo técnico necesita para responder eficazmente a las necesidades y aspiraciones de las personas destinatarias de la acción de BA).

Todo esto teniendo claro que en BA el equipo técnico despliega actitudes y compromisos propios del voluntariado y las personas voluntarias están obligadas a ser tan rigurosos como las profesionales. Por ello la línea divisoria es difusa y se entiende que así debe ser.

Dentro del marco legislativo vigente (Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado) a las personas voluntarias se les reconoce un conjunto de derechos y obligaciones que, como no puede ser de otro modo, se incluyen en la acción de BA:

Derechos y deberes de las personas voluntarias de BA

Derechos

- a) Recibir regularmente durante la prestación de su actividad, información, orientación y apoyo, así como los medios materiales necesarios para el ejercicio de las funciones que se les encomienden.
- b) Recibir en todo momento, a cargo de la entidad de voluntariado, y adaptada a sus condiciones personales, la formación necesaria para el correcto desarrollo de las actividades que se les asignen.
- c) Ser tratadas en condiciones de igualdad, sin discriminación, respetando su libertad, identidad, dignidad y los demás derechos fundamentales reconocidos en los convenios, tratados internacionales y en la Constitución.
- d) Participar activamente en la organización en que se inserten, colaborando en la elaboración, diseño, ejecución y evaluación de los programas o proyectos, de acuerdo con sus estatutos o normas de aplicación y, en la medida que éstas lo permitan, en el gobierno y administración de la entidad de voluntariado.
- e) Estar cubiertos, a cargo de la entidad de voluntariado, de los riesgos de accidente y enfermedad derivados directamente del ejercicio de la acción voluntaria y de responsabilidad civil en los casos en los que la legislación sectorial lo exija, a través de un seguro u otra garantía financiera.
- f) Ser reembolsadas por la entidad de voluntariado de los gastos realizados en el desempeño de sus actividades, de acuerdo con lo previsto en el acuerdo de incorporación y teniendo en cuenta el ámbito de actuación de voluntariado que desarrollen.
- g) Disponer de una acreditación identificativa de su condición de voluntario en la que conste, además, la entidad de voluntariado en la que participa.
- h) Realizar su actividad de acuerdo con el principio de accesibilidad universal adaptado a la actividad que desarrollen.
- i) Obtener reconocimiento de la entidad de voluntariado, por el valor social de su contribución y por las competencias, aptitudes y destrezas adquiridas como consecuencia del ejercicio de su labor de voluntariado.

- j) Que sus datos de carácter personal sean tratados y protegidos de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- k) Cesar en la realización de sus actividades como voluntario en los términos establecidos en el acuerdo de incorporación.

El ejercicio de la acción voluntaria no podrá suponer menoscabo o restricción alguna en los derechos reconocidos por ley a los voluntarios.

Deberes

- a) Cumplir los compromisos adquiridos con las entidades de voluntariado en las que se integren, reflejados en el acuerdo de incorporación, respetando los fines y estatutos de las mismas.
- b) Guardar la debida confidencialidad de la información recibida y conocida en el desarrollo de su acción voluntaria.
- c) Rechazar cualquier contraprestación material o económica que pudieran recibir bien de las personas destinatarias de la acción voluntaria, bien de otras personas relacionadas con su acción voluntaria.
- d) Respetar los derechos de las personas destinatarias de la acción voluntaria en los términos previstos en el artículo 16.
- e) Actuar con la diligencia debida y de forma solidaria.
- f) Participar en las tareas formativas previstas por la entidad de voluntariado para las actividades y funciones confiadas, así como en las que con carácter permanente se precisen para mantener la calidad de los servicios que presten.
- g) Seguir las instrucciones de la entidad de voluntariado que tengan relación con el desarrollo de las actividades encomendadas.
- h) Utilizar debidamente la acreditación personal y los distintivos de la entidad de voluntariado.
- i) Respetar y cuidar los recursos materiales que ponga a su disposición la entidad de voluntariado.
- j) Cumplir las medidas de seguridad y salud existentes en la entidad de voluntariado.
- k) Observar las normas sobre protección y tratamiento de datos de carácter personal de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, y demás normativa de aplicación.

Contacto:

Sedes, localización

	<p>Avda. Castilla y León 34, bajo Sede de la asociación. Atención jurídica, social y laboral, sensibilización y gestión de la diversidad Tel.: 947232303</p> <p>Calle de Loudum (frente al número 33) Área de vivienda, aulas, El Tallercito Tel.: 947210700</p> <p>Calle Pintor Manero 5-7 Administración y gestión, proyectos, voluntariado Tel.: 947210699</p>
--	--

Correo electrónico: burgos.acoge@redacoge.org
Página web: www.burgosacoge.org