



WANAWAKE

**Plan estratégico
de voluntariado
Wanawake Mujer
2025-2030**

**Plan estratégico
de voluntariado
Wanawake Mujer
2025-2030**

1. Introducción	p. 4
2. Objetivos del plan	p. 6
3. Planteamiento de Intervención	
3.1 Fase de preparación	p. 7
3.2 Definición	p. 10
3.3 Captación	p. 13
3.4 Selección del voluntariado	p. 14
3.5 Incorporación a la organización	p. 14
3.6 Formación para el voluntariado	p. 15
3.7 Desarrollo de la labor voluntaria	p. 16
3.8 Desvinculación	p. 18
4. Áreas principales	
4.1 Local	p. 19
4.2 Internacional	p. 22

1. Introducción

Dentro de los estatutos de la entidad, se define a Wanawake Mujer como un espacio de participación abierto, animando a formar parte de él a personas de cualquier edad, opinión, sexo o creencia. Este Plan Estratégico de Voluntariado pretende mostrar cómo queremos organizar ese espacio abierto de participación, sabiendo la importancia que tiene el que nuestra asociación cuente con un equipo potente de voluntariado para lograr muchos de los fines que se marca.

Para ello, comenzaremos en este punto, analizando la situación actual de la entidad en lo concerniente a este área, para después pasar a relacionar de forma genérica, los puntos y apartados que se van a abordar en este plan estratégico y que definirán nuestra acción dentro del área de participación y asociacionismo.

Este plan se presenta como continuidad de los dos anteriores redactados desde la fundación de Wanawake. Necesitamos adaptarnos, eso sí a los tiempos actuales, en este contexto que vivimos en el que las ONGs, y especialmente las que trabajamos por la Igualdad entre los géneros, han pasado a ser, para parte de la ciudadanía, motivo de desconfianza. Tenemos un reto claro y es conseguir aumentar la participación y la implicación de la sociedad en nuestro trabajo, especialmente a los/as jóvenes y también, a las personas mayores. Entre los primeros, por la necesidad de canalizar y dar a conocer las ventajas que se extraen del voluntariado tanto a nivel de desarrollo personal, como social. Entre los mayores, como alternativa también de ocio saludable, de ocupación del tiempo libre y de mitigación de la soledad a la que muchas personas se ven abocadas.

Nuestra entidad precisa de un equipo de voluntariado fuerte, estable y comprometido que continúe y refuerce la labor que se hace desde el equipo técnico; un equipo de voluntariado que es piedra angular de Wanawake y que precisa, durante estos años, de un fortalecimiento importante.

Una vez destacada esa importancia del recurso humano, queremos analizar la situación actual de forma esquemática y clara, a través del siguiente DAFO, para así focalizar y conocer la realidad en la que nos movemos, sentado las bases de un Plan Estratégico de enorme importancia para nosotras:

DEBILIDADES	AMENAZAS
- Necesidad de reforzar el compromiso del voluntariado, especialmente en las actividades presenciales. - La entidad presenta poca capacidad para ofrecer acciones de voluntariado corporativo a empresas, que suelen ser con grupos numerosos. - Algunas de las acciones que se llevan a cabo precisan de mayor frecuencia en el tiempo, para no desenganchar. - Se hace necesario ofrecer más actividades asociativas al voluntariado, para poder fidelizarlo y generar sentimiento de pertenencia fuerte. - Sería conveniente generar algunos grupos de voluntariado más específicos, al menos, en educación y acción social. El voluntariado de la entidad hace “de todo”. - Se precisaría una figura única y exclusiva para la coordinación adecuada del equipo. Ahora mismo, esa figura se comparte con otras dos áreas: educación y acción social.	- La situación actual (desprestigio de ONGs por parte de la ciudadanía) pone en peligro el trabajo que se realiza y la implicación de la sociedad en el mismo. - Existe una enorme oferta de realización de voluntariado que proviene de otras entidades con recursos suficientes para sostener este área. - La promoción de la igualdad de género entre los jóvenes, especialmente los hombres, no resulta una prioridad. - Los canales para la captación del voluntariado tienen cada vez menos impacto en la sociedad, haciendo complicada la renovación del equipo. - Parece que el tiempo de las personas, en esta sociedad hiperconectada y rápida, es cada vez menor. - La sociedad está cada vez más centrada en el individualismo que en lo comunitario.

- No existe un presupuesto específico para este área, debiéndose compartir con otras áreas. Los recursos son escasos.
- Se precisa de un itinerario formativo que se adapte a la realidad de la entidad en lo referente al voluntariado de nueva incorporación.
- Es necesario aumentar y fidelizar al voluntariado de nueva incorporación, así como a las personas de prácticas, que se quedan pero para actividades muy puntuales.
- Cuesta encontrar voluntariado que proponga y lidere acciones.

- Respecto al voluntariado corporativo, las empresas pueden que no logren encontrar acciones que motiven lo suficiente a los/as empleados/as.

FORTALEZAS

- Wanawake Mujer cuenta con un grupo amplio y fiel de voluntariado que lleva implicado con la entidad más de 3 años.
- Con más de 8 años de experiencia y, a pesar de todas las situaciones vividas, el área de voluntariado se presenta fuerte para el próximo período.
- Los canales de comunicación, así como los mensajes para la coordinación del voluntariado, utilizando las tecnologías de la comunicación y las acciones presenciales, han demostrado ser eficaces.
- La edad media de los/as voluntarios/as de la entidad es de 30 años, lo que supone una mezcla de juventud, motivación y experiencia muy potentes.
- Wanawake se ha consolidado como referente entre algunas universidades y centros de formación profesional para la realización de prácticas de su alumnado de grado o máster.
- A pesar de no contar con una persona exclusiva, la importancia que la entidad le da a este área solventa muchos de los problemas que pudieran surgir.
- El itinerario formativo cuenta con la programación de contenidos y con la colaboración de otras entidades sociales con las que trabajamos, lo que lo enriquece enormemente.
- El protagonismo del voluntariado en la entidad es un elemento motivador para muchas de las personas que forman parte del equipo.

OPORTUNIDADES

- Parte de los jóvenes de nuestro país, contempla el voluntariado como una experiencia necesaria, vital y transformadora.
- Algunas de las personas mayores en nuestro país, ven el voluntariado como una herramienta para su continuo crecimiento personal y como medio para combatir los momentos de soledad.
- La entidad sigue haciéndose un hueco en canales de comunicación relevantes, lo que puede proveerla de recurso humano a través del voluntariado.
- El ser una entidad pequeña resulta un atractivo y motivación para muchas personas que les gusta comprobar cómo funciona una ONG en su conjunto.
- El voluntariado internacional siempre es visto como un elemento muy atractivo para las personas interesadas en realizar alguna labor voluntaria.
- Las Administraciones Públicas, a las que la entidad ya puede optar, proponen ayudas para promover la participación ciudadana desde el asociacionismo.
- Las empresas continúan creyendo necesario ampliar su línea de RSE con el voluntariado corporativo.

Para realizar este documento, tomaremos como referencia el libro **“Buenas prácticas en la gestión del voluntariado”** de la Fundación La Caixa. Dentro del mismo, se pueden encontrar un ciclo de gestión del voluntariado, que se presenta como un marco teórico fundamental para la puesta en práctica de cualquier actividad dentro de este ámbito. Esta serie de acciones han de ser ejecutadas por al menos una persona responsable de la coordinación, aunque no sea de manera exclusiva, que, además de servir de referencia para el grupo de voluntarios/as, debería abarcar las siguientes responsabilidades:

- Fijar objetivos
- Planificar
- Organizar
- Comunicar
- Contribuir al desarrollo personal
- Motivar
- Controlar
- Evaluar

Una vez establecidas las funciones generales de dicha coordinadora, pasaremos a marcar los objetivos generales que se pretenden con la puesta en marcha de este Plan Estratégico, que serán los mismos que se definen para llevar a cabo la labor de gestión del voluntariado dentro de nuestra entidad.

2. Objetivos del plan

Los objetivos que se plantean dentro de este Plan Estratégico de Voluntariado 2025-2030 se plantean como la continuidad de los que se elaboraron para el primer plan de voluntariado de la entidad y son los siguientes:

- Fidelizar y fortalecer al equipo de voluntariado conformado, de forma que sea solvente y constante en todas y cada una de las áreas de voluntariado de la entidad, (sensibilización/ comunicación, acción social, institucional e internacional).
- Sistematizar de forma coherente el proceso de voluntariado, incluyendo todas las fases del mismo y afianzando las estrategias, procesos administrativos y materiales necesarios para dicha sistematización.
- Promover la captación de voluntariado mediante el uso de diferentes herramientas, estrategias y canales.
- Continuar facilitando espacios, tiempos y recursos para la participación del voluntariado dentro de la entidad y el asociacionismo.
- Facilitar el acceso a la formación del equipo de voluntariado tanto interna, como externa.
- Buscar alianzas y sinergias con otras entidades sociales y administración para ofrecer opciones variadas de intervención y formación al equipo de voluntariado.
- Cuidar la comunicación interna entre el equipo de voluntariado y la coordinación, así como entre las personas que conforman el equipo, haciendo accesible toda la información relevante referente a la entidad.
- Promover el voluntariado internacional como opción de voluntariado específica dentro de la entidad.
- Comenzar a trabajar el voluntariado corporativo como una de las áreas específicas en el voluntariado

3. Planteamiento de intervención

3.1 Fase de preparación

En este apartado se definirán los aspectos generales a partir de los cuales se contextualiza el voluntariado en el seno de la entidad, entre ellos, la estructura de la organización, la planificación y la sistematización de las acciones.

3.1.1 Estructura de la organización

Coordinación Área Voluntariado

- Establecer los tiempos y formas de coordinación con el equipo tanto del área local, como del área internacional.
- Encargarse del mantenimiento de unas óptimas relaciones entre el equipo de trabajo de Wanawake y el voluntariado.
- Buscar las nuevas estrategias para la consecución de los diferentes objetivos establecidos, intentando cubrir así las necesidades detectadas durante estos últimos años.
- Coordinar el proceso de selección de voluntariado, realizado tanto de forma grupal como individual.
- Programar, ejecutar y evaluar las acciones formativas, tanto generales, como específicas y supervisarlas. Esta parte comprende también el establecimiento de acuerdos con otras entidades para ofertar cursos de formación dirigidos al voluntariado.
- Establecer un plan de actuación para consolidar las relaciones con otras entidades (públicas, privadas y del Tercer Sector) con las que se trabajará de forma coordinada dentro de este área de voluntariado.
- Promover las acciones asociativas de la entidad como claves para la creación de un sentimiento de pertenencia al grupo y de cohesión.
- Establecer los canales de comunicación adecuados con el voluntariado para mantenerles informados, motivarlos y ayudar a la coordinación del equipo.
- Gestionar los trámites y documentos necesarios para la incorporación, proceso y desvinculación de los/as voluntarios/as de la entidad.
- Ejercer como figura de referencia del grupo de voluntarios/as, coordinando y participando en las acciones en las que se implique al voluntariado.
- Buscar los recursos necesarios para sostener el departamento y realizar las acciones, a través de convocatorias, subvenciones y aportaciones de entidades o personas privadas.
- Elaborar toda la documentación relacionada con el departamento (planes, memorias, informes, etc.)

Área Voluntariado Local

- Contribuir al proceso de selección, incorporación y ubicación de los voluntarios/as dentro de las acciones de la entidad.

- Coordinar, diseñar, ejecutar y realizar el seguimiento de las acciones formativas dirigidas al voluntariado local.
- Apoyar en la coordinación, diseño, ejecución y evaluación de las acciones dirigidas al voluntariado, participando siempre que sea posible en todas ellas y convirtiéndose en una figura de referencia para el mismo.
- Apoyar y participar en las acciones asociativas de la entidad.
- Impulsar y motivar al voluntariado a la ejecución de las acciones educativas, de sensibilización (a través de Maua), institucionales y de acción social que se están llevando a cabo en la entidad.
- Promover la participación de todos/as y cada uno/a de los/as voluntarios/as de la entidad, buscando espacios y tiempos adecuados a ello.
- Establecer coordinaciones con los responsables de voluntariado de otras entidades de cara a buscar sinergias y líneas de acción comunes para el equipo de voluntariado.
- Buscar y clasificar aquellas convocatorias o subvenciones de ayudas para el voluntariado y presentarlas al coordinador. Si fueran aprobadas, se encargará de realizarlas y presentarlas.

Área Voluntariado Internacional

- Mantener y participar en las reuniones con la coordinación de voluntariado y con el resto de los responsables del área de voluntariado.
- Diseñar la estrategia de Voluntariado Internacional para estos próximos años, siguiendo las líneas generales que se marcan en el presente plan y en el de cooperación al desarrollo.
- Participar, opinar y decidir en los procesos de selección de los voluntarios internacionales.
- Diseñar la formación específica sobre el voluntariado internacional de las diferentes áreas y poner en práctica las sesiones formativas e informativas necesarias.
- Acompañar, siempre que sea posible, en la acción al voluntariado que viaja a la contraparte.
- Informar al voluntariado de todas las gestiones y trámites necesarios para el desarrollo de su acción internacional y/o encargarse de ellos cuando sea necesario.
- Convertirse en persona de referencia para este grupo específico.
- Establecer las comunicaciones pertinentes con las contrapartes locales acogedoras, antes, durante y después de la ejecución del voluntariado internacional.
- Realizar el seguimiento, junto con la coordinadora, de cada uno de los voluntarios y voluntarias internacionales, durante la preparación de su viaje y en la realización del mismo, así como en la evaluación posterior de la experiencia.
- Participar en la selección y presentación de ayudas al voluntariado que se presenten.

3.1.2 Planificación

Dentro de este proceso de planificación, debemos destacar las siguientes acciones:

- Tener capacidad para crear los espacios, los tiempos y los canales adecuados para la interacción con el equipo. La transparencia y la fluidez en la comunicación, utilizando los canales que en la actualidad resulten más eficaces, resulta esencial para una adecuada coordinación del equipo.
- Generar la documentación necesaria para la planificación, puesta en práctica y evaluación de las acciones vinculadas al área de voluntariado, en todas y cada una de sus fases (captación, formación, ejecución de la acción voluntaria y cierre). Esa documentación se especificará en los apartados correspondientes.
- Consolidar un equipo de voluntariado propio de Wanawake Mujer en Madrid y en otros puntos del ámbito nacional, que genere actividad y que permita abarcar todas las acciones que se puedan proponer.
- Establecer una línea estratégica clara con las asociaciones y entidades con las que se colaboren a nivel autonómico e internacional en el área de voluntariado y que pasará por:
 - Delimitar el área de acción en la que nos moveremos durante los próximos años. En el ámbito local, ese área geográfica comprende especialmente la Comunidad de Madrid y, de forma puntual, contando con los recursos y apoyo necesario, cualquier Comunidad Autónoma en la que se realice actividad. A nivel internacional, el área geográfica se delimitará por lo que diga el Plan Estratégico de Cooperación al Desarrollo para estos años.
 - Establecer una relación de posibles entidades colaboradoras con las que trabajar en este aspecto, incluyendo empresas con programas de voluntariado corporativo.
- Desarrollar anualmente un presupuesto específico para este área, teniendo en cuenta los gastos generados y los posibles ingresos.
- Buscar financiación específica y/o dentro de otras áreas (educación, acción social y cooperación al desarrollo) para este área a través de entidades públicas, privadas y/o del Tercer Sector que, al menos cubra los gastos generados por el voluntariado.

3.1.3 Sistematización

Esta sistematización se perfila como necesaria para formalizar las diferentes acciones que se están ejecutando y facilitar así la réplica de procedimientos, eliminando la necesidad de un aprendizaje continuo.

La experiencia previa, nos ha hecho ver que es necesario ser muy operativas, intentando adaptar los procedimientos a la realidad en la que vivimos y no al revés. El objetivo principal de esta sistematización es el de fortalecer el tejido social de la entidad para que continúe siendo uno de los pilares básicos de la misma.

Centraremos esta sistematización, en el equipo de coordinación del voluntariado que deberá desarrollar las siguientes acciones para conseguir la sistematización del proceso:

- Mantener las reuniones de coordinación, seguimiento y evaluación necesarias en las que el equipo de voluntariado pueda debatir, conocer y programar las actividades a realizar. La periodicidad de dichas coordinaciones dependerá de la actividad de la entidad, si bien es cierto que lo deseable sería que se realizaran una vez al trimestre.
- Levantar acta de las reuniones mantenidas y difundirla entre el equipo de voluntariado. De igual forma, dentro de las memorias anuales, se realizará un breve informe del voluntariado en su apartado correspondiente.
- Evaluación y seguimiento continuado por medio de canales como el mail, teléfono, whatsapp, vídeollamadas o reuniones presenciales, utilizando soportes físicos

(fichas) para recopilar la información.

- Generar espacios para acoger las propuestas del voluntariado en todas y cada una de las áreas en las que desarrollan sus acciones, ofreciendo siempre la oportunidad y dando a entender que esa es la vía de actuación de Wanawake.
- Establecer estrategias de actuación para la resolución de posibles conflictos que se puedan generar entre los/as miembros del equipo.

3.2 Definición

3.2.1 Definición del perfil de voluntario que necesitamos

El perfil del voluntariado de Wanawake Mujer es muy diverso y esa diversidad es la que aporta un enorme valor a este recurso humano. Si, aún así, tuviéramos que desarrollar un perfil determinado de voluntario/a podemos decir que, en términos generales la persona que vincula su acción voluntaria a Wanawake Mujer se caracterizaría por:

- Ser una persona adulta, en su mayoría mujeres, con edad comprendida entre los 25 y 65 años, implicados con la entidad y que participan en acciones de diversa índole, aunque especialmente centra su labor en el área de sensibilización y educación.
- Si bien no es un requisito imprescindible para entrar a formar parte del equipo de Wanawake, sí que podemos decir que el voluntario/a de nuestra entidad posee un bagaje cultural y académico medio alto. De hecho, el elevado conocimiento de la materia que abordamos (igualdad de género y violencia ejercida hacia las mujeres) es una característica general en nuestro equipo, lo que dota a las acciones de un nivel de calidad muy elevado.
- Con un elevado nivel de motivación con la temática a trabajar y con la acción voluntaria en general.
- Personas interesadas en los proyectos educativos, de acción social, institucionales y también en los de cooperación al desarrollo.
- Durante este período, ampliaremos también la oferta de voluntariado y participación dentro del tejido asociativo de la entidad, a personas mayores de 65 años que quieran formar parte activa de la misma.
- Por último, si nos centramos en el voluntariado corporativo de las empresas o el voluntariado de otras entidades del Tercer Sector, la diversidad cobra aún más relevancia. Resultará complicado establecer un perfil determinado, aunque en líneas generales:
 - Se tratará de una persona con motivación a la acción solidaria.
 - Que muestre interés por la actividad propuesta por Wanawake Mujer.
 - Que, como mínimo, reciba una sesión informativa sobre la entidad y sobre el trabajo a desempeñar.

3.2.2 De qué formas se puede llevar a cabo el voluntariado en Wanawake Mujer

En Wanawake Mujer queremos que la persona que se implique con nuestro trabajo lo haga de una forma que no le suponga un coste personal elevado. Sólo así garantizamos de alguna manera el mantenimiento de la motivación y, sobre todo, que la persona no se desvincule demasiado rápido. Es por ello, que ofrecemos diferentes modos de llevar a cabo la acción voluntaria dentro de nuestra entidad:

Voluntariado presencial

Es el de mayor peso de la entidad y el que se precisa reforzar y generar la adquisición de un compromiso mayor. Atendiendo a la realidad de cada una de las personas que participen, se puede dar de dos formas:

- Continuo: Este voluntariado se compromete a asistir a las reuniones de coordinación derivadas de su acción voluntaria, así como a realizar las acciones programadas dentro de su área de acción en los tiempos que se requieran. Su compromiso es muy elevado, participando de forma muy activa en todo el proceso de programación/preparación, ejecución y seguimiento/evaluación.
- Puntual: por circunstancias personales, existe un tipo de voluntariado que no puede comprometerse a un nivel tan elevado, por lo que se les da la oportunidad de asistir de forma puntual a acciones de sensibilización puntuales, campañas de difusión y sensibilización en redes sociales (colaboradores/as) y a las actividades asociativas que se programen. Dichas actividades no precisan de una preparación previa específica, por lo que su actuación e implicación puntual es siempre bienvenida.

Voluntariado virtual

- Continuo: La realidad de Wanawake actual hace que el empleo de las tecnologías de la información y la comunicación sea una constante, permitiendo así la coordinación con personas que físicamente no pueden estar en las actividades. Este voluntariado se centra sobre todo en el área de comunicación (interna y externa) y en la realización.
- Puntual: de igual forma, la colaboración puntual con el empleo de las TIC se puede traducir en esas personas que de manera voluntaria, siguen y difunden nuestra labor. Bien es cierto, que algunas de ellas son voluntarias presenciales también y que otras muchas son sólo seguidores/as pero su labor hace mucho por el conocimiento y reconocimiento de las actividades de Wanawake.

Voluntariado con otras entidades

- Entidades del Tercer Sector colaboradoras (voluntariado colaborativo): se llevará a cabo con entidades que promueven algunos de los principios básicos de Wanawake Mujer. Serán colaboraciones para actividades puntuales, pero que se mantendrán a lo largo del tiempo, La forma de llevarlas a cabo será a través de las entidades locales que participen en la coordinación de los equipos de voluntarias/os que participen en nuestras actividades.
- Entidades privadas (voluntariado corporativo), aprovechando acciones de responsabilidad corporativa de las empresas privadas y que contribuyan a potenciar la ejecución de actividades dentro de Wanawake Mujer.

3.2.3 Espacios de encuentro entre voluntarios y los canales de comunicación voluntario-entidad

Los espacios y tiempos de encuentro entre los/as componentes del equipo, desde la coordinación a todos/as y cada uno/a de los/as voluntarios/as, cobran una especial relevancia, ya que es en ellos, donde se va a planificar y afianzar toda la labor del equipo de voluntariado, así como el sentimiento de pertenencia al grupo. Destacamos los siguientes espacio, tiempos y canales de comunicación:

- **Reunión inicial de puesta en marcha** del año del voluntariado, que se llevará a cabo de forma presencial y una vez al año, coincidiendo con el comienzo del curso escolar (Septiembre). Objetivos:
 - Planificar las **actividades generales** a desarrollar a lo largo del año, teniendo en cuenta los resultados de las actividades realizadas el año

anterior. Cerrar, en la medida de lo posible, el calendario de acciones principales, incluyendo las asociativas.

- Reflejar aquellas **acciones a las que se les dará prioridad**, dejando claro cuáles van a ser las metas a conseguir a lo largo del año.
 - Establecer **indicadores cuantificables** para el ejercicio del año en cada una de las acciones principales a desarrollar.
 - Establecer los **grupos de intervención** relacionados con las áreas de voluntariado (educativa/sensibilización, atención stands/institucional, acción social e internacional), **detectando así las necesidades** principales.
 - Revisar las **herramientas de comunicación** empleadas y **valorar su efectividad**, proponiendo cambios en el caso en que resulten necesarios.
- Mantenimiento de **reuniones de coordinación** con cada uno de los equipos de voluntariado relacionados con el área de educación/sensibilización, acción social y atención stands/institucional. La frecuencia de dichas coordinaciones varía dependiendo del área concreta, siendo en las de acción social y sensibilización las que se realizan con más frecuencia (semanal). En esas coordinaciones, los objetivos serán:
- Realizar el **seguimiento de las acciones llevadas a cabo**, valorando si es necesario un cambio de estrategia o contenidos, especialmente durante las intervenciones.
 - Ofrecer **información relativa a la entidad** y al momento en el que se encuentra, haciendo partícipe al voluntario/as de todo lo relevante que acontece en la entidad.
 - **Programar y planificar las actividades y sesiones**, así como la estrategia de acción en caso de que ésta sea necesaria para alguna de las áreas.
 - Delegar y dar a conocer las **funciones de las personas implicadas** en cada uno/a de los equipos dentro de las acciones programadas.
 - Dar a conocer y **proponer el calendario de actuación** intentando planificar a los/as responsables de las mismas durante la reunión de coordinación.
 - Realizar un **seguimiento continuado** de las acciones desarrolladas, flexibilizando y modificando lo necesario.
 - En el caso del voluntariado internacional, dichas reuniones se programarán acorde a las necesidades que se vayan detectando y vinculadas a la realización o no de viajes de cooperación y a las necesidades detectadas en el terreno.
- **Mantener reuniones de seguimiento y de evaluación (anual) con los/as voluntarios/as.** El seguimiento de las acciones, al realizarse de forma continuada, se llevará a cabo en las reuniones de coordinación, con un tiempo específico en cada una de ellas, dedicado a valorar lo realizado durante el período de tiempo anterior. Con la reunión anual, que sí será específica, lo que se pretende conseguir es principalmente exponer los resultados de la entidad de forma general y de las áreas de voluntariado de forma específica. Así conseguiremos también promover un sentimiento de pertenencia al grupo por parte de sus componentes y mantener la motivación gracias a la participación e implicación de todos/as y cada uno/a de ellos/as.
- Hay que destacar la importancia de la **comunicación continuada** entre los miembros del equipo de voluntariado y la coordinación, a través de las nuevas tecnologías,

lo que facilita enormemente el intercambio de opinión y el acceso a información relevante. Esa comunicación nunca irá en detrimento de la comunicación personal, y se llevará a cabo utilizando las siguientes plataformas:

- Grupo de Whatsapp de voluntariado, siempre y cuando la persona voluntaria de su consentimiento y no es exclusivo, pues se complementa con el resto de canales.
- Uso de vídeo llamadas por whatsapp, zoom, teams o cualquier otra plataforma que se considere necesaria.
- Envío de mails en los que se expone la información relevante y mediante los que se comparte documentación de interés.
- Por último, si bien no son un canal formal de información con el equipo de voluntariado, sí que desempeñan un papel importante especialmente de cara a conocer información institucional. Estas plataformas son:
 - Las redes sociales, que se convierten también en aliadas de este proceso de planificación y mejor conocimiento de la entidad. Facebook, Instagram y LinkedIn son las redes que utilizamos con frecuencia para exponer a nuestros seguidores/as información de relevancia.
 - La Newsletter de la entidad que se envía a socios/as y voluntarios/as con una periodicidad bimensual.
 - [El blog de la página web.](#)
- Puesta en marcha de **acciones asociativas** dirigidas a la cohesión grupal y a la aparición de sentimiento de pertenencia al grupo (al menos una al año)
 - Potenciar la cohesión grupal y favorecer un intercambio de experiencias continuado entre los voluntarios/as de la entidad.
 - Desarrollar un sentimiento de pertenencia al grupo que motive al voluntario a seguir desempeñando su práctica en la institución.

3.3 Captación

A pesar de los años de experiencia en este ámbito y, sobre todo por la falta de recursos, la estrategia de captación en Wanawake Mujer continúa siendo una asignatura pendiente. Por supuesto, hay que tener en cuenta la capacidad de gestión de la entidad, que no le permite un número demasiado elevado de personas voluntarias (50 pax), pero, a pesar de eso, hay que afinar la estrategia para conseguir llegar a este número y, sobre todo, conseguir un voluntariado que sea constante en sus acciones (todo él).

Han de buscarse, por tanto, las estrategias a desarrollar para este proceso de captación cuyo objetivo principal es el de contar con un equipo estable en cada una de las áreas, capaz de cubrir las actividades que de ellas se deriven, especialmente dentro del proyecto “Maua, flores para la igualdad” y el del “taller prelaboral”, que son los que, a día de hoy, demandan mayor número de personas voluntarias y, sobre todo, personas implicadas y con disponibilidad.

Sí que hay que destacar el buen trabajo que se ha realizado en lo que al área del voluntariado de prácticas se refiere, fidelizando a una serie de centros de formación profesional y superior que demandan la tutorización de su alumnado en Wanawake sin necesidad de solicitárselo por nuestra parte.

Para llevar a cabo dichas captaciones, se pondrán en marcha las siguientes estrategias:

- A través del apartado de la Web de Wanawake para formar parte el equipo de voluntariado: <https://wanawake.es/hazte-voluntario-a/>
- El boca a boca o la estrategia de “Tráete un amigo/a”, puede resultar muy eficaz a la hora de captar voluntariado en una entidad pequeña como la nuestra.
- Publicaciones de ofertas de voluntariado en diversos portales solidarios y de entidades públicas locales, autonómicas y nacionales. Esta oferta especificará de forma clara y concisa el perfil de voluntariado requerido, así como los plazos en los que el proceso de captación se llevará a cabo.
- Anuncio de la necesidad en el Newsletter bimensual y en las redes sociales de la entidad, que favorecen un intercambio eficaz entre la entidad y los destinatarios/as de las mismas.
- Si se viera necesario, podrá acudir de forma presencial a diferentes centros de educación/formación de personas adultas, desde universidades a escuelas de adultos. Esta estrategia puede ponerse en marcha aprovechando las intervenciones de sensibilización en estos espacios, siempre y cuando la realidad sociosanitaria lo permita.
- Continuando con la fidelización de los centros de formación como universidades o centros de formación profesional que imparten contenidos relacionados con el género, el ámbito social, de comunicación y/o educativo.
- Estableciendo convenios de colaboración y coordinaciones con las asociaciones amigas y entidades privadas (empresas) que vayan a participar en alguna de nuestras propuestas de intervención.

3.4 Selección del voluntariado

El proceso de selección del voluntariado consta de dos fases diferenciadas:

- La primera de ellas, será a través de las solicitudes de interés que lleguen al departamento. Cada una de estas solicitudes se contestará, definiendo y dejando claro cuál es el proceso de incorporación del voluntariado en la entidad, las funciones a desarrollar y las condiciones básicas de la relación entre entidad y voluntario/a.
- La segunda, de carácter individual permitirá un mejor conocimiento de la persona interesada. Por medio de una entrevista on line, se podrá acceder a información muy relevante por ambas partes. Se aprovecha también para ofrecer información básica sobre el trabajo de la entidad que, posteriormente profundizará en el taller de formación grupal, pero que tiene como objetivo ubicar y contextualizar la labor del voluntario/a dentro de la entidad. De esta entrevista, el voluntariado que quiera formar parte del movimiento asociativo de la entidad, ha de salir con el objeto de su intervención, la ficha de datos cumplimentada y con el “contrato” o compromiso de su actuación.

Destacar que el criterio de selección y ubicación de los voluntarios/as en los diferentes grupos de actividad, se basará también en un criterio de necesidad y motivación personal. Además, un voluntario/a puede desempeñar diversas tareas dentro de la organización, por lo que su papel no se limitará a una función específica.

3.5 Incorporación a la organización

La incorporación a la entidad como voluntario/a seguirá el siguiente proceso:

- **Primera toma de contacto vía mail o teléfono**, a través de la cual se recogen los datos personales básicos de la persona interesada en trabajar con Wanawake Mujer y se cierra la fecha de la entrevista personal.

- **Entrevista personal con la coordinadora del departamento de voluntariado,** por videollamada, en la que se establecerán, en el caso de continuar adelante, el compromiso entre ambas partes. Durante esta acción, debe quedar claro:
 - Información básica sobre Wanawake Mujer, el trabajo que desempeña y posibilidades de actuación del voluntario/a dentro de la entidad.
 - Compromisos de la entidad respecto al voluntariado entre los que destacan la labor de acogida y seguimiento inicial, la formación que Wanawake oferta relacionada con el trabajo a realizar del voluntario/a, seguro, actividades asociativas que se contemplan, los gastos derivados de la actividad voluntaria que se asumen, etc.
 - Compromisos del voluntario/a respecto a la entidad, entre los que destacarán el mantener el buen nombre de la entidad, realizar las funciones que se derivan de su acción, participar en la vida asociativa de la entidad y cumplir el horario acordado.
 - Firma del convenio de colaboración entre ambas partes.

3.6 Formación del voluntariado

Para el desarrollo de la formación dentro de nuestra entidad pasaremos a describir, en primer lugar, la documentación que se ha de preparar para cada una de las áreas formativas que se describirán a continuación:

- Una programación anual de cada una de ellas.
- La documentación necesaria para el equipo de voluntariado.
- Elaborar los materiales didácticos asociados a cada uno de los talleres formativos que se proponen.
- Listados de asistencia.
- Fichas de evaluación.
- Modelos de informes.

La formación del voluntariado, se desarrollará contemplando un proceso formativo que comprende las siguientes áreas formativas:

- **Formación Básica Institucional:** taller en el que se convocará a todos/as aquellos voluntarios/as nuevos/as que quieran incorporarse al equipo de voluntariado de la entidad. En ella se abordarán temas relacionados con:
 - Fines de la entidad.
 - Organización y estructura de la misma.
 - Áreas de trabajo.
 - Localización de sus acciones.
 - Base social y canales de comunicación.
 - El papel del voluntario/a en la entidad.
 - Funciones.
 - Derechos y deberes.

- Áreas de trabajo.
- Ciclo de la vida del voluntario/a.
- **Formación específica**, para cada una de las áreas que se describirán en el punto 4 del presente plan. De esta forma, se realizará una formación específica para:
 - Grupo de Sensibilización/educación: se elaborará un taller y unos materiales dirigidos a formar sobre las intervenciones educativas y de sensibilización de la entidad, así como la elaboración de materiales didácticos y de sensibilización, haciendo especial hincapié en los procedimientos que se llevan a cabo y describiendo objetivos, contenidos, metodología, evaluación y destinatarios/as de las mismas.
 - Grupo promoción artesanías Maua: taller en el que se desarrollará todo lo relacionado con este área de Wanawake que pasa por sensibilizar a través de artesanías y por captar recursos a través de las mismas.
 - Grupo comunicación/institucional: éste, al ser un área tan sensible, contará con la presencia de voluntariado ya informado sobre todo lo relativo a la entidad. El escaso número de personas que podrán optar a este voluntariado, hace que la formación en este caso sea muy individualizada, atendiendo de forma muy específica sobre la responsabilidad de realizar este tipo de intervenciones. Destaca también un grupo de voluntariado de comunicación que se dedicará a difundir los mensajes enviados desde lo institucional. La formación en este caso no es necesaria.
 - Grupo de acción social, en colaboración con otras entidades como Fundación Solidaridad Amaranta. En ellas se abordarán procedimientos y aspectos básicos del trabajo con mujeres supervivientes de cualquier tipo de violencia, especialmente trata con fines de explotación.
 - Grupo voluntariado internacional: se dará a aquellos/as voluntarios/as que decidan marchar a un proyecto de cooperación al desarrollo y se basará en:
 - Información sobre el país y el área geográfica.
 - Información sobre la contraparte y los/as beneficiarios/as.
 - Programación de la acción a desarrollar durante la estancia.
 - Datos prácticos para el viaje.
 - Acompañamiento y apoyo en las gestiones relacionadas con el viaje.
- **Formación temática**, con talleres y/o materiales dirigidos no sólo al voluntariado de la entidad, sino a la población en general. El objetivo de los mismos es enriquecer al voluntario/a y formarle de cara a diversas intervenciones y, sobre todo, ofrecer una oferta formativa que resulte atractiva y se pueda convalidar a nivel formal como horas de formación. Esa formación específica y esos materiales se realizarán especialmente en formato on line.

3.7 Desarrollo de la labor voluntaria

3.7.1. Comunicación

La comunicación interna con el equipo de voluntariado resulta un pilar básico en la estrategia de este plan para Wanawake Mujer. Si esa información no es fluida, bidireccional y

continuada, se generarán situaciones poco deseables que pueden terminar en conflictos entre los/as componentes del equipo. Por ello, tal y como se ha especificado en el punto 3.2.3. se favorecerá la creación de espacios y momentos para fortalecer y fomentar la comunicación. Esa comunicación, tiene un triple objetivo:

- El primero de ellos, es mantener informado en todo momento al equipo de voluntariado de las acciones que se desarrollan dentro de la entidad y de los resultados de las mismas.
- El segundo, generar espacios de intercambio y retroalimentación por ambas partes, encaminados a una mayor eficacia de las acciones, a potenciar la propuesta de actividades por parte del voluntariado y a contar con el voluntariado como agente principal de las acciones en las que participa.
- Por último, y muy importante, fortalecer ese sentimiento de pertenencia necesario para que la motivación no disminuya.

Para ello, los canales de comunicación que se utilizarán serán los siguientes:

- A nivel interno:
 - Mailings generales a todo el equipo; específicos a los equipos de intervención diferenciados; e incluso personales, para mantener informado en todo momento a los/as voluntarios/as de las acciones que se llevarán a cabo, de las necesidades y de los resultados de las mismas.
 - Uso de Whatsapp como herramienta de comunicación inmediata y ante determinadas urgencias o intercambios de información.
 - Coordinaciones on line y presenciales Estas últimas ganarán peso en estos cinco años de propuesta de plan estratégico.
- A nivel externo:
 - Uso de las RRSS como canal de comunicación informal de las acciones de la entidad.
 - Newsletter mensual que se dirige a la base social de la entidad: socios/as voluntarios/as y colaboradores/as.
 - Blog de la web institucional.

3.7.2. Participación

En los años de ejecución de este Plan Estratégico ha de apostarse desde la entidad por una mayor participación del voluntariado en las acciones propuestas. Eso nos exige un esfuerzo en buscar diversas herramientas no sólo para la configuración de un equipo estable y comprometido, sino también para gestionar ese equipo de forma eficaz y eficiente. Imprescindible, potenciar la continuidad en la participación del voluntariado, involucrándole en la mayoría de las acciones que se propongan.

Las áreas de participación del voluntariado, vendrán definidas por las áreas específicas que elijan para desempeñar su actividad, aunque, al ser una entidad pequeña, la realidad en numerosas ocasiones, es que algunos/as de los/as voluntarios/as participan y ponen en marcha su actividad en varias áreas de actuación:

- Campañas y eventos de sensibilización de la población en general.
- Acciones educativas dirigidas a diversos colectivos (menores, jóvenes, población en general).
- Participación en taller prelaboral, supervisión de la formación práctica de las

mujeres supervivientes y diversas formaciones dirigidas a mujeres.

- Apoyo en el diseño y creación de materiales de sensibilización y educación, especialmente en formato on line.
- Talleres de formación temática, dirigida a otros voluntarios/as y a la población en general.
- Acciones de captación de recursos, socios/as y voluntarios/as.
- Apoyo en la elaboración y generación de proyectos educativos, sociales y de cooperación al desarrollo.
- Área de comunicación y difusión de acciones.
- Eventos y actividades de difusión de artesanías.
- Gestión y logística de las artesanías MAUA presencial y on line.
- Actividades asociativas.

3.7.3. Seguimiento

El seguimiento del voluntariado dentro de la entidad tendrá un carácter constante y cercano. La fase de mayor seguimiento y acompañamiento del voluntario/a será la inicial, es decir, durante el período de incorporación. Se tendrán muy en cuenta las expectativas iniciales de la persona que quiere colaborar con nosotros, realizando un seguimiento del cumplimiento de las mismas.

Las herramientas y/o acciones para llevar a cabo ese seguimiento serán:

- Reuniones de coordinación con los diferentes equipos de voluntarios.
- Participación de las actividades asociativas que, en ocasiones, se aprovecharán para evaluar y proponer de las acciones realizadas y otras a llevar a cabo.
- Fichas de seguimiento y evaluación de las diferentes acciones.
- Mantener la comunicación online o telefónica continuada.
- Elaboración de informes anuales sobre el voluntariado dentro de las memorias de la entidad.

3.7.4. Reconocimiento

Se llevará a cabo el reconocimiento de la labor del voluntariado de forma continua por diversos canales institucionales.

También se favorecerá la generación de cartas de apoyo y emisión de certificados a voluntarios/as que lo precisen y lo soliciten, describiendo de forma detallada las funciones desarrolladas y el grado de implicación ante las mismas.

3.8 Desvinculación

Cuando llegue el momento se realizará la salida del voluntario/a. Esta salida se llevará a cabo por diversas causas:

- La primera de ellas, será por propia decisión del voluntario/a. En tal caso, se hablará con él/ella de cara a conocer las causas y, especialmente, de mantener, en la medida de lo posible el contacto con ellos/as. En este caso, la opción de volver a ejercer

el voluntariado con la entidad, continuará abierta para cuando el voluntario/a lo estime oportuno.

- Otras causas pueden deberse a que, por decisión de Wanawake Mujer, después de valorar las actuaciones de los/as voluntarios/as, estime oportuno el prescindir de los servicios de alguno/a de ellos/as. En este caso, no se volverá a ofrecer la posibilidad de comenzar en otro momento con la acción voluntaria.

En ambos casos, siempre se intentará mantener una relación adecuada entre ambas partes. Además, Wanawake podrá ofrecer informes, cartas o la información necesaria a otras entidades que lo requieran, siempre y cuando la persona voluntaria lo haya solicitado y dado su consentimiento explícito.

4. Áreas Principales

Las áreas principales que se abordarán dentro del ámbito de voluntariado serán:

4.1. Local

Dentro del voluntariado local, las funciones del voluntariado variarán dependiendo del área en el que centre su actividad. Destacar, por un lado que, si bien, dependiendo del perfil, formación y motivaciones, cada voluntario/a centra su intervención en un área, no se hace de forma exclusiva en esta, si no que se suele apoyar siempre aquellas acciones que precisen de refuerzo.

Las áreas que se ofrecen en el trabajo de voluntariado son:

- Educación/sensibilización.
- Acción social.
- Promoción de artesanías Maua.
- Comunicación/Institucional.

A continuación, pasamos a definir los objetivos y funciones del voluntariado en cada una de las áreas a nivel local.

4.1.1 Área de Sensibilización/educación

Los **objetivos** de este área son:

- Instaurar un equipo de intervención educativa, especializado para ofrecer intervenciones y materiales didácticos de calidad.
- Ofrecer la formación específica adecuada para el desarrollo de sus actividades.
- Promover la participación de la sociedad a través del voluntariado.

Las funciones del voluntariado en este área son las siguientes:

- Colaboración en la elaboración de materiales didácticos de calidad en formato on line, accesibles para diferentes colectivos.
- Programación, ejecución y seguimiento/evaluación de las intervenciones educativas dirigidas a menores y acordadas con centros educativos y/o entidades que trabajen en el ámbito informal con este colectivo. Estas intervenciones se ofrecerán sobre todo en formato presencial, pero no se descarta el formato on line para centros educativos interesados que estén fuera de la Comunidad de Madrid.
- Búsqueda de recursos, plataformas e innovaciones didácticas y pedagógicas que fortalezcan las propuestas de intervención realizadas.

- Asistencia a las coordinaciones mantenidas con los diferentes agentes educativos y sociales.
- Esta comisión también será la encargada de elaborar las intervenciones dirigidas a las familias como colectivo con el que intervenir, a través de AMPAs AFAs o de otros canales.
- Dentro de esta comisión, se encuentran también acciones de sensibilización puntuales dirigidas a menores y/o adultos.
- Elaboración de presupuestos de acciones educativas y apoyo en la búsqueda de financiación de las acciones.
- Participación en las acciones formativas de la entidad.
- En el caso de intervención directa con menores, el voluntario/a deberá presentar el certificado de antecedentes penales exigido por la Administración. Se trabajará también con ellos la necesidad de generar entornos seguros y buen trato para los/as menores, tal y como aparece en la LOPIVI (Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia).

4.1.2 Área de Acción Social

Los **objetivos** de este área son:

- Mantener y consolidar un equipo de intervención social especializado en intervenciones con mujeres supervivientes de violencia, especialmente de trata con fines de explotación.
- Fortalecer los lazos creados con otras entidades sociales que trabajan con estos perfiles de mujeres.
- Seleccionar a las personas adecuadas y ofrecer la formación específica necesaria para llevar a cabo estas intervenciones.

Las **funciones** del voluntariado en este área por prioridad y adaptadas a la actualidad impuesta por la pandemia son las siguientes:

- Participación, con el resto del equipo, en las coordinaciones semanales necesarias para la intervención con las mujeres.
- Programación mensual de la intervención, así como semanalmente las actividades a desarrollar.
- Ejecución semanal de las actividades programadas.
- Seguimiento y evaluación individual y grupal de las destinatarias del taller.
- Firma de un convenio de confidencialidad y acatar las normas relativas a este taller.
- Adaptar las intervenciones a la realidad sociosanitaria que se atraviesa.
- Coordinación continuada con el equipo técnico del taller.

4.1.3 Área de Promoción de Artesanías Maua

Los **objetivos** de este área son:

- Fortalecer el grupo de trabajo dirigido específicamente a la captación de recursos y atención de stands.

- Conseguir una mayor autonomía de estas personas para llevar a cabo la atención de los stands de forma más autónoma.
- Promover la participación del voluntariado dentro de la propia asociación.
- Hablar de voluntariado como estrategia de transmisión de valores y contenidos relacionados con el trabajo de Wanawake Mujer

Las **funciones** del voluntariado en este área:

- Atención a stands presenciales, principal fuente de sensibilización y captación del proyecto Maua:

- Apoyo en la recepción y preparación de los productos para el stand.
- Control de stock y apoyo en el almacenaje y conservación.
- Apoyo en la consecución de espacios para la venta de productos.
- Apoyo en la captación de voluntarios/as para conformar un equipo de ventas de stand y en la realización de los cuadrantes de voluntarios/as para cada evento.
- Atención en los stands de las distintas ferias (tareas de sensibilización).
- Propuesta y búsqueda de recursos materiales necesarios para los stands.
- Apoyo en la elaboración del calendario de ferias y eventos para cada uno de los años en los que ha de ejecutarse este plan estratégico.

- Merchandising online

- Apoyo en la recepción y preparación de los productos para la venta.
- Participación en el proceso on line: fotografía de productos, clasificación y etiquetado, subida a la plataforma online, gestión y envío de los pedidos. Control stock. Apoyo en el diseño de la “marca” Wanawake Mujer (elaboración de etiquetas, packaging y materiales para la venta).
- Propuestas de promociones de venta y otras estrategias que aumenten la venta online (comunicación con los clientes, etc).

- Colaboración con entidades privadas para posicionar Maua como estrategia de Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

- Propuesta de entidades privadas con las que colaborar.
- Apoyo en la elaboración de materiales de presentación y difusión del proyecto y sus artesanías.
- Apoyo en las gestiones y coordinaciones necesarias para posicionar Maua como herramienta clave dentro de la RSE de las entidades.
- Apoyar en la elaboración de propuestas específicas. Aporte de ideas y estrategias.
- Coordinación con equipo técnico y con los diferentes agentes que intervengan en el proceso.

- Captación de recursos materiales y económicos

- Captación de socios/as, aprovechando sinergias y fortalezas de la atención de stands y merchandising.

- Búsqueda de patrocinios.
- Apoyo en la elaboración de campañas específicas de captación de socios/as y donaciones.

4.1.4. Área de Comunicación/Institucional

Los **objetivos** de este área son:

- Consolidar el equipo dentro de un área sumamente delicada pues supone el escaparate y la imagen de la entidad.
- Difundir las acciones de la entidad, bajo el apoyo y supervisión del equipo de trabajo, utilizando los canales pertinentes (redes sociales, blog y newsletter).
- Convertir a Wanawake y su proyecto más representativo (Maua) en una marca fácilmente reconocible.

Las **funciones** del voluntariado en este área son:

- Apoyo en la generación y difusión de contenidos para las redes sociales de la entidad y posibles campañas de sensibilización que se generen.
- Ayuda en la elaboración de entradas del blog, aportando ideas, contactos, estructura y contenidos.
- Apoyo en la elaboración de la newsletter de la entidad, que se enviará a la base social de la misma.
- Búsqueda de noticias, personalidades y contenidos relevantes para difundir.
- Apoyo en la captación de personalidades y colaboradores/as de las diferentes campañas de sensibilización.
- Coordinación continuada con el equipo de trabajo de Wanawake Mujer.
- Participación en las reuniones de coordinación, seguimiento y evaluación pertinentes.

4.2 Internacional

En lo relativo al voluntariado internacional, podemos decir que, en principio, se apostará por las siguientes estrategias:

- Por un lado se apostará por un voluntariado basado en una relación previa de confianza y trabajo mutuo. Es decir, podrán optar con garantías a este tipo de voluntariado aquellas personas que ya hayan trabajado anteriormente con Wanawake Mujer en el voluntariado local.
- Por otro lado, durante este período de tiempo se propone también explorar otros tipos de voluntariado internacional de colaboración puntual, utilizando a ésta como antesala a una posible colaboración más duradera.
- Inicialmente, el voluntariado que se propone es de corta- media estancia (máximo un mes), cuyo proceso será el siguiente:
 - Estudio de las necesidades de las contrapartes locales, contacto con ellas y selección del proyecto al que se apoyará o reforzará durante la estancia.
 - Conformación del equipo de voluntariado internacional.

- Formación previa específica y programación de las actividades a desempeñar durante la estancia. Entrega de dossier informativo.
- Ejecución del viaje de voluntariado internacional con el apoyo (siempre que se vea necesario) de una técnico de Wanawake Mujer.
- Evaluación de las acciones desarrolladas, una vez finalizada la estancia internacional, por parte de la contraparte, la coordinadora y referente internacional, y de los/as voluntarios/as que hayan asistido.

El Programa de Voluntariado Internacional de Wanawake Mujer, por el momento durante estos años, tendrá una localización geográfica muy específica: Kenia y Tanzania. Se realizará a través de las contrapartes locales con las que se trabaja.



<http://wanawake.es>