



Documento Marco

Voluntariado en

**La**  **Salle**



## Sobre este documento

- Elaborado por el Equipo de Animación Distrital (EAD).
- Aprobado por el Consejo MEL de Distrito (1 de febrero de 2024).
- 📍 Calle Marqués de Mondéjar, 32. 28028 - Madrid.
- ✉ [educacion@lasalle.es](mailto:educacion@lasalle.es)
- 🌐 [www.lasalle.es](http://www.lasalle.es)
- 📘 La Salle Arlep
- 🐦 [@sallearlep](https://twitter.com/sallearlep)



# Índice

● 1. Justificación	... 3
● 2. Presentación	... 5
● Organización documental	... 6
● 3. El voluntariado	... 8
● Definición	... 8
● Derechos y deberes de las personas voluntarias y las entidades	... 10
● Tipos de voluntariado en La Salle	... 18
● 4. Definición de programas de voluntariado	... 20
● 5. Ciclo de gestión	... 23
● Diagrama del ciclo de gestión de las personas voluntarias	... 51
● 6. Autodiagnóstico	... 52
● 7. Anexos y material de consulta	... 66

(Esta guía contiene referencias a documentos, anexos, marcos legislativos y otros materiales de interés a los que se accede escaneando los códigos QR de la sección anexos de la página 66).





# 1. Justificación

En el corazón de la tradición lasaliana se encuentra el voluntariado como una expresión concreta de los principios lasalianos de fe, fraternidad y servicio que busca fomentar la solidaridad, la justicia, la paz y el compromiso con la sociedad desde el ámbito de la educación. En el voluntariado lasaliano destaca su enfoque en la comunidad promoviendo una comprensión más completa de la realidad del contexto en la que se sitúa y la vivencia de dinámicos comunitarios con las demás personas voluntarias.

La reflexión distrital, ya sea en la III AMEL distrital ya sea en documentos elaborados en los últimos años, considera de especial significatividad realizar una mirada sobre el voluntariado incidiendo en el ofrecimiento de medios y recursos que posibiliten el crecimiento, seguimiento y acompañamiento de las personas voluntarias desde y en nuestros colegios, campus universitarios, Obras Socioeducativas, ONGD, Movimiento Juvenil Lasaliano y Comunidades Lasalianas.



Hay una serie de documentos internos que han sido referencia en la elaboración del documento marco. Entre ellos destacamos: Los documentos que sobre el voluntariado tienen las coordinadoras de ONGD y Obras Socioeducativas, el Documento Marco de Evangelización, Proyecto Marco de Educación en la Justicia, Solidaridad y Paz en La Salle, el documento de La Salle Acción Social, el Proyecto eStar de voluntariado en Comunidades Lasalianas y la Guía Distrital de Acogida, Seguimiento y Acompañamiento.

Este documento tiene como finalidad ofrecer un marco de referencia sobre el voluntariado dentro del Distrito Arlep. En él se expresa nuestra forma de entender y organizar el voluntariado, así como, a modo de orientación, las **pautas para guiar adecuadamente a las personas voluntarias**. Quiere ser, además, una herramienta facilitadora para las entidades de nueva constitución y para las personas que se incorporan a las ya existentes.

En su contenido, centramos nuestra mirada en la **importancia de cuidar** a cada persona voluntaria. Ellas son un pilar esencial de la acción social de las obras lasalianas; su dedicación y compromiso son imprescindibles para el éxito de muchos programas y proyectos. El cuidado de los procesos en los que están implicadas, junto con la labor de los profesionales, son fundamentales para hacer realidad la misión y la visión de La Salle en favor de los destinatarios de su acción voluntaria en los diferentes ámbitos, en especial de los más vulnerables, para la construcción de un mundo más justo, más fraterno y solidario.

Somos conscientes de que su actividad también debe **ayudarles a crecer como personas**, a adquirir competencias que puedan servirles en su recorrido vital, tanto personal como profesional. Implica el compromiso de ofrecer experiencias que sean significativas en esa línea.

Este documento marco **se dirige a todas las entidades y a cada una de las personas que las conforman, sintiéndose corresponsables de la aplicación del mismo.**



## 2. Presentación

Este documento quiere ofrecer un marco de referencia para el voluntariado que se desarrolla en el ámbito del Distrito Arlep, contemplando tanto los diferentes tipos de entidades (ONGD, OSE, centros educativos...) como los distintos tipos de voluntariado (local, nacional e internacional, de corto o de largo recorrido, asociado a una experiencia de comunidad ...).


El contenido de este documento tiene un carácter amplio, actual, eficaz y adaptable a las diversas realidades y a las necesidades de cada situación. Es sencillo y de fácil uso. Aúna la documentación disponible dentro de la red y el aprendizaje adquirido en esta. Las diferentes entidades tendrán la capacidad de completar o adaptar lo presentado a su realidad.

Para facilitar el trabajo de las entidades incluimos anexos que cada organización pueda adaptar y hacer suyos fácilmente.

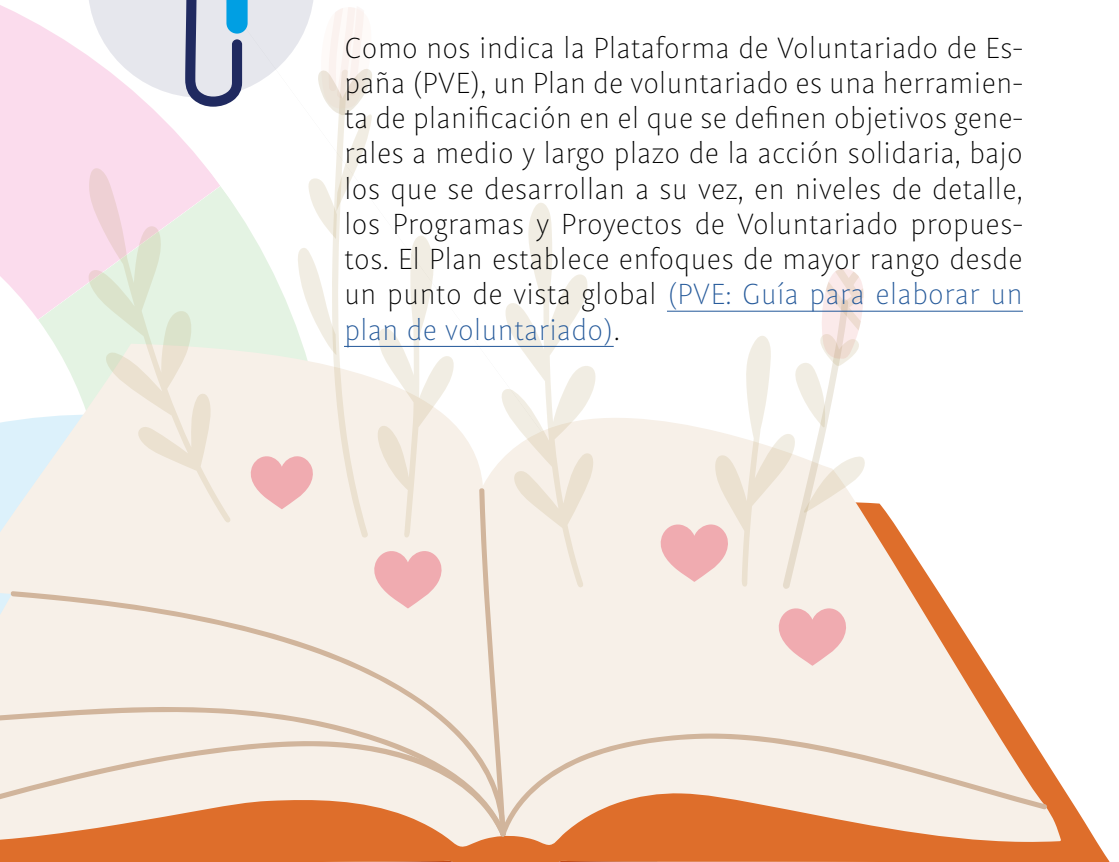


## Organización documental

Toda entidad debe tener:



Un **Plan de Voluntariado** que se basa en la ley 45/2015, que nos ofrece un marco sobre el que construir la acción voluntaria. Este marco se compone de elementos relacionados con la identidad (Valores), el sentido (Principios) y la ejecución (Funciones) que ha de tener toda acción voluntaria. El fin es dar alcance y coherencia a cada una de las expresiones que contiene el voluntariado, sea cual sea el ámbito desde el que se desarrolle ([PVE: Guía Fácil La Ley del Voluntariado en 5 pasos- en carpeta otros](#)).



Como nos indica la Plataforma de Voluntariado de España (PVE), un Plan de voluntariado es una herramienta de planificación en el que se definen objetivos generales a medio y largo plazo de la acción solidaria, bajo los que se desarrollan a su vez, en niveles de detalle, los Programas y Proyectos de Voluntariado propuestos. El Plan establece enfoques de mayor rango desde un punto de vista global ([PVE: Guía para elaborar un plan de voluntariado](#)).



Unos **programas de voluntariado** que permitan alcanzar la mejor experiencia por parte de todas las personas implicadas y la consecución de los objetivos asociados a los mismos.

El Programa define objetivos y temas en un tiempo determinado (normalmente a corto y medio plazo) y ordena los recursos disponibles en torno a las acciones según las estrategias marcadas.



Unos **Proyectos** que expresan la intervención concreta que hace realidad las acciones previstas en el programa y definen a corto plazo el uso específico de recursos y resultados mediante actividades y tareas pormenorizadas.



El **Ciclo de Gestión**, herramienta transversal dividida en cinco fases asociadas a la gestión y cuidado de la persona voluntaria, que han de ser realizadas en su totalidad.



## 3. El voluntariado

### Definición

El **voluntariado** es una expresión de solidaridad que implica compromiso con las necesidades existentes y los objetivos colectivos. La labor del voluntariado es **elemento fundamental en nuestra sociedad**, por ser instrumento de transformación de las injusticias, ya que da la posibilidad, a todas las personas (sin discriminación de origen, religión, edad, sexo o condición social o económica), de ofrecer libremente su tiempo, su talento y energía a las personas más necesitadas, sin expectativa o recompensa económica a cambio.

Tanto en los colegios, los Campus Universitarios como en el Movimiento Juvenil Lasaliano – SalleJoven y, sobre todo, en las obras socioeducativas y las ONGD se proponen proyectos de voluntariado según los objetivos específicos de cada realidad. En todo momento se cumple el régimen jurídico de las entidades de voluntariado (seguros, certificados, acuerdos de incorporación, registros...).

Como entidad lasaliana nuestra labor voluntaria se sustenta en el convencimiento de que la acción en favor de la Justicia, la solidaridad y la paz que conlleva la participación en la transformación del mundo, es una dimensión constitutiva del mensaje evangélico y de la tradición lasaliana.

El **Voluntariado Lasaliano** es la oportunidad para personas jóvenes y adultas de vivir, desde la dimensión comunitaria de la misión, el Carisma y la Misión Lasaliana, junto con los Hermanos y otras personas Lasalianas, desde una mirada altruista y comprometida, especialmente, con los colectivos más vulnerables y en riesgo de exclusión social, así como con la Misión Evangelizadora.

Una persona voluntaria de La Salle se caracteriza por estos rasgos:

- Defiende los derechos de las personas más vulnerables.
- Comparte espacios de trabajo, desde la dimensión comunitaria, en los que las personas pueden aprender y crecer en solidaridad.
- Se sensibiliza, promueve y denuncia las situaciones de injusticia y necesidad de cumplimiento de todos los derechos para todas las personas y colectivos.
- Respeto la dignidad de las personas, confiando en su responsabilidad ante el futuro y en su capacidad para promover su propio cambio.
- Permite a las personas ejercer sus derechos como seres humanos, respeta su dignidad y confía en su responsabilidad y capacidad para promover su propio cambio.
- Colabora de forma participativa en la construcción de una sociedad más justa y solidaria.



## Derechos y deberes de las personas voluntarias y las entidades

En este apartado ofrecemos una síntesis de lo que refleja la [Ley 45/2015 de voluntariado](#) a nivel estatal.

### Derechos de cada entidad

- a. Seleccionar a las personas voluntarias sin ningún tipo de discriminación.
- b. Suspender en cualquier momento la acción voluntaria, si se ha incumplido el acuerdo de incorporación al voluntariado.



## Deberes de cada entidad

- a. Proporcionar una formación completa a las personas voluntarias.
- b. Facilitar información, colaboración y acompañamiento a las personas voluntarias a lo largo de todo el proceso.
- c. Suscribir una póliza de seguro u otra garantía financiera, adecuada a las características y circunstancias de la actividad desarrollada por los voluntarios, que les cubra los riesgos de accidente y enfermedad derivados directamente de la actividad voluntaria.
- d. Cubrir los gastos derivados de la prestación del servicio y, en su caso, reembolsar a las personas voluntarias los gastos que les ocasione el desarrollo de su actividad, en las condiciones señaladas en el acuerdo de incorporación y adaptadas al ámbito de actuación de voluntariado que desarrollen, así como dotarlas de los medios materiales necesarios para el cumplimiento de sus cometidos.
- e. Proteger y conservar de forma diligente los datos personales facilitados por las personas voluntarias y de acuerdo al [Reglamento General de Protección de Datos \(RGPD\) de 25 de mayo de 2018.](#)



## Derechos de las personas voluntarias

- a. Recibir una formación completa para llevar a cabo su acción voluntaria.
- b. Recibir información, orientación y apoyo durante su acción voluntaria.
- c. Participar activamente en la organización en que se inserten, colaborando en la elaboración, diseño, ejecución y evaluación de los programas o proyectos, de acuerdo con sus estatutos o normas de aplicación y, en la medida que éstas lo permitan, en el gobierno y administración de la entidad de voluntariado.
- d. Recibir regularmente, durante la prestación de su actividad, información, orientación y apoyo, así como los medios materiales necesarios para el ejercicio de las funciones que se les encomienden.
- e. Estar cubiertas, a cargo de la entidad, de los riesgos de accidente y enfermedad derivados directamente del ejercicio de la acción voluntaria y recibir la cobertura de un seguro por los daños y perjuicios que el desempeño de su actividad como persona voluntaria pudiera causar a terceros.
- f. Ser reembolsados por la entidad, a la persona voluntaria, los gastos realizados en el desempeño de sus actividades, en línea con lo previsto en el acuerdo de incorporación y teniendo en cuenta el ámbito de actuación de voluntariado que desarrollen.

- g. Recibir un trato en condiciones de igualdad, sin discriminación, respetando su libertad, identidad, dignidad, intimidad, creencias y derechos fundamentales reconocidos en los convenios y tratados.
- h. Obtener el respeto y reconocimiento a su contribución social.
- i. Cesar libremente, previo aviso, en su condición de persona voluntaria.
- j. Que sus datos de carácter personal sean tratados y protegidos de acuerdo con lo establecido en el [Reglamento Europeo de Protección de Datos \(RGPD\) del 25 de mayo de 2018.](#)





## Deberes de cada persona voluntaria

- a. Apoyar activamente a la organización, en la medida de sus posibilidades, participando y colaborando con la misma.
- b. Cumplir los compromisos adquiridos con la entidad, reflejados en el acuerdo de incorporación, respetando los fines y estatutos de las mismas, así como su código ético.
- c. Actuar diligentemente en la ejecución de las tareas que le sean encomendadas por la Entidad y seguir las instrucciones que se le impartan por los responsables de la organización.

- d. Participar en las actividades formativas previstas por la organización y en las que sean necesarias para mantener la calidad de los servicios que se prestan.
- e. Guardar confidencialidad de la información recibida y conocida en el desarrollo de su actividad voluntaria.
- f. Respetar los derechos de las personas o grupo de personas beneficiarias de la acción.
- g. Respetar y cuidar los materiales y medios técnicos facilitados por la entidad.
- h. Realizar la acción voluntaria conforme a los principios establecidos en la legislación vigente.
- i. Observar las medidas de seguridad e higiene que se adopten.
- j. Rechazar cualquier contraprestación material o económica que pudieran recibir, bien de las personas destinatarias de la acción voluntaria, bien de otras personas relacionadas con su acción voluntaria.
- k. Observar las normas sobre protección y tratamiento de datos de carácter personal, de acuerdo con lo establecido en la [Ley Orgánica 15/1999](#), de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y demás normativa de aplicación.
- l. Entregar un certificado de penales que demuestre que no se tienen antecedentes penales de acuerdo a la nueva Ley 45/2015, de 14 de octubre.
- m. Las demás que se deriven del ordenamiento jurídico que hagan referencia al voluntariado.

## Derechos de las personas destinatarias

- a. A que la acción voluntaria sea desarrollada de acuerdo con programas que garanticen la calidad de las actuaciones y a que, en la medida de lo posible, se ejecuten en su entorno más inmediato, especialmente cuando de ellas se deriven servicios o prestaciones personales.
- b. A que se garantice su dignidad e intimidad personal y familiar.
- c. A recibir información y orientación suficiente y comprensible de acuerdo con sus condiciones personales, tanto al inicio como durante su ejecución, sobre las características de los programas de los que se beneficien o sean destinatarios, así como a colaborar en su evaluación.
- d. A solicitar y obtener la sustitución de la persona voluntaria asignada, siempre que existan razones que así lo justifiquen y la entidad de voluntariado pueda atender dicha solicitud.
- e. A prescindir o rechazar en cualquier momento la acción voluntaria, mediante renuncia por escrito o por cualquier otro procedimiento que deje constancia de su decisión.
- f. A solicitar la intervención de la entidad de voluntariado para solucionar los conflictos surgidos con los voluntarios.
- g. A que sus datos de carácter personal sean tratados y protegidos de acuerdo con la Ley de Protección de Datos de Carácter Personal correspondiente y el resto del ordenamiento jurídico.

## Deberes de las personas destinatarias

- a. Colaborar con los voluntarios y facilitar su labor en la ejecución de los programas de los que se beneficien o sean destinatarios.
- b. No ofrecer satisfacción económica o material alguna a los voluntarios o a las entidades de voluntariado.
- c. Observar las medidas técnicas y de seguridad y salud que se adopten y seguir las instrucciones que se establezcan en la ejecución de las actividades acordadas.
- d. Notificar a la entidad de voluntariado con antelación suficiente su decisión de prescindir de los servicios de un determinado programa de voluntariado.
- e. Cualquier otro que se derive de la presente Ley o de la normativa que resulte de aplicación.



## Tipos de voluntariado en La Salle

### Modalidad

Local

Nacional

Internacional

### Duración del voluntariado

	Corto plazo	Largo plazo	Corto plazo	Largo plazo	Corto plazo	Largo plazo
--	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------

Entidad

OSE	●	●	●	●	●	●
ONGD	●	●	●	●	●	●
COLEGIO	●	●				
UNIVERSIDAD	●	●				
COMUNIDAD				●		●

## Aclaración de conceptos sobre tipos de voluntariado

### Entidad que gestiona el voluntariado

Se refiere a la entidad en la que se va a realizar el voluntariado o aquella que facilita su realización como sería, por ejemplo, el voluntariado internacional a través de una ONG.

En la tabla superior aparecen las diferentes entidades que gestionan el voluntariado. En cada una de ellas se refleja la modalidad y la duración del voluntariado. En el caso de ONGD y Comunidades, se pueden encontrar documentos de interés en los materiales de consulta.

Cualquier otro que se derive de la presente Ley o de la normativa que resulte de aplicación.

### Modalidad

Se contemplan tres posibilidades:

- Local
- Nacional
- Internacional

### Duración del voluntariado

Se refiere al tiempo de duración de la experiencia de voluntariado:

- Corto: cuando dura menos de 2 meses.
- Largo: cuando dura más de 2 meses.



## 4. Definición de programas de voluntariado

La información que se ofrece a continuación es un extracto de lo que la Plataforma de voluntariado de España ofrece en su documento [“Manual de gestión”](#).

Los Programas de Voluntariado, al igual que los Planes, son herramientas de planificación, pero en el caso de los programas, concretan las ideas y objetivos generales del plan en un lugar y en un tiempo determinados, a partir de unos recursos disponibles **concretos**.

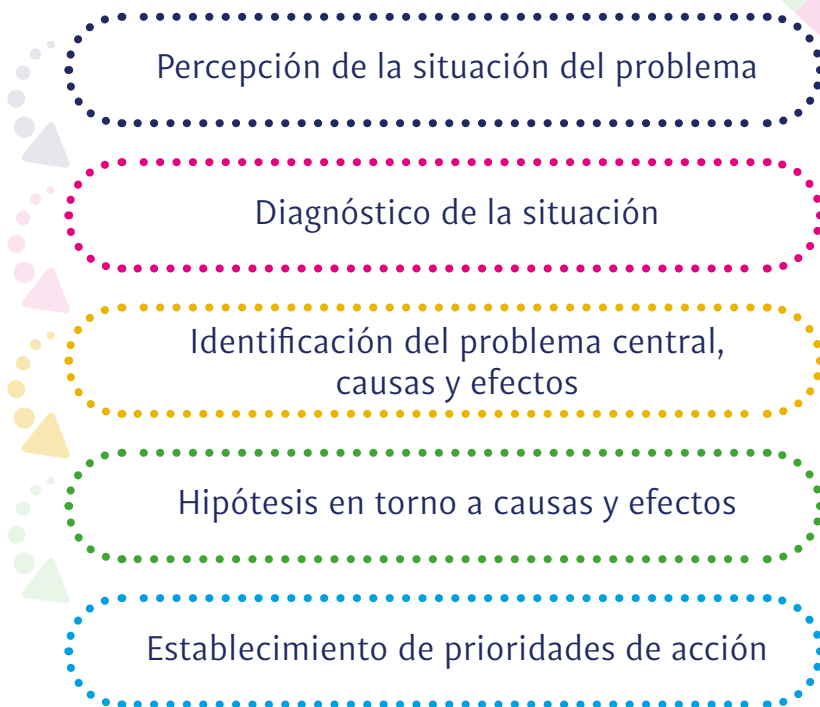
El contenido mínimo que deben contener los **programas de voluntariado** está claramente establecido por la Ley ([Ley 45/2015](#), de 14 de octubre, de Voluntariado. TÍTULO I, Artículo 71.).

Los **contenidos** mínimos son los siguientes:

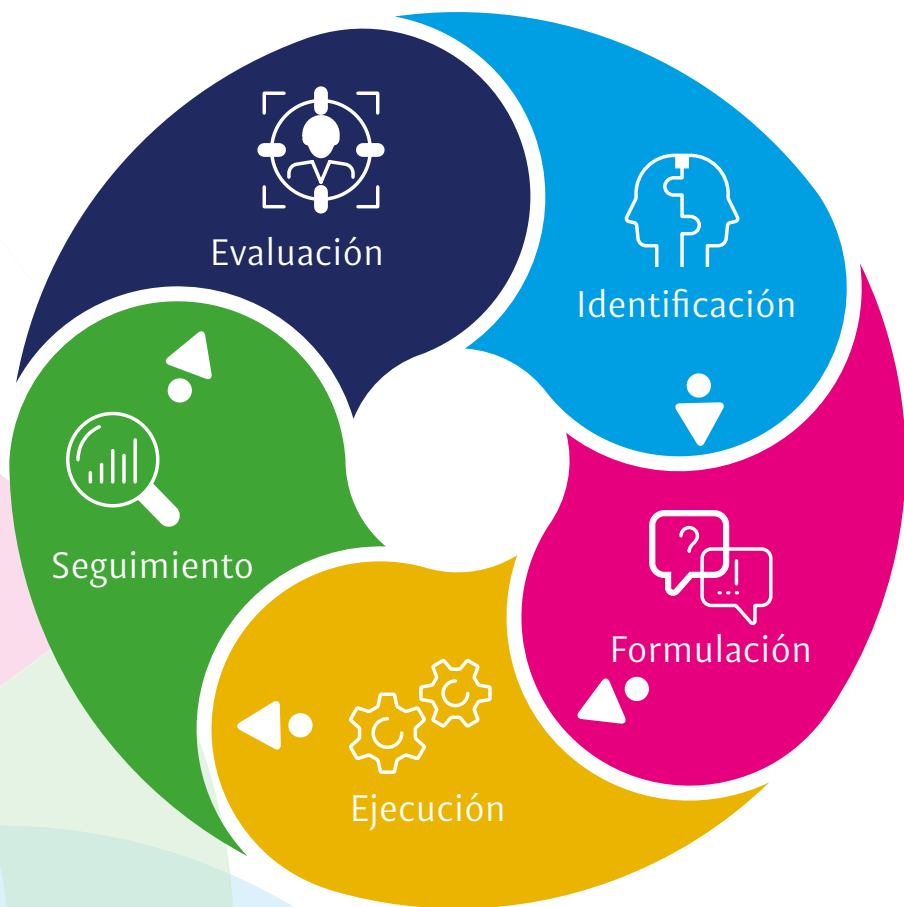
- a. Denominación.
- b. Identificación de la persona responsable.
- c. Fines y objetivos.
- d. Descripción de las actividades.
- e. Ámbito territorial.
- f. Duración prevista para su ejecución.
- g. Número de personas voluntarias necesarias, perfil adecuado para las tareas que vayan a desempeñar y cualificación o formación exigible.

- h. Criterios para determinar, en su caso, el perfil de las personas destinatarias del programa.
- i. Medios y recursos precisos para llevarlos a cabo.
- j. Mecanismo de control, seguimiento y evaluación.

Un elemento esencial contemplado en esos contenidos mínimos es **fixar** cuáles van a ser nuestros **objetivos**, y para ello es necesaria una **fase previa de diagnóstico** (identificación de los problemas y sus causas). En el siguiente diagrama aparece una propuesta metodológica previa a la determinación de dichos objetivos.



Por último, todo programa de voluntariado debe contemplar las siguientes fases:



Fases del programa de voluntariado  
Información recogida PVE



## 5. Ciclo de gestión

Proponemos un Ciclo de Gestión sencillo, compuesto por 5 Fases a las que previamente hay que añadir un proceso externo - “*La definición de perfiles voluntarios*”- que es necesario abordar antes de iniciar el Ciclo propiamente dicho.

Consideramos necesario e importante que cada organización lleve a cabo el Ciclo Completo, desarrollando todas sus fases al menos en un nivel mínimo. De otro modo, el ciclo no estaría cerrado y podría acusar serias deficiencias en cuanto a la gestión y cuidado de la persona voluntaria.





## Fase 0

### Definición de perfiles de las personas voluntarias

La definición de perfiles voluntarios es un paso anterior al inicio del **Ciclo de Gestión**. Antes de saber a quién elegir debemos saber qué necesitamos para cumplir con nuestro **programa de voluntariado**: qué objetivos queremos lograr, qué tareas es necesario implementar para alcanzar esos objetivos, el tiempo mínimo de dedicación, si es preciso que se realice en un horario concreto, en cuánto tiempo se organiza la acción, para qué se realiza la acción voluntaria, cuántas personas son necesarias para llevar a cabo la acción, qué responsabilidades van a tener, qué funciones, si son necesarias o no características/habilidades específicas en función de la tarea a desarrollar, si esas habilidades pueden adquirirse o no con la formación adecuada.

En ocasiones, no es necesario que la persona voluntaria posea capacidades específicas, salvo la disponibilidad y la motivación. Sin embargo, en otras puede requerirse una formación concreta, una titulación determinada, unas habilidades propias, e incluso en determinados programas, como pueden ser algunos de los dedicados a la infancia o a la atención psicológica, en los que puede ser necesaria una valoración psicotécnica para ajustar las características de la persona voluntaria con los requerimientos de las personas beneficiarias. Este tipo de ajustes son esenciales para lograr la continuidad de los programas y su éxito final.

No todos los puestos han de tener el mismo grado de definición, sino que vendrán relacionados con el tipo de **función y responsabilidad** que se vaya a desempeñar. Los perfiles de las personas voluntarias van directamente relacionados con los objetivos y deben responder a las necesidades que tenemos como entidad mediante una serie de acciones. Se trataría de asociar el problema central, sus causas y sus efectos, con propósitos. Se vincula el análisis de la realidad con las actividades, aportando coherencia al conjunto.



## Fase 1 Captación y selección de personas voluntarias

El objetivo primordial es encontrar aquellas personas que mejor encajen con las **necesidades de cada entidad**, compartiendo su filosofía esencial (**misión, visión y valores**), sus principios fundamentales, los proyectos en los que se involucra, las acciones que desarrolla y las personas destinatarias objeto de esa acción voluntaria.

En esta etapa podríamos distinguir dos **tipos de captaciones**:

- A. **Autocandidaturas**: son personas que conocen la entidad con anterioridad, o tienen referencias por otras personas.
- B. Búsqueda **desde la entidad**, mediante recursos que ofrezca la propia red, campañas, acciones de sensibilización, redes sociales, etc.

En ambos casos, se ha de garantizar el **conocimiento suficiente por ambas partes**:

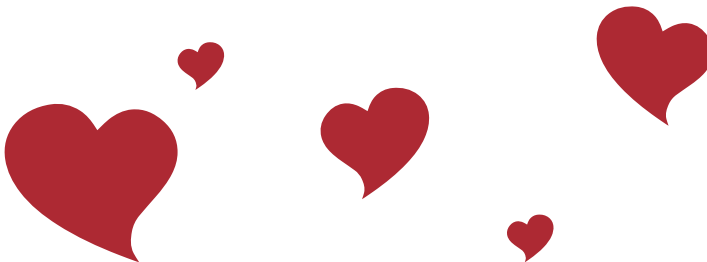
- A. Conocimiento de las personas candidatas y presentación de la entidad.
  - a. Recogida de información a través de una ficha de identidad (**ANEXO 1**) que reúna los datos básicos: datos personales, formación, experiencia de voluntariado.

Es muy importante que en este documento se incluya un apartado que haga referencia a la Aceptación del Tratamiento y Protección de Datos (**ANEXO 2**) de Carácter Personal en cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de derechos digitales.

- b. Entrevista personal que permita conocer más en profundidad sus intereses, motivaciones y expectativas y evaluar su idoneidad como persona voluntaria y, en su caso, para qué proyecto de voluntariado. Dicha **entrevista** debe contar con un guion ([ANEXO 3](#)) que nos sirva de base para conducir la conversación y nos facilite no olvidar ningún elemento clave. En la entrevista se presentan las características de la entidad, así como la labor de las personas voluntarias en la misma y los distintos proyectos de voluntariado existentes.
- c. En caso de que se considere necesario el conocimiento de la persona candidata se completaría con una prueba psicotécnica.



- B. Evaluación y deliberación sobre la idoneidad de la persona candidata y comunicación.
- a. Tras la entrevista tendrá que haber un proceso de **evaluación y deliberación** sobre si la persona candidata encaja con nuestra entidad y si existe una adecuada sintonía del perfil con los roles y tareas disponibles.
  - b. Si la persona es aceptada, tendremos que **comunicárselo**. En caso de que existan varias posibilidades a desarrollar invitaremos a que sea la persona voluntaria la que decida.
  - c. Si en el momento presente no existiera un puesto disponible, se le puede ofrecer que ejerza entretanto otra actividad, con el compromiso de avisarle en cuanto se produzca una vacante u otras posibilidades en otra entidad de la red. Si en la primera entrevista no se ha llegado a una definición clara de cuáles serían sus funciones se debe tener una segunda entrevista, para llegar a un consenso entre las dos partes sobre las más adecuadas para esa persona, teniendo en cuenta los intereses y expectativas de la persona voluntaria y de la entidad, y mirando siempre el fin último de la defensa del bien común y de los derechos de las personas beneficiarias.
  - d. Si la **persona** candidata **no es adecuada** para ejercer la acción voluntaria en nuestra entidad es necesario transmitirlo de forma asertiva, explicando con la mayor delicadeza los motivos que nos han llevado a tal decisión.





## Fase 2 Acogida

Una vez que la persona voluntaria entra a formar parte de nuestra organización tiene lugar la fase de acogida.

En esta fase queremos que la persona se sienta a gusto, que experimente la cercanía de las personas, de modo que se facilite su incorporación. Como en la fase anterior de Captación y Selección, debemos transmitir la información de forma clara y precisa, que proporcionará una visión global y transparente de todo el proceso, incluso llegando a anticipar la futura fase de Cierre de la actividad voluntaria.

Es importante realizar un **recorrido por las instalaciones** e ir **presentando** al personal, ya sea contratado o voluntario, y en su caso, al equipo concreto con el que realizará su labor.

La persona encargada de efectuar este cometido es conveniente que sea la misma que realizó la entrevista inicial (normalmente es la persona encargada del voluntariado), que servirá de puente relacional entre la entrevista y la acogida. Esta persona debe ser capaz de transmitir la filosofía, valores y funcionamiento de la entidad, por lo que es aconsejable que tenga cierta veteranía.

En el momento de la acogida es conveniente presentar a la persona coordinadora de su voluntariado. En el momento oportuno, informará sobre las labores concretas que deberá desarrollar la persona voluntaria.

Después de las primeras semanas, conviene que la persona encargada del voluntariado **se reúna** con la persona voluntaria para informarse de cómo está siendo su proceso de incorporación, identificar posibles necesidades y así **realizar posibles ajustes** tanto al proceso en general como a su acción voluntaria en particular.

En esta primera fase de acogida la Entidad debe asegurar que la persona voluntaria conoce y entiende la identidad y valores de la organización, a través de la presentación del Carácter Propio, Proyecto de Misión y el Código Ético del Distrito Arlep. Asimismo la entidad asegurará en esta fase una primera formación básica acerca de los comportamientos y actitudes contenidos en el Código ético y programa de cumplimiento del Distrito Arlep, en lo referente a la actividad que vaya a desarrollar.

# 1

## Información de interés

Otros temas esenciales para el adecuado desempeño de la actividad que facilitan que la persona se sienta verdaderamente acogida y motivada:

1. Explicación del **diagrama organizacional** de la entidad.
2. **Asignación** de las **personas de referencia** a quienes acudir, facilitando sus datos de contacto.
3. Información sobre las **normas de funcionamiento interno**.
4. **Explicación** de las **actividades/proyectos a desarrollar**, los fines y objetivos específicos de la acción voluntaria, en qué programa se incluye, número de personas destinatarias a las que atenderá y sus particularidades, qué tareas tiene asignadas, el entorno en el que se va a desenvolver y de qué herramientas de trabajo dispone.
5. Definición de las funciones propias, diferenciándose de las que corresponden a las personas contratadas por la entidad. Eso nos evitará problemas futuros de falta de límites definidos entre unos/as y otros/as que pueden derivar en conflictos.
6. Se deberá facilitar una copia escrita de los detalles que aparecen en los puntos 3, 4 y 5, que podemos incluir en el **Acuerdo de Incorporación**.

7. **Muestra del lugar físico** donde realizará la acción voluntaria. Estas situaciones ocurren cuando la Acogida se realiza en la sede de la entidad, pero la actividad voluntaria tiene lugar en otras instalaciones. En estos casos es clave la participación de la persona que coordina, en especial si la acción es itinerante.
8. **Compensación de gastos.** De igual manera deberemos explicar a la persona recién incorporada que los gastos que pudiera ocasionar derivados de la prestación de la acción voluntaria están cubiertos. Las condiciones estarán especificadas en el Acuerdo de Incorporación y adaptadas a la actividad que desarrolle.

## 2

### Acuerdo de incorporación

Tras ofrecer las informaciones de interés resaltamos el compromiso que va a adquirir la persona, que será manifiesto con la firma y entrega del Acuerdo de incorporación.

En la nueva Ley de Voluntariado el **Acuerdo de Incorporación** ([ANEXO 4](#)) adquiere una especial importancia ya que se erige como instrumento de definición y regulación de las relaciones entre la persona voluntaria y la entidad de voluntariado.

Entre otros puntos se deberán incluir (Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado. Título II, Artículo 12):

1. Derechos y deberes de la persona voluntaria y la entidad de voluntariado.
2. La relación entre ambos.
3. Los fines y objetivos de la entidad.
4. La descripción de las funciones, actividades y el tiempo de dedicación.
5. El régimen de gastos reembolsables.

6. La formación requerida para el cumplimiento de las funciones y, en su caso, el itinerario para obtenerla.
7. La duración del compromiso.
8. Las causas y forma de desvinculación.
9. El régimen para dirimir los conflictos.
10. El cambio de adscripción a los distintos programas de voluntariado.

Es bueno incluir en el Acuerdo de Incorporación cláusulas del tipo:

1. “Si la persona voluntaria no ha contactado con la entidad en el plazo de X meses/semanas, se procederá a darla de baja”. Así evitaremos tener que localizar a esa persona en un futuro para que nos firme el documento de baja.
2. Incluir un periodo de prueba en el que ambas partes (entidad-persona voluntaria) puedan llegar a conocerse mutuamente y así poder valorar si quieren o no comenzar esa acción voluntaria.
3. Incluir la obligación de que la persona voluntaria avise con la mayor antelación posible la cesión de su acción voluntaria.

Se entregará una **copia** firmada por la entidad y nos quedaremos con otra copia para archivar.

### 3

## Firma y entrega de la documentación

El Acuerdo de Incorporación debe ir acompañado de otra documentación adicional, que se presenta a continuación:

- **Tratamiento y Protección de datos** (L.O. 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de derechos digitales). Este documento ha sido entregado en el momento de la selección.

- **Código ético Distrito Arlep** y protocolos del programa de cumplimiento que afecten a la actividad desarrollada.
- **Protección de derechos de imagen.**

Si la persona voluntaria fuera menor de edad, será necesaria la **autorización** ([ANEXO 5](#)) expresa y por escrito de progenitores-as/tutores-as/representantes legales de las personas voluntarias menores de edad (artículo 8.2 de la Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado) y adultas tuteladas.

Si la persona es mayor de edad, igualmente necesitaría la citada **autorización** ([ANEXO 6](#)) para el uso de su imagen.

- **Autorización para participar en acciones de voluntariado, en caso de menores de edad o personas tuteladas.**

Las personas voluntarias podrán **ejercer voluntariado desde los 12 años**, siempre que se respete su interés y que el desarrollo de la actividad no perjudique a su desarrollo y formación integral. La Ley establece que para menores de 12 a 16 años se precisará “autorización” y para los menores de 16 a 18 años será necesario el “consentimiento”. En ambos casos aconsejamos el uso de la **autorización** ([ANEXO 7](#)) expresa y por escrito por parte de los progenitores-as/tutores-as/representantes legales de las personas voluntarias menores de edad y de las personas tuteladas (artículo 8.2 de la Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado).

**Declaración responsable sobre Ausencia de Antecedentes Penales** ([ANEXO 8](#)).

La persona voluntaria presentará una declaración, bajo su responsabilidad, de no tener antecedentes penales por delitos de violencia doméstica o de género, por atentar contra la vida, la integridad física, la libertad, la integridad moral o la libertad

e indemnidad sexual del otro cónyuge o de los hijos, o por delitos de tráfico ilegal o inmigración clandestina de personas, o por delitos de terrorismo en programas cuyos destinatarios hayan sido o puedan ser víctimas de estos delitos, tal y como establece el art. 8.5 de la Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado.

**Certificación negativa (ANEXO 9)** del Registro Central de Penados, en su caso, de no haber sido una **persona condenada definitivamente por delitos contra la libertad e indemnidad sexual, trata y explotación de menores**. La entidad puede pedir a la persona voluntaria que permita realizar la solicitud de la certificación negativa en el Registro Central de Penados.

- **La sentencia judicial en que se modifique la capacidad** de la persona voluntaria y en la que conste la **posibilidad de realizar actuaciones de voluntariado**.
- Proporcionar una **Acreditación o Carnet institucional (ANEXO 10)**. Esta acreditación incluirá el nombre de la persona voluntaria, la entidad en la que realiza la acción voluntaria y un teléfono de contacto en la entidad. Este carnet les habilita e identifica en el desarrollo de su actividad, facilita su presentación en actividades ejercidas fuera de la propia entidad, incrementa la seguridad y favorece el sentimiento de pertenencia.
- La entidad tiene obligación de suscribir una **póliza de seguro** a cada persona voluntaria. La póliza podrá inscribirse de forma individual o para un grupo de personas, y tendrá que estar adaptada a las particularidades de la actividad desarrollada y cubrir los riesgos derivados de la acción voluntaria. Una vez firmados los documentos anteriores, debemos informar a la persona voluntaria que ha sido dada de alta en este seguro y detallarle para qué sirve y las coberturas que incluye.

## 4

### Alta de la actividad

La Ley de Voluntariado obliga a llevar un **registro de altas y bajas** ([ANEXO 11](#)) de las personas voluntarias (Título III, Artículo 14.2.I. de la Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado).

En el proceso de captación de personas voluntarias se completó la ficha de identidad que en este momento se convierte en la ficha de alta en la actividad.

## 5

### Alta en la base de datos

Resulta de gran utilidad que cada persona voluntaria tenga un **expediente** propio en la organización, una carpeta (virtual o física) para ir archivando en ella toda la documentación generada: ficha de alta en la entidad, acuerdo de incorporación, proyectos asignados, en qué actividades ha participado, personas responsables, seguro, pruebas de su desarrollo y aprendizaje, etc.



## 6

### Formación básica

Una de las necesidades fundamentales de las personas voluntarias para el correcto desarrollo de su actividad es recibir la formación oportuna.

Esta formación comienza en la fase de acogida con la **formación básica**. La formación básica puede tener los siguientes niveles:

1. Formación genérica sobre el voluntariado.
2. Formación específica sobre La Salle como Institución, la Salle Acción Social y su componente de incidencia social y sobre la entidad concreta donde se desarrolla el voluntariado.
3. Formación específica asociada al tipo de voluntariado que se va a desarrollar.
4. Formación relacionada con el código ético del Distrito Arlep y programa de cumplimiento.

Para ofrecer esta formación se puede optar por:

1. Crear una plataforma de formación del voluntariado a nivel distrital.
2. Ofrecer la formación general del voluntariado apoyándose en la oferta de la **Plataforma del voluntariado de España (PVE)** u otras y la formación específica con materiales elaborados por La Salle.



## Fase 3 Seguimiento y acompañamiento

Entendemos por **seguimiento** la atención individualizada a las personas voluntarias para estar a su lado en su itinerario atendiendo a la evolución y desarrollo de su proceso. Nuestro objetivo es lograr la mejor **integración y el crecimiento del sentido de pertenencia** de la persona voluntaria, tanto en su equipo de trabajo como en la propia entidad. Se cuidan también los aspectos personales, vitales y espirituales que puedan ir apareciendo.

### Claves para el seguimiento:

- Debe ser sistemático y organizado (con temporalización establecida y fijada de entrevistas y acciones de seguimiento). Definir un protocolo que garantice el seguimiento en función del proyecto de voluntariado.
- Busca que la persona vaya creciendo en su experiencia de voluntariado.
- Es un proceso continuo que ayuda a mejorar la calidad de la acción voluntaria, detectar necesidades, implicar, comprometer y motivar a las personas voluntarias.
- La iniciativa en las acciones corresponde a la persona que la entidad haya designado como responsable del seguimiento.
- Debe existir un registro de entrevistas y actuaciones.
- En el proceso deben existir momentos de evaluación.

- En el proceso se dan sugerencias de acción, formación, fijación de nuevos objetivos, por parte de las personas que realizan el seguimiento a las personas objeto del mismo y de acuerdo con la persona seguida.
- En el desarrollo de la experiencia de voluntariado es necesario cuidar el equilibrio emocional ante las situaciones de especial dificultad que pueden aparecer en su desempeño y que pueden conducir a una sobrecarga.

Entendemos por **acompañamiento** la relación personal, libre y voluntaria que puede solicitar la persona voluntaria, que tiene como **finalidad** hacer camino con las personas en su proceso de crecimiento humano (antropológico-existencial) y espiritual para un desarrollo integral en todas las dimensiones de la persona: psicológica, existencial y de fe.

#### Claves para el acompañamiento:

- Voluntariedad e intencionalidad por parte de la persona acompañada y por la acompañante.
- Acompañante con suficiente preparación y propuesto por la persona acompañada.
- Acuerdo de realizar acompañamiento entre ambos, en el que se fijan de modo claro, los modos de funcionamiento en ese acompañamiento.
- Busca el crecimiento personal de la persona acompañada en todas sus facetas (antropológicas, existenciales y espirituales).
- El protagonismo es de la persona acompañada.
- La persona acompañante aparece como compañera de camino.

# 1

## Participación

La participación de las personas voluntarias en la dinámica ordinaria de la entidad favorece la vinculación con la misma y refuerza el sentimiento de pertenencia.

La citada participación puede visibilizarse de diferentes formas:

- Participando **activamente en la entidad**, colaborando en la elaboración, diseño, ejecución y evaluación de los programas o proyectos en la medida que les corresponda.
- Participando en el gobierno y administración de la entidad de voluntariado, de acuerdo con sus estatutos o normas de aplicación y en el modo que éstas lo permitan.
- Participando en la **dinámica relacional de la entidad**, a través de las celebraciones, encuentros... Eso implica que le lleguen las comunicaciones oportunas para poder unirse a las actividades propuestas, más allá de las relacionadas con su acción voluntaria.



## 2

## Reconocimiento

El **objetivo primordial** de este reconocimiento es conseguir que la persona voluntaria **se sienta valorada** por la entidad. Se trata de que podamos transmitirle la importancia de su aportación tanto para nuestra entidad, como para las personas beneficiarias o la sociedad en general.

Pueden ser agradecimientos a la labor realizada o a los logros que se han obtenido gracias a la acción personal o en equipo. Se pueden realizar a nivel individual o colectivo, en mensajes verbales o a través de los modos de comunicación internos habituales en la entidad.

### 3

## Evaluación

Esta etapa es importante en cuanto que nos permite conocer información sobre **cómo está desarrollando la persona la acción voluntaria, el grado de satisfacción y cumplimiento de los compromisos** por ambas partes, si se cumplen las expectativas iniciales, si se están logrando o no los **objetivos** que inicialmente se habían planteado en el programa, qué **alcance social** estamos consiguiendo, etc.

Esta evaluación nos facilitará redirigir líneas de actuación, gestionar comportamientos no satisfactorios, potenciar procedimientos elogiados, detectar nuevas necesidades y apoyar a la persona voluntaria.

La evaluación se hará de manera informal mientras se desarrolla la acción voluntaria, en encuentros o en medio de tareas rutinarias. También se hará mediante procedimientos formales en momentos institucionalmente programados para ello. Dicha evaluación será compartida con la persona voluntaria, con el ánimo del reconocimiento de su labor y la identificación de áreas de mejora en su desempeño.

Podemos encontrarnos tres tipos de evaluaciones:

1. De la persona voluntaria a la entidad

Con este tipo se evalúa el nivel de satisfacción, cómo se ha sentido, si le gusta su actividad, qué opina de la entidad, si se ha sentido cuidada, acompañada, si se han resuelto sus dudas, si ha sido informada o no de los procesos, objetivos, etc.

Podría realizarse mediante un **cuestionario de satisfacción** ([ANEXO 12](#)) una vez al año, o al finalizar cada proyecto de voluntariado, en el caso de que la acción voluntaria esté así organizada. También podrían implementarse unas **fichas de seguimiento** que la persona voluntaria pueda ir rellenando con asiduidad, así podremos evaluar con más regularidad

su adecuación y grado de bienestar. Quien hace el seguimiento de la persona voluntaria analiza dichas fichas y toma las decisiones oportunas a partir de la información que aparece en las mismas.

Dependiendo del objeto de evaluación, puede ser aconsejable que estas evaluaciones se realicen **de forma anónima**, por ejemplo, mediante un **cuestionario online**; así conseguiremos un mayor grado de libertad y sinceridad en las respuestas obtenidas.

## 2. De la entidad a la persona voluntaria

En este caso se evalúa el desempeño de la persona voluntaria: la puntualidad, el grado de cumplimiento de las tareas y compromisos, la conexión con las personas beneficiarias, la interacción con compañeros/as, la motivación, la iniciativa, los posibles conflictos...

La evaluación deberá hacerse sobre una realidad objetiva, evitando en todo momento interpretaciones personales, juicios, etc., por lo que la **recogida periódica de datos** es esencial y el **tipo de ítems** a evaluar deben ser **conocidos previamente**.

## 3. Evaluación de la acción y de la propia entidad

Se tiene como objetivo la evaluación de la acción voluntaria realizada. Se parte de una realidad documentada y previamente fijada que permite identificar si se han logrado o no los objetivos propuestos inicialmente y el grado de consecución de eficacia social.

Podría realizarse **una vez al año** o **al finalizar un proyecto** o determinada acción voluntaria. La persona idónea para realizar esta evaluación será quien la coordina.

Otro medio posible son **las reuniones grupales** con todo el equipo (para aquellas acciones en las que este sea el sistema organizacional), que nos permitirá realizar un seguimiento más permanente, cercano y adaptado a la realidad.



## Fase 4 Formación permanente

La formación permanente es muy importante para lograr una adecuada ejecución de la acción voluntaria. Garantiza una prestación de calidad y contribuye al crecimiento de la propia persona voluntaria y su acción.

Es importante que la formación acompañe a la persona voluntaria a lo largo de su relación con la entidad. En función de las distintas etapas de su trayectoria, su evolución personal, sus necesidades o ámbitos de actuación, irá recibiendo un tipo u otro de formación.

La formación es uno de los **deberes** que adquiere toda **entidad** de voluntariado. Toda entidad debe tener un plan de formación que ha de girar en torno a la capacitación del voluntariado, el fortalecimiento de las entidades y el acercamiento de la práctica voluntaria a la sociedad.

En cualquier caso, la **formación** debe estar **adaptada** a la dinámica y objetivos de nuestra entidad, la complejidad de la realidad diferente en cada organización, los nuevos métodos de intervención, y a los retos y oportunidades que se presentan cada día.

Cuando hablamos del itinerario formativo del voluntariado hay que tener en cuenta que el ciclo de las personas voluntarias no es un **proceso** lineal sino “**cíclico**”. Cada una de las fases por las que cada persona discurre se entremezclan entre sí, enriqueciéndose y modificándose en el proceso de la acción voluntaria, por lo que su desarrollo y evolución debe ser permanentemente revisado y renovado, teniendo en cuenta nuevas realidades, nuevos recursos, nuevas tendencias.



## Fase 5 Cierre de la actividad voluntaria

Llamamos **cierre** a la **finalización de la actividad voluntaria** de una persona en nuestra entidad. Supone el fin del compromiso que habíamos firmado inicialmente

Debemos considerar el **cierre como una fase natural** más del ciclo de gestión y que forma parte del proceso. Sí debemos tener presentes los posibles sentimientos y emociones que pueden llegar a producirse, para estar preparados y gestionarlos adecuadamente. **La comunicación no verbal, la escucha activa y la asertividad son elementos clave para una salida exitosa.**

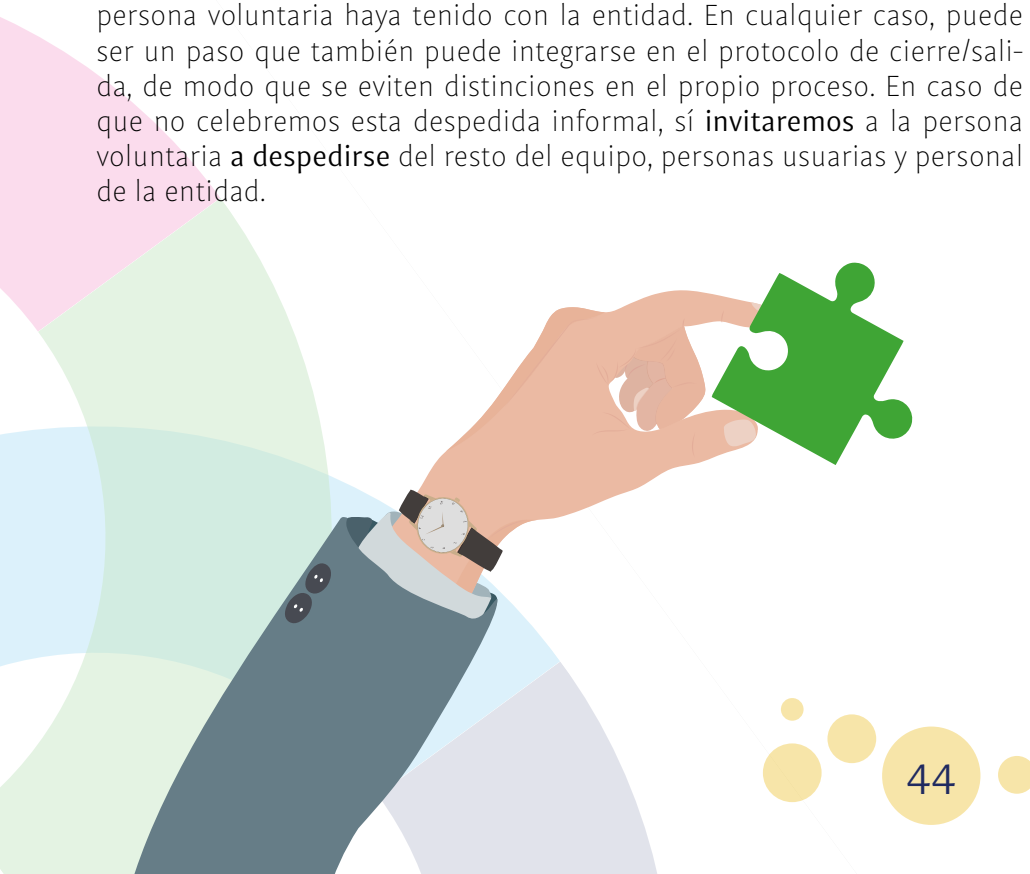
Es importante disponer de **un protocolo** que nos sirva de guion y nos ayude a no olvidar pasos esenciales. Este protocolo **será de gran utilidad** para homogeneizar procesos, prevenir olvidos e impedir favoritismos o distinciones entre personas voluntarias.

Una vez tengamos claro que la persona voluntaria va a dejar su actividad debemos prever cuanto antes su **sustitución** y pasar el testigo de sus responsabilidades a otras personas. Así evitaremos que las funciones que realizaba no se queden sin atender, especialmente si su labor implicaba a terceras personas.

En caso de que la decisión haya sido tomada por la persona voluntaria, es su responsabilidad avisar con la mayor antelación posible su salida, tal y como quedó reflejado en el acuerdo de incorporación, pero es responsabilidad nuestra **hacerles entender la importancia** de notificarnos lo antes posible. La persona puede usar a modo de modelo una **ficha de baja voluntaria** ([ANEXO 13](#)).

Este hecho adquiere mayor significación si se trata de una actividad que comprometa a **personas beneficiarias**, en particular, si estas tienen capacidades diferentes, ya sea de tipo intelectual o de desarrollo, o se encuentran en situaciones de especial vulnerabilidad; en estos casos debemos **comunicar la baja** de esta persona voluntaria. Si **el sentir** de las personas voluntarias **es importante**, también lo es el de las personas destinatarias, que en ocasiones pueden llegar a percibir desazón al ver pasar voluntarios y voluntarias por su vida sin integración, vínculo social o reciprocidad.

Como salida final, también puede ser interesante hacer una **despedida informal** con la persona que la coordina, **con el resto del equipo** de voluntariado y el **resto de personal** de la entidad con el que la persona voluntaria tuviera relación. La iniciativa de este tipo de acciones suele correr a cargo de la persona encargada del voluntariado, de la persona que coordina y su alcance suele depender del tiempo e intensidad de relaciones que esa persona voluntaria haya tenido con la entidad. En cualquier caso, puede ser un paso que también puede integrarse en el protocolo de cierre/salida, de modo que se eviten distinciones en el propio proceso. En caso de que no celebremos esta despedida informal, sí **invitaremos** a la persona voluntaria a **despedirse** del resto del equipo, personas usuarias y personal de la entidad.



1

## Cese

Entendemos por cese la desvinculación de una persona voluntaria de la entidad por iniciativa de esta.

Las entidades de voluntariado tienen derecho a suspender la actividad de las personas voluntarias cuando se vea perjudicada gravemente la calidad o los fines de los programas de la entidad. Algunas acciones concretas pueden ser el incumplimiento de su compromiso, tener un comportamiento inadecuado, revelación de información confidencial o trato incorrecto con personas destinatarias o compañeras.

De igual modo, la Ley concreta que las personas destinatarias de la acción voluntaria tienen derecho a solicitar y obtener la sustitución de la persona voluntaria asignadas siempre que existan razones que lo justifiquen y la entidad pueda atender dicha solicitud.

A veces las causas de los incumplimientos están motivadas por **desajustes** entre las expectativas que la persona tenía respecto a la acción voluntaria y la realidad del día a día. La **información inicial es la clave** para que no exista disparidad entre las motivaciones iniciales y el contexto real.

De cualquier forma, **comunicar** que la persona voluntaria **no puede seguir realizando su actividad** en la entidad es una tarea difícil pero necesaria. De nuevo, la comunicación asertiva y la empatía serán claves para el éxito de la misión. Al finalizar la conversación **agradecemos el esfuerzo realizado**.

## 2

### Reunión de cierre

La reunión de cierre de la actividad es una **labor esencial** del ciclo de gestión, por lo que debemos cuidar determinar el espacio adecuado para celebrarla, tanto por nuestro propio interés como por el de la persona voluntaria.

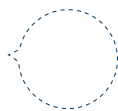
Es el momento perfecto para realizar una **evaluación mutua**, por ejemplo, la que ofrece el Manual del Ciclo de Gestión de la PVE del paso de la persona por nuestra entidad, qué facetas relacionadas con el funcionamiento y gestión del voluntariado en la entidad mejoraría, que cambiaría, etc.

El siguiente cuadro que se presenta expone de manera clara los pasos que debe tener la citada reunión:



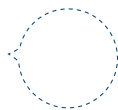
Oportunidad para resumir los resultados obtenidos gracias a su labor voluntaria y destacar el impacto positivo que ello ha supuesto.

Concretar los motivos de la causa del abandono.



Conocer la valoración que la persona hace de la entidad.

Anticipar las posibles variantes de escenarios que puedan presentarse. Podremos tenerlos previamente preparados y tener el cierre más elaborado.



Conocer los intereses de la persona voluntaria en otras actividades o entidades para poder facilitarles el contacto.

Tener preparado un guion para asegurarnos abordar todos los puntos clave de la conversación.

Firma del documento de baja voluntaria.

Finalizar expresando nuestro más sincero agradecimiento a su labor.

Entrega del carné, de dispositivos, herramientas, equipos, documentación o recursos que pertenezcan a la entidad.

Ideal que se realice con dos representantes de la organización (la persona que realizó la entrevista inicial junto a la persona...).

Preparar con antelación la documentación a entregar (certificado...).

Procurar que la despedida sea cálida y dejar abiertas las posibilidades para futuras colaboraciones.

A nivel de gestión, puede ser muy interesante **incorporar** toda la **información** derivada de nuestra entrevista **al expediente** de la persona voluntaria para que podamos consultarla en momentos futuros, sistematizar la información para realizar nuestras propias estadísticas y valoraciones, que finalmente redunden en la optimización del proceso.

### 3

## Agradecimientos oficiales

Aparte de los agradecimientos personales que se habrán tenido lugar durante la reunión de cierre, se plantea un **Agradecimiento Oficial**, ya sea mediante carta de agradecimiento, la entrega de un regalo institucional, o cualquier otro elemento que simbolice el reconocimiento a la labor prestada y contribuya a cerrar el proceso.

### 4

## Certificación

Es importante diferenciar entre la **Certificación de las actividades** ([ANEXO 14](#)) y programas (tareas, funciones, duración, lugar...) en los que la persona voluntaria ha participado y la **Certificación de las Competencias** adquiridas durante ese voluntariado.

La Ley de Voluntariado (Título VI, Artículo 23) indica las **medidas de reconocimiento** y valoración social de la acción voluntaria y la obligación de expedir a las personas voluntarias una **certificación** (Título III, Artículo 14) de las **actividades** y los programas en los que ha participado, como un mecanismo de crecimiento y gratificación personal (Título VI, Artículo 24).

La certificación de las actividades será entregada a la persona voluntaria cuando la solicite durante su servicio de voluntariado y, **en todo caso**, a la **finalización** del mismo.

Si alguna entidad lo considera oportuno puede ofrecer la certificación de las **competencias** adquiridas en el desarrollo de su acción voluntaria. Para ello puede servirse de la propuesta que la Plataforma de voluntariado de España ofrece a través de su programa Vol+.

La Ley expone que la certificación se realizará de conformidad a la normativa general de reconocimiento de competencias adquiridas por experiencia laboral o por vías no formales de formación. Aunque es importante señalar que el desarrollo normativo aún no es completo.



## 5

### Baja de la actividad

La baja de la actividad conlleva una serie de tareas administrativas asociadas, como el **cambio de situación en la base de datos** que se realizará según los procedimientos habituales de la entidad.

También habrá que proceder a la **anulación de la Póliza del Seguro** y a **comunicar oficialmente** al resto de personas involucradas en su acción voluntaria **la salida** de la misma.

Si no hemos podido mantener la entrevista de despedida en persona, le enviaremos una **carta de desvinculación/baja** para que nos la devuelva firmada.



## Fase 6 Vinculaciones y relaciones posteriores

Esta sería la última fase del protocolo. Pretende mantener la vinculación entre la entidad y la persona voluntaria. Implica la posibilidad de abrir nuevas posibilidades de relación en el futuro, ya sean permanentes o esporádicas.

El tipo de relación que puede llevarse a cabo es muy variado. Estamos hablando de acciones basadas en los **contactos mantenidos una vez finalizada la acción voluntaria**, como puede ser el **envío de comunicaciones** informando de las actividades de la entidad, la **invitación a presentaciones o actividades públicas** que organicemos o el **llamamiento puntual** para participar en acciones concretas en las que pudiera ser necesaria una ayuda ocasional.

Por otra parte, en esta fase final del protocolo se puede ofrecer a la persona mantener la vinculación con la entidad de otras formas, como son: fidelizándose como socio, como benefactor...

### 1 Firma de la LOPD

Para poder mantener el contacto, la persona voluntaria deberá **firmar su consentimiento para el tratamiento sucesivo de sus datos personales** ([ANEXO 2](#)) en cumplimiento de la **LOPD** (Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos y garantía de derechos digitales).

**2**

## Diagrama Ciclo de Gestión de las personas voluntarias ampliado



Definición de perfiles de las personas voluntarias

### Captación y selección

- Captación de voluntariado
- Primeros contactos
- Ficha de datos
- Entrevista individual con guion establecido
- Deliberación sobre la idoneidad y adecuación del perfil
- Comunicación personal del resultado

### Acogida

- Recorrido por las instalaciones y presentaciones
- Asignación de personas de referencia
- Formación básica
- Acuerdo de incorporación
- Diagrama organizacional
- Funcionamiento interno
- Concreción de actividades, objetivos específicos, tareas asignadas
- Firma y entrega de documentación
- Alta en actividad y en la base de datos



### Acompañamiento y seguimiento

- Formación permanente
- Comunicación
- Participación
- Desarrollo
- Reconocimiento
- Evaluación



### Cierre de la actividad voluntaria

- Entrevista
- Agradecimientos oficiales
- Certificados
- Baja/cese



### Vinculación

- Firma de un nuevo consentimiento LPDO
- Relaciones posteriores
- Comunicaciones
- Invitaciones a actos
- Ofrecimiento formaciones
- Llamamiento colaboraciones puntuales





## 6. Autodiagnóstico

A continuación, mostramos una [lista de verificación](#) con los principales puntos a acometer durante el ciclo de gestión de las personas voluntarias. Se trata de un test de autodiagnóstico de la situación real.

El objetivo de esta herramienta es tomar consciencia del **grado de cumplimiento de las distintas fases** que desarrolláis en vuestra organización y su nivel de cumplimiento, con el fin de detectar posibles mejoras a implementar en el futuro.



### Fase 0 Definición de perfiles de voluntarios

Acciones	Sí	No
¿Hemos elaborado un Plan de Voluntariado?		
¿Hemos definido nuestros objetivos para esta acción voluntaria?		
¿Hemos definido qué necesitamos para lograr nuestros objetivos?		
¿Hemos definido qué tareas hay que implementar para alcanzar los objetivos?		
¿Hemos definido el tiempo mínimo de dedicación?		

Acciones	Sí	No
¿Hemos definido cuántas personas voluntarias necesitaremos para llevar a cabo la acción?		
¿Hemos definido si se precisa un horario concreto?		
¿Hemos definido responsabilidades, funciones?		
¿Son necesarias características, habilidades o formación específicas?		
¿Podemos ofrecer esa formación en caso necesario?		
¿Es necesaria una valoración psicotécnica previa?		
¿Describimos las funciones y tareas de forma transparente y detallada, especificando el tiempo de dedicación que conlleva?		





## Fase 1

### Captación y selección

Acciones	Sí	No
¿Disponemos de un formulario inicial de recogida de datos estandarizado con los datos de contacto de la persona voluntaria y los principales programas/ acciones en las que está interesada?		
¿Incluye el formulario la aceptación del tratamiento y protección de datos personales (DPDP)?		
¿Ofrecemos apoyo para completar los distintos campos (ordenador en la sede, apoyo telefónico, ayuda guiada etc.)?		
¿Disponemos de una base de datos centralizada para incorporar la información inicial de la persona candidata?		
¿Se vuelcan los datos directamente a la base de datos? Y si no, ¿tenemos una persona encargada de volcar esos datos?		
Respecto a la entrevista inicial. ¿Tenemos elaborado un guion previo? ¿Se favorece el intercambio de opiniones y sugerencias?		



Acciones	Sí	No
¿Es una entrevista individual?		
¿Tenemos tiempo suficiente para hacerla?		
¿Describimos las funciones y tareas de forma transparente y detallada, especificando el tiempo de dedicación que conlleva?		
¿Transmitimos ilusión y confianza?		
¿Realizamos la entrevista entre varias personas (responsable de voluntariado, coordinador/ora...)?		
¿Llevamos a cabo después un proceso de deliberación sobre su idoneidad?		
¿Permitimos que sea la persona voluntaria la que elija la actividad que quiere realizar?		
Si la persona no es adecuada, ¿se lo transmitimos en una conversación privada de forma asertiva y explicando los motivos?		
Si lo estimamos oportuno, ¿le ofrecemos otras posibilidades en función de sus capacidades y expectativas en nuestra entidad o en otra?		



## Fase 2 Acogida

Acciones	Sí	No
¿Disponemos de un protocolo de acogida?		
¿Realizamos un recorrido por las instalaciones centrales o por el lugar donde vaya a realizar su acción voluntaria?		
¿Le presentamos al resto del personal y al resto de las personas voluntarias y/o a su equipo de trabajo?		
¿Informamos previamente a las personas involucradas que va a incorporarse una nueva persona voluntaria?		
¿Tiene asignada una persona de referencia que se encargue de su seguimiento los primeros días?		
¿Le explicamos sus labores concretas? ¿Esta tarea la lleva a cabo su persona de referencia/ coordinadora?		
¿Al cabo de unas semanas consultamos con la persona voluntaria cómo está siendo su proceso? ¿Si tiene alguna duda, sugerencia, necesidad?		
En caso afirmativo, ¿realizamos los ajustes detectados?		
¿Impartimos nuestra propia formación básica? En caso afirmativo, ¿tratamos estos temas?		

Acciones	Sí	No
¿Le damos una formación inicial sobre las actitudes y comportamientos relacionados con su actividad y regulados en el Código ético del Distrito Arlep?		
Cómo es la institución.		
Misión, visión y valores de la entidad. Código ético y programa de cumplimiento del Distrito Arlep.		
La importancia del voluntariado.		
Especificaciones de la Ley 45/2015 de 14 de octubre, de Voluntariado.		
A qué ámbitos dedicamos nuestra acción solidaria.		
Nuestros programas de voluntariado.		
Niveles y áreas de participación.		
Perfiles de las personas destinatarias de nuestras acciones (en su caso).		
Medidas específicas de la entidad para la prevención y solución de conflictos relativos al acoso sexual y al acoso por razón de sexo.		

Acciones	Sí	No
<p>¿En nuestro Acuerdo de Incorporación están detallados?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los derechos y deberes de la persona voluntaria y la entidad de voluntariado.</li> <li>• La relación entre ambos.</li> <li>• Los fines y objetivos de la entidad.</li> <li>• La descripción de las funciones, actividades y el tiempo de dedicación.</li> <li>• El régimen de gastos reembolsables.</li> <li>• La formación requerida para el cumplimiento de funciones y, en su caso, el itinerario para obtenerla</li> <li>• La duración del compromiso.</li> <li>• Las causas y forma de desvinculación.</li> <li>• El régimen para dirimir los conflictos.</li> <li>• El cambio de adscripción a los distintos programas de voluntariado.</li> </ul>		
<p>En el Acuerdo de Incorporación ¿se incluyen estos documentos anexos?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aceptación del tratamiento y protección de datos.</li> <li>• Acreditación o carné institucional.</li> <li>• Declaración responsable sobre Ausencia de Antecedentes Penales.</li> <li>• Protección de derechos de imagen (en su caso)</li> <li>• Certificación negativa de delitos sexuales (en su caso).</li> <li>• Autorización/Consentimiento de progenitores-as/ tutores-as/representantes legales (en su caso).</li> <li>• Sentencia judicial en que se modifique la capacidad de la persona voluntaria y en la que conste la posibilidad de realizar actuaciones de voluntariado (en su caso).</li> </ul>		

Acciones	Sí	No
¿Adaptamos el nivel de responsabilidad al nivel de capacitación y compromiso de la persona voluntaria?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Comunicamos cuáles son las personas de referencia a quién acudir en caso de conflicto, facilitando sus datos de contacto?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Acordamos con la persona voluntaria de forma consensuada cómo resolver posibles temas que puedan llegar a ser conflictivos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Informamos sobre la importancia de avisar, con la mayor antelación posible, en caso de no continuar con su acción voluntaria?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Hemos suscrito una póliza de seguro adaptada a las particularidades de la acción voluntaria?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Llevamos un registro de altas y bajas de las personas voluntarias?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Hemos procedido a dar de alta a la persona voluntaria en nuestra base de datos y crear un expediente propio una vez haya firmado toda la documentación?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>





### Fase 3 Acompañamiento y seguimiento

Acciones	Sí	No
¿Analizamos qué modelos de formación son los más apropiados en función de nuestros objetivos?		
¿Ofrecemos a la persona voluntaria una formación específica a lo largo de su relación con la entidad?		
¿Consultamos a la persona voluntaria qué tipo de formación necesita a lo largo de su acción voluntaria?		
¿Posibilitamos sistemas de comunicación bidireccional?		
¿Existe un protocolo para esos contactos? (frecuencia, medios, reuniones, intervenciones...).		
¿Fomentamos la participación de las personas voluntarias en la elaboración, diseño y ejecución de las acciones voluntarias?		
¿Las sugerencias son escuchadas y evaluadas con objeto de implementarlas en su caso? ¿O nos limitamos a dejarles intervenir?		

Acciones	Sí	No
¿Pueden intervenir en los procesos de gestión y toma de decisiones?		
¿La persona voluntaria está acompañada en el desarrollo de su acción o permanece aislada?		
¿Se fomenta la vida asociativa y las relaciones de amistad?		
¿Realizamos un apoyo socioemocional global y permanente?		
¿Realizamos agradecimientos periódicos a la labor del voluntariado?		
¿Realizamos un reconocimiento de competencias?		
¿Llevamos a cabo procesos de evaluación de la persona voluntaria a la entidad?		
¿Llevamos a cabo un seguimiento de la evolución de la persona voluntaria?		
¿Evaluamos su grado de motivación y satisfacción?		
¿Llevamos a cabo un proceso de autoevaluación?		



## Fase 4

### Cierre de la actividad voluntario

Acciones	Sí	No
¿Tenemos diseñado un protocolo para abordar esta etapa?		
¿Hemos previsto la sustitución de la persona voluntaria lo antes posible?		
¿Avisamos con la mayor brevedad posible a las personas beneficiarias (en su caso)?		
¿Realizamos una reunión/entrevista de cierre con la persona voluntaria?		
¿Tenemos preparado un guión con los principales temas a abordar?		
¿Realizamos una evaluación mutua de su paso por la entidad?, ¿preguntamos por las causas del abandono?		
¿Asumimos los resultados obtenidos de esa evaluación con objeto de mejorar los procesos?		
¿Incorporamos la información derivada de la entrevista a su expediente?		
¿Anticipamos posibles situaciones que puedan presentarse de modo que podamos estar preparados?		

Acciones	Sí	No
¿Tenemos lista con antelación la documentación a entregar con objeto de centrarnos en la comunicación?		
¿Intentamos averiguar los intereses y motivaciones de la persona voluntaria con objeto de derivarle, en su caso, a otra entidad o actividad?		
¿La reunión se realiza con más de una persona de la entidad?		
¿Terminamos la conversación expresando todo nuestro agradecimiento?		
¿Hacemos una despedida informal con el equipo de trabajo y/o el resto del personal vinculado?		
Si no realizamos la despedida informal, ¿invitamos a la persona voluntaria a que se despidan del resto del equipo, de las personas usuarias y del resto del personal de la entidad?		
En caso de que se produzca un cese, ¿lo comunicamos en una reunión privada?, ¿agradecemos el esfuerzo realizado? ¿Orientamos a otras posibles entidades?		
¿Entregamos una Certificación de las actividades y los programas en los que ha participado?		
¿Realizamos una Certificación de Competencias?		

Acciones	Sí	No
¿Comunicamos oficialmente al resto de personas involucradas el final de la actividad voluntaria de esta persona?		
En caso de no haber podido mantener la reunión de cierre de la actividad, ¿enviamos a la persona voluntaria una carta de desvinculación o baja para que la devuelva firmada?		
O ¿incluimos en el acuerdo de incorporación que si al cabo de X tiempo sin tener noticias de esa persona se procederá a su baja?		
¿Hemos anulado la póliza del seguro?		
¿Procedemos a darle de baja como persona voluntaria en la base de datos?		





## Fase 5 Vinculación

Acciones	Sí	No
¿Invitamos a la persona voluntaria a mantener contactos posteriores?		
Si ha aceptado, ¿le hacemos firmar de nuevo el consentimiento para la LPDP?		
¿Enviamos comunicaciones informando de las actividades de la entidad, logros conseguidos gracias a la labor del voluntariado, acciones y proyectos futuros, boletines, felicitaciones...?		
¿Invitamos a presentaciones o actividades públicas (día internacional del voluntariado, aniversarios, premios, congresos...)?		
¿Ofrecemos la posibilidad de realizar nuestras formaciones especializadas?		
¿Hacemos llamamientos puntuales para colaborar en acciones extraordinarias, intervenir en acciones concretas?		
¿Invitamos a la participación en los procesos de gestión y toma de decisiones de la entidad?		



## 7. Anexos y material de consulta

Acceda a las carpetas de anexos y material de consulta a través del escaneo del código QR relacionado con los documentos o clicando sobre el botón en caso de estar consultando este documento en formato digital.

### ● Ciclo de gestión (anexo del 1 al 13)

Documentos referenciados como anexos en las diferentes fases del Ciclo de Gestión.



### ● Legislación sobre voluntariado

Normativa a nivel estatal y autonómico relacionada con voluntariado.



### ● Otras recomendaciones

Documentación, guías y otros materiales referenciados en el documento marco o que sirven de inspiración.











[www.lasalle.es](http://www.lasalle.es)