

CHIELTIK

MANUAL DE VOLUNTARIADO





CHIELTIK

CONTENIDO

Manual de voluntariado	1
Presentación	2
Del voluntariado...	3
Del voluntario...	4
Formas de voluntariado	4
Procedimiento	5
Solicitud del voluntariado	7
Formato de aprobación o rechazo	8
Reglamento interno de voluntariado	9
Reglamento del departamento de voluntariado	11
Evaluaciones	12
Auto-evaluacion	13
Experiencia significativa	14



PRESENTACIÓN

En Ch'ieltik creemos en un mundo donde los jóvenes de pueblos originarios sean protagonista a través del ejercicio de sus derechos y la participación, un mundo donde los jóvenes puedan tomar decisiones que afectan sus vidas y transformen de manera positiva sus comunidades.

Por ello, agradecemos la intervención voluntaria de las personas que comparten nuestra convicción en el potencial de los jóvenes para ser agentes de cambio dentro de sus comunidades y romper los ciclos de deserción escolar, violencia, embarazo temprano y desigualdad de género.

En este documento planteamos los lineamientos para la elección, seguimiento y participación de los voluntarios.

DEL VOLUNTARIADO...

El trabajo que la Organización lleva a cabo, requiere personal motivado, comprometido y con mucha empatía. IDEAS/CHIELTIK cuenta con un equipo de personas consolidado, estas personas son profesionistas que provienen de pueblos originarios hablantes de las lenguas originarias de las comunidades con las que trabajamos. Los voluntarios y servicios sociales se integran a este equipo de profesionales para complementar el trabajo operativo que se realiza día a día en las comunidades.

El voluntariado debe superar la acción individual, aislada y dispersa, bien intencionada pero poco eficaz y, por tanto, en IDEAS/CHIELTIK buscamos aprovechar al máximo la cooperación, el entusiasmo y la dedicación de los voluntarios y servicios sociales.

En un sentido general, ser voluntario de IDEAS/CHIELTIK implica prestar colaboración, sin que medie ánimo de lucro o presión, para el bienestar de otra persona, la comunidad o la sociedad en general.

Para IDEAS/CHIELTIK, un voluntario debe tener:

- Compromiso con la labor de la organización
- Pasión y entrega por el trabajo dentro la institución
- Alto grado de solidaridad e interés por el servicio
- Desinterés por recibir retribuciones económicas
- Dominio del idioma español
- Buena actitud, amigable
- Capacidad para adaptarse a los métodos y procedimientos de la organización
- Disponibilidad para realizar las actividades.

Actividades que realizan los voluntarios en el trabajo en las comunidades y con el equipo sembrero:

- Participar en las actividades que se le sea asignada por el equipo de trabajo
- Apoyar en los procesos de trabajo que se lleva a cabo en las comunidades
- Participar en las reuniones que se llevan a cabo en el equipo semanal y mensualmente.
- Participar en los procesos de planeación de actividades semanales que se realiza en el equipo.
- Involucrarse en los procesos de capacitación del equipo.
- Apoyo al educador en el grupo de niños o jóvenes
- Requisición de materiales
- Apegarse al procedimiento de préstamo de materiales
- Apegarse a los acuerdos de convivencia de la organización



Uso de los espacios de la oficina San Cristóbal y el centro juvenil de Las Margaritas

- Mantenimiento de los espacios de uso común
- El uso de máquinas e internet es únicamente para uso exclusivo de trabajo
- Apegarse a las prácticas de la plena conciencia cuando así se requiera
- Avisar a los inmediatos en caso de que haya la necesidad de salir de las oficinas o de los espacios del centro juvenil, sobre todo en los fines de semana

En Desarrollo

- Presentar propuestas de financiamiento a instituciones y empresas,
- Investigar a través de Internet, medios masivos y asistir a presentaciones de empresas y fundaciones para diversificar las solicitudes de financiamiento.
- Desarrollar proyectos de comunicación que sirvan para difundir las labores de la fundación, dentro y fuera de la misma
- Colaborar en la actualización permanente de la Base de Datos para mantener vigente la información de donantes promotores y amigos y así estrechar relaciones e incrementar nuestro grupo de donantes.
- Apoyo ocasional a eventos

En Administración y Desarrollo

- Control de archivo
- Apoyo en actividades administrativas
- Administración de recursos materiales

El trabajo se lleva a cabo de lunes a viernes de 8 am a 5 pm. En el centro Juvenil de Las Margaritas ofrecemos hospedaje de lunes a viernes y en fin de semana, pero las respectivas restricciones señaladas por la administración de la organización. (Hospedaje sencillo y compartido).



DEL VOLUNTARIO...

Tener al menos 20 años de edad, nivel de español alto y comprometerse con la misión de la organización por el tiempo establecido en el convenio de voluntariado que se firmará en un principio.

FORMAS DE VOLUNTARIADO

Existen diversas formas de apoyo voluntario que van desde la integración a alguna de las etapas de nuestro modelo de trabajo (que es un voluntariado de contacto directo con los niños y jóvenes), el apoyo en labores de oficina en las áreas de Desarrollo, procuración de fondos, diseño, fotografía y hasta el apoyo externo como capacitadores y promotores de la labor de la Fundación en ámbitos diversos.

Es importante que el voluntario que nos apoya con los talleres le guste el trabajo con niños y jóvenes, que sea creativo, tolerante, paciente. Buscamos que preferentemente sean jóvenes universitarios con formación en áreas de ciencias sociales (Psicología, Sociología, Trabajo Social), si bien el perfil formativo no es indispensable el de edad sí.

El apoyo en el área de oficinas es también muy importante, aunque no es un trabajo de contacto directo con nuestros beneficiarios, es una labor que al final impacta con el trabajo del equipo y permite cumplir con la misión de la institución.

Para este caso requerimos que el voluntario disponga de 4 a 6 horas a la semana, por las mañanas. Las tareas son de apoyo en trabajo de oficina y de manera muy especial en la preparación de eventos especiales para procuración de fondos.

FORMAS DE VOLUNTARIADO

Área: Diseño/Fotografía/Educación y Capacitación.

Responsable: Director institucional/Coordinadores regionales.

Objetivo: Definir el proceso de selección y acompañamiento de los voluntarios que trabajarán en CHIAPAS.

Descripción.

Durante todo el año las microrregiones en Chiapas en las que incide Ch'ieltik están abiertas para recibir voluntarios en el área de diseño, fotografía, educación y capacitación.

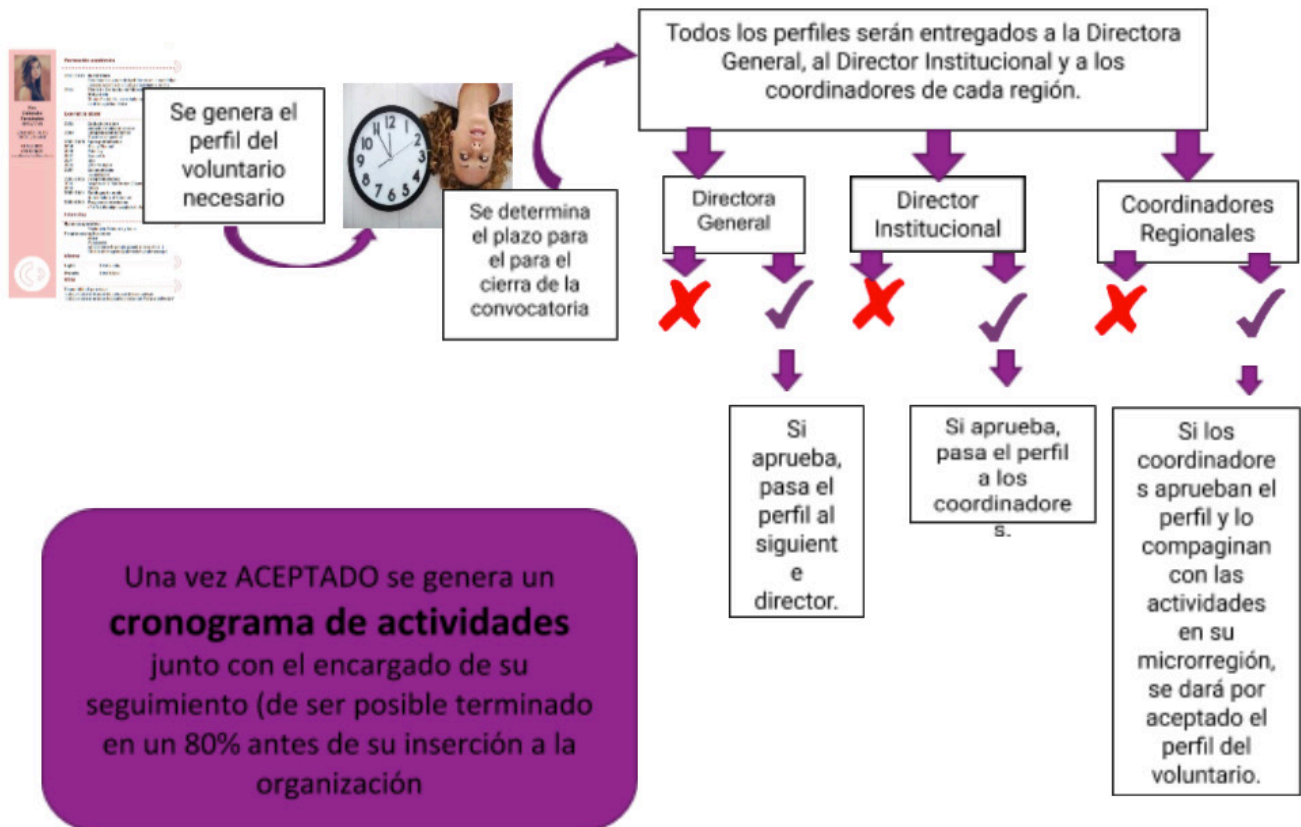
Programación de voluntarios:

- Con la proyección de actividades que se genera para cumplir las metas y objetivos que se tienen con base en los proyectos anuales. El equipo operativo de Ch'ieltik realiza un calendario de actividades, en las que se puede requerir personal especializado de diferentes áreas.
- Se programa una reunión el último viernes de cada mes con los coordinadores de cada región para acordar en tipo de actividades que están programadas y así saber qué perfil de voluntarios se debe solicitar.
- Se establece el tiempo mínimo y máximo, al que se debe comprometer el voluntario de acuerdo a las actividades que se le solicitaran. Así como las regiones en las que podrá interactuar.
- Se define las plataformas mediante las cuales se solicitarán voluntarios (haces falta, convocatorias escolares, worldpackers, etc.).

Proceso de selección:

- Una vez que se dé a conocer el perfil de voluntario necesario, este se publicara en los medios seleccionados.
- Se dará un plazo determinado por los directivos para para el cierre de la convocatoria.
- Todos los perfiles serán entregados a la Directora General, al Director Institucional y a los coordinadores de cada región. Cada una de las áreas deberá enviar la solicitud de aprobación o rechazo. (Solicitud del voluntariado)
- Se agendará una cita con el prospecto. Estas citas pueden ser de forma presencial o virtual.
- Aprobado el perfil, se contactará al voluntario para negociar actividades y horarios de voluntariado.

Gráfica del proceso de selección:



Llegada de voluntarios:

- El coordinador responsable dará la bienvenida al voluntario como parte integral del equipo Ch'ieltik. Se le asignará un espacio para instalarse, se le explicará cuáles son los servicios y usos de las instalaciones donde se quedará.
- Se dará a conocer el reglamento y el acuerdo de convivencia, el que debe ser firmado por el mismo voluntario.
- Se le dará una inducción acerca de la visión y misión de Ch'ieltik.
- El coordinador responsable dará aviso al equipo semillero de la llegada oficial del voluntario con una breve descripción de sus actividades y el tiempo de su participación, esto será vía correo electrónico.

Proceso activo del voluntariado:

- El voluntariado estará supervisado en la entrega de sus productos por los coordinadores responsables.
- Durante el proceso los coordinadores están encargados de dar retroalimentación a las labores del voluntario.



Casos especiales:

- El voluntario se apegará a las reglas y acuerdo que se firmaron en un inicio. En caso de no ser así, el coordinador a cargo podrá dar de baja al voluntario por incumplimiento.

Fin del programa de voluntariado.

- Al finalizar el voluntariado, se aplicará una breve encuesta de satisfacción del programa y la auto evaluación.
- Se tendrá una última sesión de retroalimentación con los coordinadores y directores de la asociación.
- Se hará la entrega del reconocimiento con las horas de voluntariado concluido.

Despedida del Voluntario

- Se realizará un agradecimiento público al voluntario por su servicio y este se anunciará en las redes sociales oficiales de la asociación y con un correo electrónico en cadena dirigido a los miembros y contactos de Ch'ieltik.

SOLICITUD DEL VOLUNTARIADO

SOLICITANTE	
<input type="text"/>	

EDAD	SEXO	ESTUDIOS TERMINADOS (especifique)	EXPERIENCIA EN UN ÁREA O CON UN PERFIL ESPECÍFICOS
<input type="text"/>	F <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

IDIOMA(S) REQUERIDOS (básico, intermedio o avanzado)	MANEJO DE PAQUETERÍA PC
No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> ¿Cuáles?	No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> ¿Cuáles?

ACTIVIDADES BÁSICAS A REALIZAR	
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>

PERIODO PROPUESTO									
FECHA DE INICIO (dd/mm/aaaa)	FECHA DE TÉRMINO (dd/mm/aaaa)	HORARIOS	L	Ma	Mi	J	V	S	D
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	DE:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	HASTA:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>



- a. ¿Cuál es tu propósito al hacer un voluntariado?
- b. ¿Qué te hizo elegir Chiapas como la opción?
- c. ¿Qué te hizo elegir a IDEAS- Ch'ieltik?
- d. ¿Qué esperas lograr de tu experiencia de voluntariado?
- e. ¿Qué esperas de IDEAS- Ch'ieltik?

FORMATO DE APROVACIÓN O RECHAZO

CARGO DEL RESPONSABLE. Directivo() Coordinador regional() Otro() _____ NOMBRE DEL RESPONSABLE: _____					
NOMBRE DEL SOLICITANTE: _____					
CUESTIONAMIENTOS	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
A) El perfil del voluntarios es acorde a lo solicitado por la asociación.					
B) La fecha solicitada del voluntariado es acorde a las necesidades de la asociación.					
C) En tu primer contacto con el voluntario te mostro interés hacia las actividades de Ch'ieltik.					
D) Aceptarías trabajar y colaborar en actividades con el voluntario.					
E) Consideras la preparación (profesional, personal, laboral) del voluntariado apta para las necesidades de las actividades programadas.					
Aceptas al voluntario ¿Por qué? Observaciones.	Si ()	No()			

REGLAMENTO INTERNO DE VOLUNTARIADO

El presente Reglamento tiene por objeto promover y facilitar la participación solidaria de los voluntarios en la organización IDEAS/CHIELTIK.

La Organización IDEAS/CHIELTIK es una organización cuya misión es crear condiciones para promover el protagonismo de la juventud de pueblos originarios desde una perspectiva intercultural, de derechos y de equidad de género. Fomentamos la participación juvenil, para que puedan decidir sobre: su plan de vida, violencia de género, continuidad de estudios, retraso de la maternidad y paternidad.

Concepto de voluntariado

Se entiende por voluntariado al conjunto de actividades desarrolladas por una persona sin que exista una retribución; y reúna los siguientes requisitos:

- Que tengan carácter altruista y solidario
- Que su realización sea libre, sin que tenga su causa una obligación personal o deber jurídico
- Que se lleven a cabo sin retribución económica
- Que se desarrollen a través de IDEAS/CHIELTIK y con arreglo a programas o proyectos concretos.

PRERROGATIVAS DEL VOLUNTARIO

- Recibir la información, formación, orientación, apoyo y en su caso, recursos materiales y/o económicos necesarios para el ejercicio de las funciones que se le asignen
- Ser tratado sin discriminación, respetando su libertad, dignidad y creencias
- Participar activamente en la Organización, colaborando en los programas y proyectos
- Disfrutar de un periodo vacacional de tres días cada tres meses
- Ser compensado con días adicionales de descanso por del tiempo extraordinario que labore, conforme a la política (por ejemplo, en trabajos que sean necesarios los fines de semana)
- Ser reembolsado por los gastos operativos realizados en el desempeño de su actividad en la organización, en caso de haberlos cubierto por su propio patrimonio, previa comprobación fiscal de los mismos
- Realizar las actividades en instalaciones seguras y limpias (no irán a los puntos de trabajo de calle si no es en compañía de un educador)
- Obtener el respeto y reconocimiento por el valor social de su contribución
- Compartir sus experiencias de trabajo por medio de evaluaciones que se realizarán periódicamente
- Recibir hospedaje y alimentación por el tiempo que dure su voluntariado. De acuerdo a lo convenido con la organización de voluntariado de la que proceda. (En los casos que aplique).

OBLIGACIONES DEL VOLUNTARIO

1. Participar en las actividades y funciones que se le asignen en la Fundación (coordinador operativo) siempre y cuando no vayan en contra de sus principios o creencias
2. No tendrán relación alguna con los chavos, chavas, Niñas y niños fuera del contexto de trabajo en IDEAS/CHIELTK
3. Guardar, cuando proceda, confidencialidad de la información a la que tenga acceso en el desarrollo de su actividad en la organización esto aplica también cuando se tenga información que les sea confiada por las y los jóvenes.
4. Actuar de forma activa y solidaria
5. Evitar la discriminación hacia el equipo semillero y hacia los jóvenes de las comunidades
6. Seguir la metodología establecida por la organización para el desarrollo de las actividades encomendadas
7. No utilizar de manera indebida la acreditación y distintivos de la organización
8. Respetar y cuidar los recursos materiales que se pongan a su disposición
9. Respetar, en el desarrollo de sus actividades, al personal de la organización observando un comportamiento amable y congruente
10. Respetar las normas de higiene y aseo personal establecidas por la organización para la buena presentación ante las organizaciones e instituciones educativas
11. Portar, en todo momento una identificación oficial (credencial para votar o pasaporte y visa, en el caso de los extranjeros)
12. Los voluntarios extranjeros deberán contar con la visa de trabajo voluntario expedida por el gobierno mexicano (FM-3)
13. En caso de que se le pague hospedaje en un hotel u otro parecido debe seguir las reglas de comportamiento de cada una de ellas, no debe realizar fiestas, ni hospedar a otras personas; debe mantenerla limpia, ordenada.
14. Será de carácter obligatorio asistir a las actividades en campo en los que sea requerido
15. Cumplir con un horario de trabajo de 8:00 a 17:00 horas, de lunes a viernes. Y de vez en cuando se les pide que asistan a actividades en fin de semana.
16. Avisar por cualquier medio las ausencias que se tengan en el trabajo (preferentemente al coordinador directo o al responsable de voluntariado y servicio social)
17. El incumplimiento de estas obligaciones será motivo para dar por terminado el convenio de trabajo voluntario.



OBLIGACIONES DE IDEAS-CHIELTIK

- Cumplir los compromisos adquiridos con los voluntarios en el presente reglamento y con la organización de voluntariado a la que pertenecen
- Cubrir los gastos operativos (tal sea el caso) derivados de la prestación del servicio y dotar a los voluntarios de los medios adecuados para el cumplimiento de sus cometidos
- Establecer los sistemas internos de información y orientación adecuados para la realización de las tareas que sean encomendadas a los voluntarios
- Proporcionar a los voluntarios la formación necesaria para el correcto desarrollo de sus actividades
- Garantizar a los voluntarios la realización de sus actividades en las debidas condiciones de seguridad e higiene
- Expedir a los voluntarios un certificado que acredite los servicios prestados
- Facilitar al voluntario la asistencia a las comunidades si es el caso, juntas de planeación o compromisos que adquiere con la organización de voluntariado a la cual pertenece. (En los casos que aplique).

DE LAS RELACIONES ENTRE VOLUNTARIOS E IDEAS-CHIELTIK

Incorporación de los voluntarios

- La incorporación de los voluntarios a IDEAS/CHIELTIK se formalizará por escrito mediante el convenio de colaboración voluntaria que, además de determinar el carácter altruista de la relación, establece los derechos y obligaciones de los voluntarios
- Así mismo, deberá llenar el formato de incorporación y entregar a la persona responsable del voluntariado copia de su pasaporte, visa y boleto de avión
- La condición de voluntario es compatible con la de promotor, donante y/o Patrono en IDEAS/CHIELTIK.

REGLAMENTO DEL DEPARTAMENTO DE VOLUNTARIADO

- Mantener las oficinas o el centro juvenil en excelentes condiciones de higiene y limpieza. Se anexa Check list especificando los criterios esperados.
- El uso de la cocina será para todo el equipo incluyendo voluntariado, en caso de hacer falta gas notificar al responsable del centro juvenil o de las oficinas de San Cristóbal.
- El centro juvenil y las oficinas son para uso exclusivo del equipo semillero y voluntariados que prestan su servicio a IDEAS/CHIELTIK, en el caso extraordinario de recibir una visita familiar deberán pedir autorización del responsable de voluntariado para hospedar a sus visitas. Se dará permiso de un máximo de 2 días siempre y cuando haya disponibilidad de espacio.
- Queda prohibido realizar fiestas en el centro juvenil o las oficinas de la organización.
- Queda prohibido el uso y/o consumo de drogas o bebidas alcohólicas dentro de los espacios de oficina y centro juvenil y durante los horarios de trabajo (de lunes a viernes y fin de semana si permanece en espacios de oficina y centro de juvenil CHIELTIK).
- Serán responsables del mobiliario y equipamiento que se encuentra en el CENTRO Juvenil o las oficinas IDEAS/CHIELTIK: buen uso, cuidado y conservación. No podrán sacar nada del mobiliario por ningún motivo
- Cualquier desperfecto o mal funcionamiento de las instalaciones, mobiliario y/o equipamiento deberán notificarlo al responsable de las oficinas o del centro juvenil.
- El uso del internet es única y exclusivamente para fines de trabajo, y solo se tendrá acceso si el responsable ve la necesidad de proporcionar la clave.
- En caso de que alguien les llegara a entregar recibos de luz y agua favor de entregarlo inmediatamente al responsable.
- Mantener una relación cordial con los vecinos y evitar causar molestia con escándalos en la noche o madrugada.
- Se realizarán revisiones periódicas de inspección para confirmar que todo esté en orden y que el espacio este en excelentes condiciones.
- Cualquier incumplimiento de este reglamento motivará el cese del voluntariado y la salida inmediata de los espacios de la organización.

ANEXOS AL REGLAMENTO

1. Cada persona se hará responsable de la limpieza de su espacio en caso de compartir habitaciones se pondrán de acuerdo para hacer la limpieza del mismo incluyendo baño y sala. .
2. En caso de que durante las visitas de inspección se detecte que no está llevándose a cabo y los voluntarios no se hagan cargo de la limpieza deberá pagarse una cuota de \$50 pesos semanales por voluntario para que una persona se haga cargo de la limpieza al menos una vez por semana.
3. El responsable de los espacios de IDEAS/CHIELTIK realizará inspecciones para confirmar que las condiciones de limpieza, higiene, estado de mobiliario y equipo que se ha entregado estén en excelentes condiciones.
4. En caso de encontrar irregularidades en el uso, condiciones del departamento, equipo /o mobiliario se notificará a la coordinación de las respectivas regiones, con el fin de reparar o resolver las irregularidades detectadas.
5. No se les hará entrega de las llaves a no ser que sea de suma importancia ya que las llaves de los espacios de la organización están bajo responsabilidad de personas autorizadas. En caso de ser necesario la facilitación de las llaves se tomará a consideración de las personas responsables del manejo de las llaves.

*Adelaida Magally Hernández Cruz
Coordinadora administrativa Margaritas*

EVALUACIONES

HABILIDADES DE CH'IELTIK				
COMUNICACIÓN	POCAS VECES	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
El personal de Ch'eiltik explico de forma clara las indicaciones.				
Se mostró apertura para explicar y atender las dudas que surgieron.				
Se atendieron en tiempo y forma tus inquietudes.				
El personal Ch'ieltik busco canales y medios de comunicación aptos para una comunicación asertiva.				
CONOCIMIENTO	POCAS VECES	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Se explico de forma clara los aspectos prácticos y teóricos de tu área de trabajo				
Se te dio la oportunidad para ampliar tus conocimientos y aprender.				

HABILIDADES DE CH'IELTIK				
ACTITUDES	POCAS VECES	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Se mostró apertura para trabajar en equipo.				
Se mostró una actitud colaborativa y de parte del equipo Ch'ieltik				
Se mostró interés a tus aportaciones e ideas.				
DISCIPLINA	POCAS VECES	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Se cumplió puntualmente con el contacto y llamadas por parte del equipo				
Se asistió puntualmente a las citas de trabajo				
Se cumplieron con los acuerdos.				

AUTO-EVALUACIÓN

HABILIDADES DEL VOLUNTARIO				
COMUNICACIÓN	POCAS VECES	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Entendí claramente las indicaciones que se me dieron				
Expresé las dudas o comentarios que surgieron.				
Expresé las inquietudes que tuve en el proceso.				
Busqué canales de contacto aptos para una comunicación asertiva.				
CONOCIMIENTO	POCAS VECES	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Entendí los aspectos prácticos y teóricos de tu área de trabajo				
Participé en actividades que me dieran la oportunidad para ampliar tus conocimientos y aprender.				

HABILIDADES DEL VOLUNTARIO				
ACTITUDES	POCAS VECES	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Mostré apertura para trabajar en equipo.				
Mantuve una actitud colaborativa par el trabajo en la asociación				
Mostré interés en aportar ideas y sugerencias del trabajo.				
DISCIPLINA	POCAS VECES	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Cumplí puntualmente con el contacto y llamadas por parte del equipo				
Asistí puntualmente a las citas de trabajo				
Cumplí con los acuerdos.				

EXPERIENCIA SIGNIFICATIVA

Fecha: _____


Nombre: _____

¿Qué actividades realizaste con los niños, las y los jóvenes?

¿Cómo sentiste que ayudó tu trabajo a la labor de IDEAS/CHIÉLTIK?

Narra tu mejor experiencia como voluntario (a) de IDEAS/CHIÉLTIK

Según tu experiencia, ¿qué darías a conocer de IDEAS/CHIÉLTIK?

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<p>Alma Teresa Noguez Tinoco Magally Cruz Hernández Claudia Jiménez Cruz</p>	<p>Josué Rangel Meléndez Director Institucional</p>	 <p>Norma Inés Barreiro García Directora General</p>