



CICLO DE FORMACIÓN Y EVALUACIÓN DEL SVE DIRECTRICES Y NORMAS MÍNIMAS DE CALIDAD

Programa Erasmus+
Enero de 2017

1. INTRODUCCIÓN

Participar en el Servicio Voluntario Europeo (SVE) es una verdadera experiencia de aprendizaje no formal que mejora las habilidades y competencias profesionales de los participantes, haciéndolos así más atractivos para los posibles empleadores. Al mismo tiempo, aumenta el sentido de la solidaridad, desarrolla sus habilidades sociales y promueve la participación activa en la sociedad.

Una de las características clave del SVE es la formación y la evaluación que proporciona, guiando a los jóvenes voluntarios a través de un proceso de educación no formal antes, durante y después de su periodo de servicio en el extranjero por un lado, y apoyando a las organizaciones acreditadas para ofrecer un marco cualitativo en el que tenga lugar el SVE por el otro.

La formación y evaluación del SVE aspiran a

- brindar a los jóvenes voluntarios una orientación y apoyo continuos a lo largo de su periodo de servicio voluntario. Dicha formación y evaluación contribuirán a la educación y al desarrollo de cada joven. Asimismo, ayudarán a resolver conflictos y prevenir riesgos, y proporcionará un medio de evaluación de la experiencia en el SVE del voluntario;
- brindar a las organizaciones que participan en el SVE las herramientas y el apoyo necesarios para desarrollar y llevar a cabo proyectos, así como la oportunidad de intercambiar y entablar contacto con otros agentes del SVE.

El propósito de este documento es introducir las normas mínimas de calidad en los diversos formatos de formación y evaluación del SVE.

La calidad es el objetivo principal de la preparación, la formación y la evaluación. Dada la diversidad de países, agencias nacionales, organizaciones acreditadas y voluntarios, existe un amplio grado de flexibilidad en el formato de formación, mientras que los indicadores de calidad serán comunes a todas las sesiones de formación.

Este documento fija el mínimo que debería satisfacerse en una sesión de formación/evaluación. Los formadores y organizadores serán, por supuesto, libres de añadir cualquier característica específica de un país o proyecto que consideren necesaria o interesante para los participantes que asisten a una actividad de formación o evaluación. Las normas mínimas de calidad aclaran lo que puede esperarse o alcanzarse en una sesión de formación o evaluación, ya sea por los organizadores de la actividad, los supervisores del proyecto, los tutores o los voluntarios mismos.

Al mismo tiempo y en lo que respecta a la formación de los voluntarios, la agencia nacional, el centro SALTO regional y las organizaciones participantes deberían, en la medida de lo posible, intentar garantizar que las oportunidades de formación o evaluación ofrecidas a cada voluntario están en consonancia con sus necesidades específicas.

Los formadores podrán unir las diferentes etapas de formación o evaluación al tiempo que evitan que el contenido se solape, ayudando así a crear un proceso continuo de aprendizaje para los voluntarios antes, durante y tras el periodo de servicio.

2. CICLO DE FORMACIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS VOLUNTARIOS

Con el fin de armonizar la formación y la evaluación de los voluntarios del SVE, la Comisión ha diseñado un "Ciclo de Formación y Evaluación" del que son responsables las agencias nacionales o los centro SALTO regionales en los países del programa y en los países vecinos asociados de los Balcanes Occidentales, del Mediterráneo Meridional, de la Asociación Oriental y de la Federación de Rusia.

Este Ciclo de Formación y Evaluación (CFE) también facilita el contacto entre voluntarios, organizaciones participantes y agencias nacionales o centros SALTO. Complementa otro tipo de apoyo continuo ofrecido por las organizaciones de envío, acogida y coordinadoras antes y durante el periodo de servicio.

El Ciclo de Formación y Evaluación de los voluntarios consta de:

- formación a la llegada (para SVE de 2 o más meses de duración);
- evaluación intermedia (para SVE de 6 o más meses de duración);
- evento anual del SVE;
- formación a la salida.

Los voluntarios tienen el derecho y la obligación de asistir a las sesiones tanto a la formación a la llegada como a la evaluación intermedia y las organizaciones participantes deben garantizar que sus voluntarios participen en el CFE, que se considera una parte integrante del servicio voluntario.

Las agencias nacionales o centros SALTO tendrán que proporcionar sesiones de formación y evaluación para todos los voluntarios de servicios de larga duración en su país o región (incluidos aquellos implicados en proyectos seleccionados a nivel centralizado por la Agencia Ejecutiva en el ámbito Educativo, Audiovisual y Cultural). Dado el gran número de voluntarios y en vista de las situaciones específicas que pudieran surgir, las agencias nacionales o los centros SALTO pueden optar por delegar todas o algunas sesiones de la formación o evaluación a subcontratas. No obstante, las agencias o centros SALTO seguirán involucradas en las sesiones todo lo posible y mantendrán un contacto habitual con los formadores. Además, es una buena práctica implicar a los antiguos voluntarios en la formación y evaluación de los nuevos.

Se espera que las actividades de formación y evaluación se complementen entre sí y que tengan lugar en diferentes etapas del servicio y del proceso de aprendizaje no formal del voluntario.

El Ciclo de Formación y Evaluación y las normas mínimas de calidad también se aplicarán a países asociados que no dispongan de una agencia nacional o centro SALTO que organice el CFE. En estos países, las sesiones de formación y evaluación las llevarán a cabo las organizaciones de acogida o coordinadoras del SVE.

Si el proyecto, tanto de larga como de corta duración, implica a jóvenes con menos oportunidades se puede solicitar la financiación de las sesiones de formación y evaluación y las formaciones específicas en el formulario de solicitud. Las sesiones de formación deben complementar aquellas que ofrecen las agencias nacionales o centros SALTO pero no solaparse.

2.1 Formación a la llegada

Objetivos de la formación

El objetivo principal de la formación a la llegada es presentar a los voluntarios el país de acogida, preparándolos para el servicio y la experiencia del SVE. La formación a la llegada ayuda a los voluntarios en su adaptación a los desafíos culturales y personales, y permite a los voluntarios conocerse mejor entre sí y establecer una red. Éstos también recibirán una orientación sobre prevención de conflictos y gestión de una crisis.

Al mismo tiempo, esta sesión formativa proporcionará a los voluntarios habilidades comunicativas, incluidos los aspectos del aprendizaje intercultural. Les ayudará a ser conscientes de que las diferencias culturales requieren distintos modelos de comportamiento. También será una buena ocasión para que los voluntarios planifiquen los meses venideros y desarrollen sus propios objetivos para su periodo de servicio, en consonancia con la filosofía del aprendizaje no formal del SVE.

Si los voluntarios ya han pasado una temporada en su organización de acogida, intercambiarán sus primeras experiencias y aclararán dudas relativas a su proyecto.

Marco de la formación

Las condiciones y las prácticas de formación variarán según el país, pero los siguientes indicadores describirán el marco operativo más común para la formación a la llegada:

- *Calendario:* en las 4 semanas posteriores a la llegada del voluntario.
- *Periodo de vigencia:* una media de 7 días hábiles.
- *Lugar de celebración:* residencial.

Para que pueda sacarse el máximo partido a la formación, ésta debería tener lugar poco después de la llegada del voluntario. Para los voluntarios cuyo servicio sea inferior a 2 meses, la organización de acogida o coordinadora organizará la formación en consonancia con estas normas mínimas de calidad, aunque posiblemente con una duración más breve.

Logros previstos de la formación

La formación a la llegada variará según las condiciones nacionales, realidades y prácticas de formación. No obstante, garantizará que cada voluntario:

- sea consciente y tenga la oportunidad de debatir cuestiones relativas a visados, permisos de residencia, su situación legal como voluntario, seguros, el acuerdo del SVE y "Qué puedo esperar del SVE";
- conozca los sistemas de gestión de seguros y crisis (documentos y procedimientos de AXA);
- sepa que tiene a su disposición apoyo de la agencia nacional, el centro SALTO y el Servicio de asistencia técnica de Juventud de la Agencia Ejecutiva;
- haya recibido información sobre la historia y la situación política y social del país, aspectos clave de la cultura de acogida y del modo de involucrarse en la comunidad local;
- sea consciente de cómo abordar las diferencias culturales y los conflictos;
- se familiarice con la función de cada socio (organizaciones de envío (SO), acogida (HO) y coordinadora (CO)) en el proyecto y conozca sus propios derechos y responsabilidades;
- tenga la oportunidad de encontrar y establecer contactos con otros voluntarios del SVE;

- reciba información básica sobre la Unión Europea, sus políticas y programas en el ámbito de la juventud;
- investigue acerca de los objetivos y principios del SVE y el programa Erasmus+;
- conozca el significado de ser un voluntario del SVE;
- haya identificado con claridad los objetivos y las ideas de su servicio voluntario (y logros futuros que podrían incluirse en el Youthpass).

La formación podrá contener módulos para el aprendizaje de idiomas en la lengua del país de acogida o en el idioma utilizado en el contexto del proyecto, si la formación lingüística no se ofrece a través de la plataforma en línea de la Comisión Europea o a través de la subvención para el aprendizaje de idiomas. Por otra parte, también debería ofrecerse ayuda a aquellos que siguen el Apoyo lingüístico en línea, si se detectan dificultades en relación con las pruebas de evaluación lingüística o los cursos de idiomas.

2.2 Evaluación intermedia

Objetivos de la evaluación

La evaluación intermedia permite a los voluntarios que evalúen su experiencia hasta ese momento y reflexionen sobre las actividades, la función y el apoyo de la organización de acogida además de sobre su propia contribución. La evaluación intermedia es esencial para la prevención de riesgos y la gestión de crisis, facilitando así la resolución de conflictos, si fuera necesario. Además, los voluntarios comparten experiencias y aumentan su motivación.

La evaluación ofrece la oportunidad de profundizar en la "historia del SVE" de cada voluntario y permite también planificar novedades y/o mejoras en su servicio y meditar sobre lo que harán a largo plazo, una vez terminado su periodo de servicio. La evaluación también debería concienciar sobre el proceso de aprendizaje personal, vinculándolo a las competencias clave del Youthpass.

En general, la evaluación intermedia debería proporcionar una atmósfera relajada e informal de manera que los voluntarios se sientan cómodos compartiendo experiencias y expresando lo que sea importante para ellos.

Marco de la evaluación

Las condiciones y las prácticas de formación variarán, pero los siguientes indicadores destacarán el marco operativo más apropiado para las evaluaciones intermedias:

- *Calendario:* como mínimo, 2 meses después de la formación a la llegada y como mínimo 2 meses antes del final del periodo de servicio.
- *Periodo de vigencia:* una media de 2,5 días hábiles.
- *Lugar de celebración:* residencial.

Es indispensable que el evento se proyecte como una reunión entre voluntarios. Tendrá lugar con el suficiente tiempo tras su llegada para que los voluntarios hayan podido adquirir la experiencia suficiente para evaluar su situación, pero también con el tiempo suficiente antes del final del periodo de servicio de manera que aún sea posible mejorar la situación si fuera necesario.

La evaluación intermedia se destina únicamente a voluntarios que realicen un servicio igual o superior a seis meses.

Logros previstos de la evaluación

La formación intermedia variará según las condiciones nacionales, realidades y prácticas de formación. No obstante, al final de la evaluación, cada voluntario deberá haber:

- evaluado personalmente el proyecto hasta ese momento y reflexionado sobre el alcance de sus actividades;
- compartido experiencias personales (aprendizaje de nuevas habilidades y competencias, integración en la vida comunitaria, inmersión en una cultura diferente, uso de la lengua);
- identificado problemas, dificultades, conflictos a los que se han enfrentado o a punto de enfrentarse y, en consecuencia, recibido un apoyo satisfactorio y pistas sobre los pasos a tener en cuenta para resolver estos problemas;
- trabajado en el desarrollo/mejora de las actividades en las que participa;
- recibido información y orientación sobre oportunidades que podría aprovechar tras el periodo de servicio;
- entendido cómo elaborar el Youthpass;
- recibido información sobre el informe final que ha de elaborarse.

3. FORMACIÓN Y APOYO ADICIONALES QUE HAN DE PRESTARSE A LOS VOLUNTARIOS

Además del Ciclo de Formación y Evaluación del SVE, los voluntarios recibirán asesoramiento y orientación continuos antes, durante y después del periodo de servicio, mientras que la formación de gestores de proyectos, tutores y formadores englobará un complejo conjunto de medidas, acompañando a voluntarios y organizaciones participantes a través de toda la experiencia que ofrece el Servicio Voluntario Europeo.

Las organizaciones de envío, acogida y coordinadoras son las responsables de preparar a los voluntarios antes de su salida, impartir la formación lingüística y ofrecer el apoyo personal y relacionado con las tareas durante el periodo de servicio.

Además de la preparación previa a la salida ofrecida por la organización de envío, algunas agencias nacionales podrán ofrecer, en casos justificados, una sesión formativa de un día de duración a los voluntarios antes de emprender su viaje. Las agencias nacionales también serán responsables de organizar los eventos anuales del SVE para voluntarios que hayan completado su servicio. Estos eventos podrán servir como reuniones de evaluación, reunión de antiguos voluntarios y actos de promoción.

3.1 Formación a la salida (Impartida por la organización de envío)

Objetivos de la formación

Con el fin de que el proyecto tenga éxito y las experiencias del SVE sean positivas y enriquecedoras para el voluntario, es fundamental que la organización de envío forme adecuadamente al voluntario antes de su salida.

Esta formación deberá tener lugar al menos un mes antes de su salida y adaptarse a las necesidades individuales del voluntario y a los rasgos específicos del proyecto, del servicio y del país de acogida. La formación a la salida ofrece a los voluntarios información sobre el SVE, el ciclo de vida del proyecto y las diferentes partes implicadas. Permitirá a los voluntarios exponer sus expectativas, desarrollar su motivación y también cualquier preocupación que puedan tener sobre su futuro proyecto con su organización de envío.

Resulta esencial proporcionar información sobre 'Qué puedo esperar del SVE' (parte del Info-kit) así como también de los conceptos básicos de prevención de conflictos y gestión de crisis. Durante su periodo de servicio, los voluntarios residirán en un país diferente,

interactuarán con gente de diferentes culturas y a menudo lo harán en una lengua extranjera. A veces esto será difícil y probablemente los voluntarios tendrán que enfrentarse a diversas situaciones complicadas durante el periodo de servicio. Resulta crucial, por tanto, establecer las bases para orientar a los voluntarios mediante el proceso de aprendizaje intercultural y hablarles del apoyo disponible durante su periodo de servicio.

La formación anterior a la salida incluye el suministro de información práctica y técnica a los voluntarios sobre temas como el seguro, el visado, el dinero de bolsillo, el horario, etc.

Antes de su salida, cada voluntario recibirá un Info-kit. La formación a la salida constituye una oportunidad para que la organización de envío analice y trate las diferentes partes del Info-kit con el voluntario. La organización coordinadora será la responsable de garantizar que este se entrega a todos los voluntarios que participan en su proyecto.

Logros previstos de la formación

La formación anterior a la salida variará según las prácticas formativas, las posibilidades organizativas y las necesidades de los voluntarios. No obstante, la formación a la salida garantizará que, en el momento de su marcha, todos los voluntarios:

- estén familiarizados con el concepto de Servicio Voluntario Europeo y su lugar en el programa Erasmus+;
- estén familiarizados con los agentes en el marco del SVE y su función, p.ej., la organización de envío, acogida y coordinadora, el tutor y, según proceda, la agencia nacional/Ejecutiva, el centro SALTO y la Comisión Europea;
- estén familiarizados con el documento "Qué puedo esperar del SVE";
- hayan compartido sus motivaciones, expectativas y miedos, y hayan reflexionado sobre sus propósitos, incluidos sus objetivos de aprendizaje;
- hayan recibido la información práctica y técnica adecuada sobre visados, permisos de residencia, su condición jurídica como voluntarios, su seguro, dinero de bolsillo y el acuerdo del SVE.
- comprendan el significado de aprendizaje intercultural y sean conscientes del proceso de aprendizaje intercultural continuo;
- hayan recibido orientaciones o al menos indicaciones sobre la gestión de crisis;
- comprendan la importancia y la utilidad de conseguir un Youthpass.

3.2 Evento anual del SVE (Organizado por una agencia nacional)

Objetivos del encuentro

El evento anual del SVE lo organiza la agencia nacional de envío, y convoca a exvoluntarios, voluntarios actuales y futuros voluntarios. Podrá servir como reunión de evaluación, de antiguos voluntarios y/o como una actividad promocional. En concreto constituye una excelente oportunidad para que aquellos que hayan terminado su servicio voluntario durante el año pasado debatan y evalúen sus experiencias y se las transmitan a los posibles voluntarios.

Uno de los fines del evento es garantizar que la agencia nacional recibe comentarios sobre los proyectos, las organizaciones participantes, las disposiciones prácticas y la impresión general del SVE. Una de las cuestiones clave será qué efecto de aprendizaje que tuvo el periodo de servicio para el voluntario.

Marco del encuentro

De nuevo, las condiciones y las prácticas de formación variarán, pero los siguientes indicadores bosquejan el marco operativo más apropiado para los eventos anuales del SVE:

- *Calendario:* normalmente una vez al año en cada país, aunque algunas agencias nacionales podrán decidir organizar eventos regionales.
- *Periodo de vigencia:* 1 a 2 días.
- *Participantes:* los costes sólo podrán cubrirse a voluntarios que hayan finalizado su servicio durante los últimos 12 meses, aunque el evento podrá congregar a un grupo mucho más amplio que incluya a voluntarios antiguos, actuales y potenciales, organizaciones participantes, medios de comunicación y otros interesados.

Logros previstos para el encuentro

Los eventos anuales del SVE variarán según las condiciones nacionales, realidades y prácticas de formación. No obstante, en torno al final del evento, cada voluntario que haya finalizado su servicio durante el pasado año deberá haber evaluado su experiencia SVE en lo referente a:

- la cooperación entre el voluntario y las organizaciones participantes, y el apoyo y la supervisión personal recibidos;
- su contribución personal al servicio;
- el enfoque pedagógico general y sus propios logros de aprendizaje (personales, profesionales, sociales), incluida la concienciación de sus capacidades y habilidades personales y (si procede) haber terminado su Youthpass;
- su mayor conocimiento sobre Europa, cambios en su actitud hacia Europa y un conocimiento más profundo de la diversidad cultural;
- el hecho de haber compartido su experiencia SVE con los compañeros.

Además, el evento anual SVE podrá constituir:

- una oportunidad para los posibles voluntarios y organizaciones participantes de conocer a otros voluntarios con experiencia;
- una oportunidad de promover el SVE y su repercusión a través de contactos con las partes interesadas, responsables de la toma de decisiones y los medios de comunicación;
- un encuentro para establecer vínculos con el fin de que los antiguos voluntarios exploren y desarrollen nuevos proyectos y otras maneras de aplicar sus experiencias;
- un escaparate de proyectos exitosos;
- una celebración del voluntariado.

4. CICLO DE FORMACIÓN Y EVALUACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES

El ciclo de formación y evaluación de las organizaciones acreditadas consta de:

- una formación para las organizaciones del SVE recientemente acreditadas;
- un evento anual para las organizaciones acreditadas del SVE.

Las agencias nacionales son responsables de la organización de dichas formaciones para todas las organizaciones acreditadas en su país. En el caso de las organizaciones acreditadas en los países vecinos asociados, los encargados son los centros SALTO correspondientes.

Las agencias nacionales o centros SALTO pueden optar por delegar todas o algunas de las sesiones formativas mediante subcontratas. No obstante, las agencias o centros salto deberían participar en las sesiones tanto como sea posible y estar en contacto regularmente con los formadores.

Las organizaciones acreditadas tienen el derecho y la obligación de asistir a esas sesiones.

4.1. Formación para las organizaciones del SVE recién acreditadas

Objetivos de la formación

Para que el proyecto tenga éxito y las experiencias del SVE sean positivas y enriquecedoras para todas las partes implicadas, las organizaciones acreditadas necesitan entender en profundidad los valores fundamentales y características del SVE y sus funciones y responsabilidades como organizaciones de envío, de acogida y coordinadoras.

Durante la formación, las organizaciones recién acreditadas se centrarán en los elementos que hacen del SVE una experiencia satisfactoria y en las reflexiones sobre el modo en que su proyecto debería concebirse y desarrollarse.

La formación ha de:

- Garantizar el entendimiento de las funciones y responsabilidades de cada organización.
- Aportar información práctica y técnica adecuada sobre la gestión del proyecto.
- Concienciar acerca de las características importantes del SVE tales como un apoyo específico para los jóvenes con menos oportunidades, el Youthpass, el Apoyo lingüístico en línea, el papel del tutor, etc.
- Brindar el apoyo y herramientas necesarios para desarrollar y llevar a cabo una tutoría de calidad.

- Apoyar a las organizaciones para desarrollar proyectos cualitativos (selección de socios y voluntarios, diseño de las tareas de los voluntarios, gestión de crisis, difusión, etc.).

La formación también brinda oportunidades a las organizaciones para establecer contactos y asociaciones.

Marco de la reunión

Las condiciones y las prácticas de formación variarán, pero los siguientes indicadores bosquejan el marco operativo más apropiado para las organizaciones del SVE recién acreditadas:

- *Calendario*: normalmente una o dos veces al año en cada país, aunque algunas agencias nacionales podrán decidir que se encargan de la organización.
- *Periodo de vigencia*: 1 a 2 días.

4.2. Evento anual de las organizaciones acreditadas del SVE

Objetivos de la formación

Este evento anual debería reunir a los representantes de todas las organizaciones acreditadas (activas e inactivas) con el objetivo de intercambiar y contrastar experiencias, ideas y prácticas, exponer los casos de éxito y desarrollar y reforzar el establecimiento de redes y socios. El evento supone asimismo la oportunidad para recordar los valores fundamentales y características del SVE.

Además, permite una evaluación de las dificultades que las organizaciones del SVE hayan encontrado y los motivos de la inactividad de algunas organizaciones acreditadas.

Marco de la reunión

Las condiciones y las prácticas de formación variarán, pero los siguientes indicadores bosquejan el marco operativo más apropiado para los eventos anuales de las organizaciones acreditadas:

- *Calendario*: normalmente una vez al año en cada país, aunque algunas agencias nacionales podrán decidir organizar eventos regionales; si lo desean, las agencias nacionales pueden combinar este evento con el evento anual del SVE para los voluntarios.
- *Periodo de vigencia*: 1 a 2 días.