



Document Marc

Voluntariat a

La **Salle**



Sobre aquest document

- Elaborat per l'Equip d'Animació Districtal (EAD).
- Aprovat pel Consell MEL de Districte (1 de febrer de 2024)
- 📍 Carrer Marqués de Mondéjar, 32. 28028 - Madrid.
- ✉ educacion@lasalle.es
- 🌐 www.lasalle.es
- 📘 La Salle Arlep
- 🐦 @sallearlep



Índex

● 1. Justificació	... 3
● 2. Presentació	... 5
● Organització documental	... 6
● 3. El voluntariat	... 8
● Definició	... 8
● Drets i deures de les persones voluntàries i les entitats	... 10
● Tipus de voluntariat a La Salle	... 18
● 4. Definició de programes de voluntariat	... 20
● 5. Cicle de gestió	... 23
● Diagrama del cicle de gestió de les persones voluntàries	... 51
● 6. Autodiagnòstic	... 52
● 7. Annexos i material de consulta	... 66
(Aquesta guia conté referències a documents, annexos, marcs legislatius i altres materials d'interès a què s'accedeix escanejant els codis QR de la secció annexos de la pàgina 66).	





1. Justificació

En el cor de la tradició lasal·liana es troba el voluntariat com una expressió concreta dels principis lasal·lians de fe, fraternitat i servei, que busca fomentar la solidaritat, la justícia, la pau i el compromís amb la societat des de l'àmbit de l'educació. En el voluntariat lasal·lià destaca el seu enfocament en la comunitat, promovent una comprensió més completa de la realitat del context en què se situa i l'experiència de dinàmismes comunitaris amb les altres persones voluntàries.

La reflexió districtal, tant a la III AMEL districtal com en documents elaborats en els darrers anys, considera especialment significatiu fer una mirada sobre el voluntariat incidint en l'oferta de mitjans i recursos que possibilitin el creixement, seguiment i acompanyament de les persones voluntàries des dels nostres col·legis, campus universitaris, Obres Socioeducatives, ONGD, Moviment Juvenil Lasal·lià i Comunitats Lasal·lianes.



Hi ha una sèrie de documents interns que han estat referència en l'elaboració del document marc. Entre ells destaquem: els documents sobre el voluntariat elaborats per les coordinadores d'ONGD i Obres Socioeducatives, el Document Marc d'Evangelització, el Projecte Marc d'Educació en la Justícia, Solidaritat i Pau a La Salle, el document de La Salle Acció Social, el Projecte eStar de voluntariat en Comunitats Lasal·lianes i la Guia Districtal d'Acollida, Seguiment i Acompanyament.

Aquest document té com a finalitat oferir un marc de referència sobre el voluntariat dins del Districte Arlep. Hi expressa la nostra manera d'entendre i organitzar el voluntariat, així com, a tall d'orientació, **les pautes per guiar adequadament les persones voluntàries**. Vol ser, a més, una eina facilitadora per a les entitats de nova constitució i per a les persones que s'incorporen a les ja existents.

En el seu contingut, centrem la nostra mirada en la **importància de tenir cura** de cada persona voluntària. Aquestes són un pilar essencial de l'acció social de les obres lasal·lianes; la seva dedicació i compromís són imprescindibles per a l'èxit de molts programes i projectes. La cura dels processos en què estan implicades, juntament amb la tasca dels professionals, són fonamentals per fer realitat la missió i la visió de La Salle a favor dels destinataris de la seva acció voluntària en els diferents àmbits, especialment dels més vulnerables, per a la construcció d'un món més just, més fratern i solidari.

Som conscients que la seva activitat també **ha d'ajudar-les a créixer com a persones**, a adquirir competències que els puguin ser útils al llarg del seu recorregut vital, tant personal com professional. Això implica el compromís d'oferir experiències que siguin significatives en aquesta línia.

Aquest document marc **s'adreça a totes les entitats i a cadascuna de les persones que en formen part**, tot fent-les sentir corresponsables de la seva aplicació.



2. Presentació

Aquest document vol oferir un marc de referència per al voluntariat que es desenvolupa en l'àmbit del Districte Arlep, tot tenint en compte tant els diferents tipus d'entitats (ONGD, OSE, centres educatius...) com els diversos tipus de voluntariat (local, nacional i internacional, de curta o llarga durada, associat a una experiència de comunitat...).

El contingut d'aquest document té un caràcter ampli, actual, eficaç i adaptable a les diverses realitats i a les necessitats de cada situació. És senzill i de fàcil ús. Reuneix la documentació disponible dins la xarxa i l'aprenentatge adquirit en aquesta. Les diferents entitats tindran la capacitat de completar o adaptar el que s'hi presenta a la seva realitat.

Per tal de facilitar la tasca de les entitats, s'hi inclouen annexos que cada organització pugui adaptar i fer seus amb facilitat.

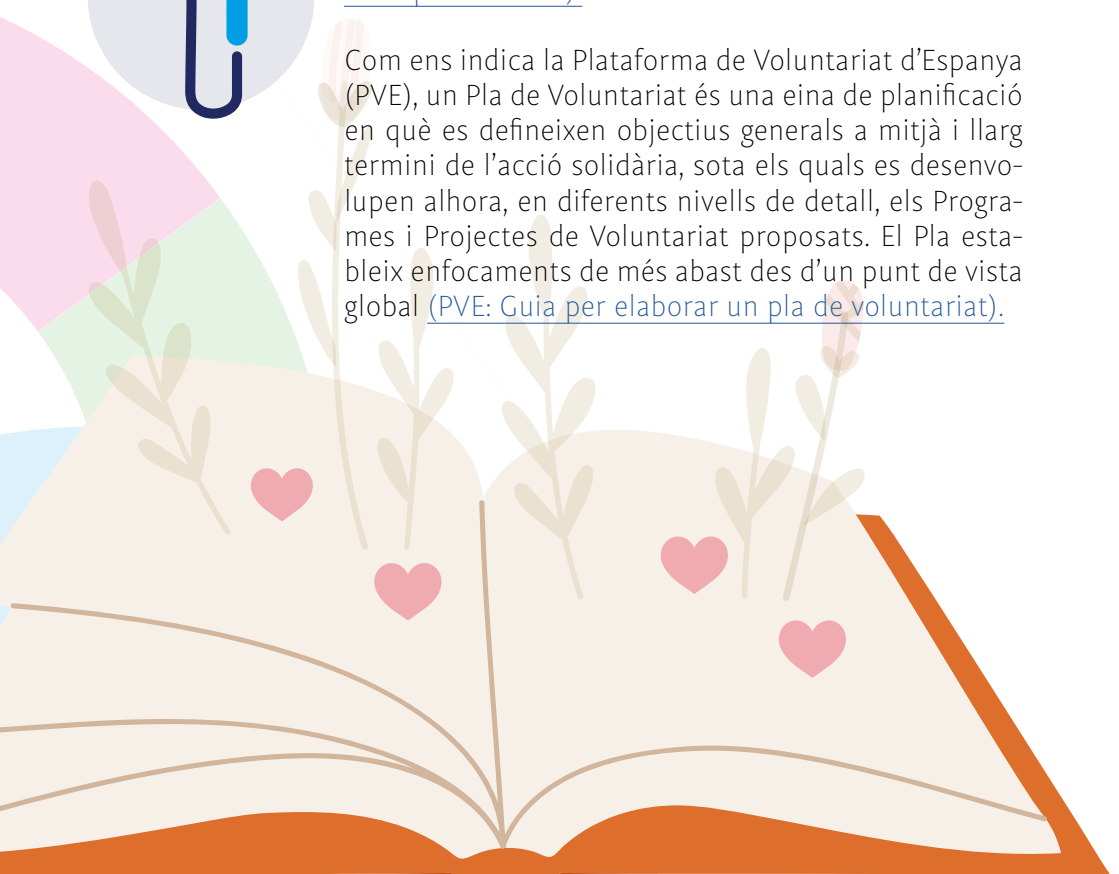


Organització documental

Tota entitat ha de tenir:



Un **Pla de Voluntariat** que es basa en la Llei 45/2015, la qual ens ofereix un marc sobre el qual construir l'acció voluntària. Aquest marc es compon d'elements relacionats amb la identitat (Valors), el sentit (Principis) i l'execució (Funcions) que ha de tenir tota acció voluntària. L'objectiu és donar l'abast i coherència a cadascuna de les expressions que conté el voluntariat, sigui quin sigui l'àmbit des del qual es desenvolupi ([PVE: Guia fàcil La Llei del Voluntariat en 5 passos – a la carpeta “altres”](#)).



Com ens indica la Plataforma de Voluntariat d'Espanya (PVE), un Pla de Voluntariat és una eina de planificació en què es defineixen objectius generals a mitjà i llarg termini de l'acció solidària, sota els quals es desenvolupen alhora, en diferents nivells de detall, els Programes i Projectes de Voluntariat proposats. El Pla estableix enfocaments de més abast des d'un punt de vista global ([PVE: Guia per elaborar un pla de voluntariat](#)).



Uns **programes de voluntariat** que permetin assolir la millor experiència per part de totes les persones implicades i la consecució dels objectius associats a aquests.

El Programa defineix objectius i temes en un temps determinat (normalment a curt i mitjà termini) i ordena els recursos disponibles entorn de les accions segons les estratègies marcades.



Uns **Projectes** que expressen la intervenció concreta que fa realitat les accions previstes al programa i defineixen a curt termini l'ús específic de recursos i resultats mitjançant activitats i tasques detallades.



El **Cicle de Gestió**, eina transversal dividida en cinc fases associades a la gestió i cura de la persona voluntària, que han de ser realitzades en la seva totalitat.



3. El Voluntariat

Definició

El **voluntariat** és una expressió de solidaritat que implica compromís amb les necessitats existents i els objectius col·lectius. La tasca del voluntariat és un **element fonamental en la nostra societat**, en ser un instrument de transformació de les injustícies, ja que ofereix la possibilitat a totes les persones —sense discriminació per origen, religió, edat, sexe o condició social o econòmica— de dedicar lliurement el seu temps, el seu talent i la seva energia a les persones més necessitades, sense esperar recompensa econòmica a canvi.

Tant a les escoles, als campus universitaris com al Moviment Juvenil Lasal·lià – *SalleJoven* i, sobretot, a les obres socioeducatives i les ONGD, es proposen projectes de voluntariat adaptats als objectius específics de cada realitat. En tot moment es compleix el règim jurídic de les entitats de voluntariat (assegurances, certificats, acords d'incorporació, registres...).

Com a entitat lasal·liana, la nostra tasca voluntària es basa en la convicció que l'acció a favor de la justícia, la solidaritat i la pau, que implica la participació en la transformació del món, és una dimensió constitutiva del missatge evangèlic i de la tradició lasal·liana.

El **Voluntariat Lasal·lià** és una oportunitat per a joves i adults de viure, des de la dimensió comunitària de la missió, el Carisma i la Missió Lasal·liana, juntament amb els Germans i altres persones lasal·lianes, des d'una mirada altruista i compromesa, especialment amb els col·lectius més vulnerables i en risc d'exclusió social, així com amb la Missió Evangelitzadora.

Una persona voluntària de La Salle es caracteritza per aquests trets:

- Defensa els drets de les persones més vulnerables.
- Comparteix espais de treball, des de la dimensió comunitària, on les persones poden aprendre i créixer en solidaritat.
- Se sensibilitza, promou i denúncia les situacions d'injustícia i la necessitat de garantir tots els drets per a totes les persones i col·lectius.
- Respecta la dignitat de les persones, confiant en la seva responsabilitat davant el futur i en la seva capacitat per promoure el seu propi canvi.
- Permet que les persones exerceixin els seus drets com a éssers humans, respecta la seva dignitat i confia en la seva responsabilitat i capacitat per impulsar la seva pròpia transformació.
- Col·labora de manera participativa en la construcció d'una societat més justa i solidària.



Drets i deures de les persones voluntàries i les entitats

En aquest apartat oferim una síntesi del que reflecteix la [Llei 45/2015 de voluntariat](#) en l'àmbit estatal.

Drets de cada entitat

- a. Seleccionar les persones voluntàries sense cap mena de discriminació.
- b. Suspendre en qualsevol moment l'acció voluntària, si s'ha incomplert l'acord d'incorporació al voluntariat.



Deures de cada entitat

- a. Proporcionar una formació completa a les persones voluntàries.
- b. Facilitar informació, col·laboració i acompanyament a les persones voluntàries al llarg de tot el procés.
- c. Subscriure una pòlissa d'assegurança o una altra garantia financera adequada a les característiques i circumstàncies de l'activitat realitzada pels voluntaris, que els cobreixi els riscos d'accident i malaltia derivats directament de la tasca voluntària.
- d. Cobrir les despeses derivades de la prestació del servei i, si escau, reemborsar les despeses que generi el desenvolupament de l'activitat, segons les condicions establertes en l'acord d'incorporació i adaptades a l'àmbit d'actuació del voluntariat. Així mateix, dotar-les dels mitjans materials necessaris per al compliment de les seves funcions.
- e. Protegir i conservar de manera diligent les dades personals facilitades per les persones voluntàries, d'acord amb el [Reglament General de Protecció de Dades \(RGPD\) del 25 de maig de 2018](#).



Drets de les persones voluntàries

- a. Rebre una formació completa per dur a terme la seva acció voluntària.
- b. Rebre informació, orientació i suport durant la seva acció voluntària.
- c. Participar activament en l'organització en què s'integren, col·laborant en l'elaboració, disseny, execució i avaluació dels programes o projectes, d'acord amb els seus estatuts o normes d'aplicació i, en la mesura que aquestes ho permetin, en el govern i administració de l'entitat de voluntariat.
- d. Rebre regularment, durant la prestació de la seva activitat, informació, orientació i suport**, així com els mitjans materials necessaris per a l'exercici de les funcions que se'ls encarreguin.
- e. Estar cobertes, per compte de l'entitat, dels riscos d'accident i malaltia derivats directament de l'exercici de l'acció voluntària, i rebre la cobertura d'una assegurança pels danys i perjudicis que el desenvolupament de la seva activitat com a persona voluntària pugui causar a tercers.
- f. Ser reemborsades per l'entitat de les despeses realitzades en el desenvolupament de les seves activitats, d'acord amb el que es preveu en l'acord d'incorporació i tenint en compte l'àmbit d'actuació del voluntariat que desenvolupin.

- g. Rebre un tracte en condicions d'igualtat, sense discriminació, respectant la seva llibertat, identitat, dignitat, intimitat, creences i drets fonamentals reconeguts als convenis i tractats.
- h. Obtenir el respecte i reconeixement a la seva contribució social.
- i. Cessar lliurement, previ avís, en la condició de persona voluntària.
- j. Que les vostres dades de caràcter personal siguin tractades i protegides d'acord amb el que s'estableix al [Reglament Europeu de Protecció de Dades \(RGPD\) del 25 de maig del 2018](#).





Deures de cada persona voluntària

- a. Donar suport activament a l'organització, en la mesura de les seves possibilitats, participant i col·laborant amb aquesta.
- b. Complir els compromisos adquirits amb l'entitat reflectits a l'acord d'incorporació, respectant els seus fins i estatuts, així com el seu codi ètic.
- c. Actuar diligentment en l'execució de les tasques que li siguin encomanades per l'Entitat i seguir les instruccions que els imparteixin els responsables de l'organització.

- d. Participar en les activitats formatives previstes per l'organització i en què siguin necessàries per mantenir la qualitat dels serveis que es presten.
- e. Guardar la confidencialitat de la informació rebuda i coneguda en el desenvolupament de la seva activitat voluntària.
- f. Respectar els drets de les persones o del grup de persones beneficiàries de l'acció.
- g. Respectar i tenir cura dels materials i mitjans tècnics facilitats per l'entitat.
- h. Realitzar l'acció voluntària d'acord amb els principis establerts a la legislació vigent.
- i. Observar les mesures de seguretat i higiene que s'hi adoptin.
- j. Rebutjar qualsevol contraprestació material o econòmica que poguessin rebre, ja sigui de les persones destinatàries de l'acció voluntària, o d'altres persones relacionades amb la seva acció voluntària.
- k. Observar les normes sobre protecció i tractament de dades de caràcter personal, d'acord amb el que s'estableix a la [Llei Orgànica 15/1999](#), de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal, i la resta de normativa d'aplicació.
- l. Lliurar un certificat de penals que demostrï que no es tenen antecedents penals d'acord amb la nova Llei 45/2015, del 14 d'octubre.
- m. Les altres que es derivin de l'ordenament jurídic que facin referència al voluntariat.

Drets de les persones destinatàries

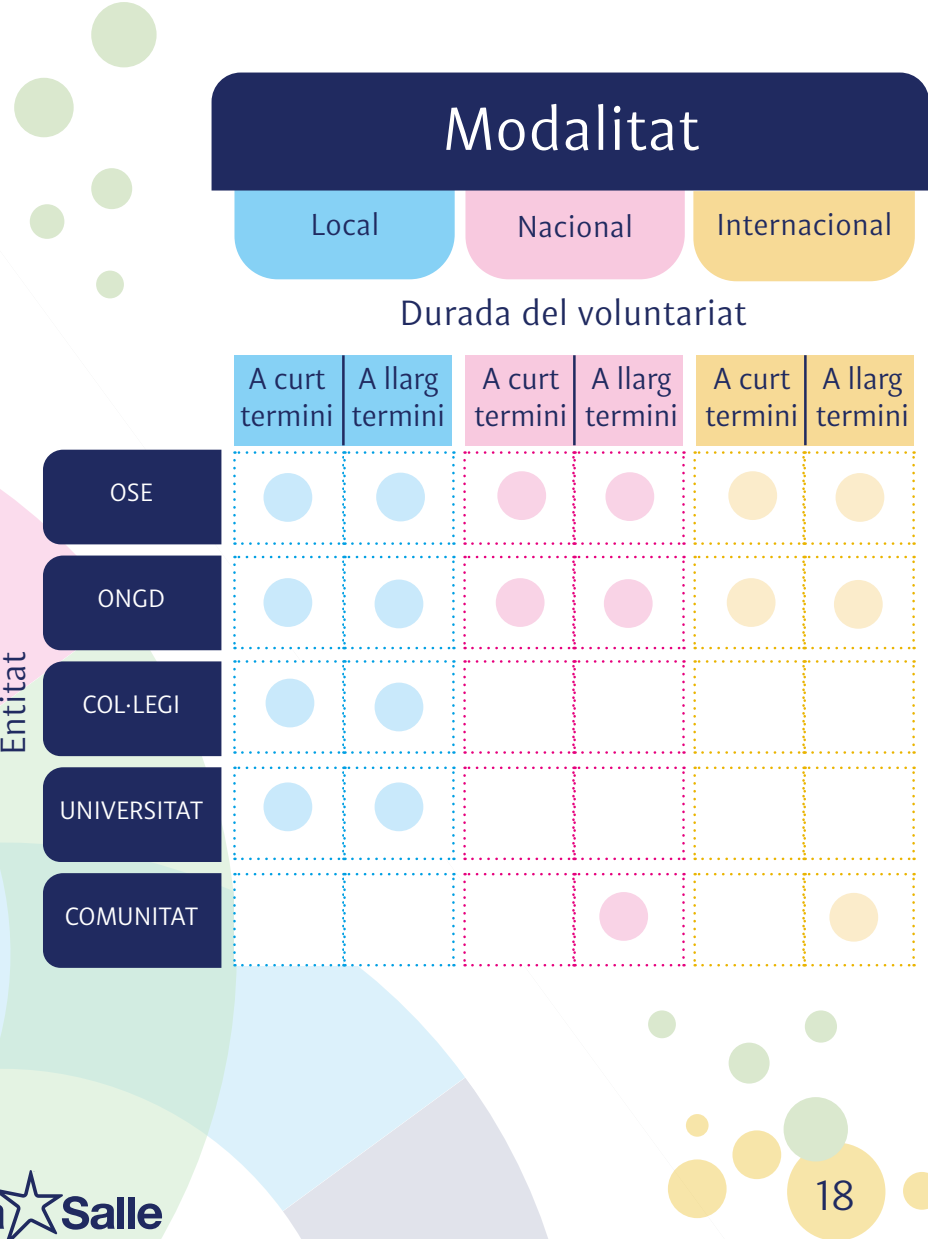
- a. Que l'acció voluntària sigui desenvolupada d'acord amb programes que garanteixin la qualitat de les actuacions i que, en la mesura del possible, s'executin en el seu entorn més immediat, especialment quan es derivin serveis o prestacions personals.
- b. Que es garanteixi la seva dignitat i intimitat personal i familiar.
- c. A rebre informació i orientació suficient i comprensible d'acord amb les seves condicions personals, tant a l'inici com durant la seva execució, sobre les característiques dels programes dels quals se'n beneficiïn o siguin destinataris, així com a col·laborar en la seva avaluació.
- d. A sol·licitar i obtenir la substitució de la persona voluntària assignada, sempre que hi hagi raons que així ho justifiquin i l'entitat de voluntariat pugui atendre aquesta sol·licitud.
- e. A prescindir o rebutjar l'acció en qualsevol moment voluntària, mitjançant renúncia per escrit o per qualsevol altre procediment que deixi constància de la seva decisió.
- f. A sol·licitar la intervenció de l'entitat de voluntariat per solucionar els conflictes sorgits amb els voluntaris.
- g. Que les seves dades de caràcter personal siguin tractades i protegides d'acord amb la Llei de protecció de dades de Caràcter personal corresponent i la resta de l'ordenament jurídic.

Deures de les persones destinatàries

- a. Col·laborar amb els voluntaris i facilitar-ne la tasca en l'execució dels programes dels quals se'n beneficiïn o siguin destinataris.
- b. No oferir satisfacció econòmica o material als voluntaris o a les entitats de voluntariat.
- c. Observar les mesures tècniques i de seguretat i salut que s'adoptin i seguint les instruccions que s'estableixin en l'execució de les activitats acordades.
- d. Notificar a l'entitat de voluntariat amb prou antelació la seva decisió de prescindir dels serveis d'un determinat programa de voluntariat.
- e. Qualsevol altre que es derivi de la present Llei o de la normativa que sigui aplicable.



Tipus de voluntariat a La Salle



Aclariment de conceptes sobre tipus de voluntariat

Entitat que gestiona el voluntariat

Es refereix a l'entitat en què es farà el voluntariat o aquella que en facilita la realització com seria, per exemple, el voluntariat internacional mitjançant una ONG.

En la taula superior apareixen les diferents entitats que gestionen el voluntariat. A cadascuna se'n reflecteix la modalitat i la durada del voluntariat. En el cas d'ONGD i comunitats, es poden trobar documents d'interès als materials de consulta.

Qualsevol altre que es derivi d'aquesta Llei o de la normativa que hi sigui aplicable.

Modalitat

Es contemplen tres possibilitats:

- Local
- Nacional
- Internacional

Durada del voluntariat

Fa referència al temps de durada de l'experiència de voluntariat:

- Curt: d'una durada de menys de 2 mesos.
- Llarg: d'una durada de més de 2 mesos.



4. Definició de programes de voluntariat

La informació que s'ofereix a continuació és un extracte que la Plataforma de voluntariat d'Espanya ofereix en el seu document ["Manual de gestió"](#).

Els Programes de Voluntariat, igual que els Plans, són eines de planificació, però en el cas dels programes, concreten les idees i objectius generals del pla en un lloc i en un temps determinats, a partir d'uns recursos disponibles **concrets**.

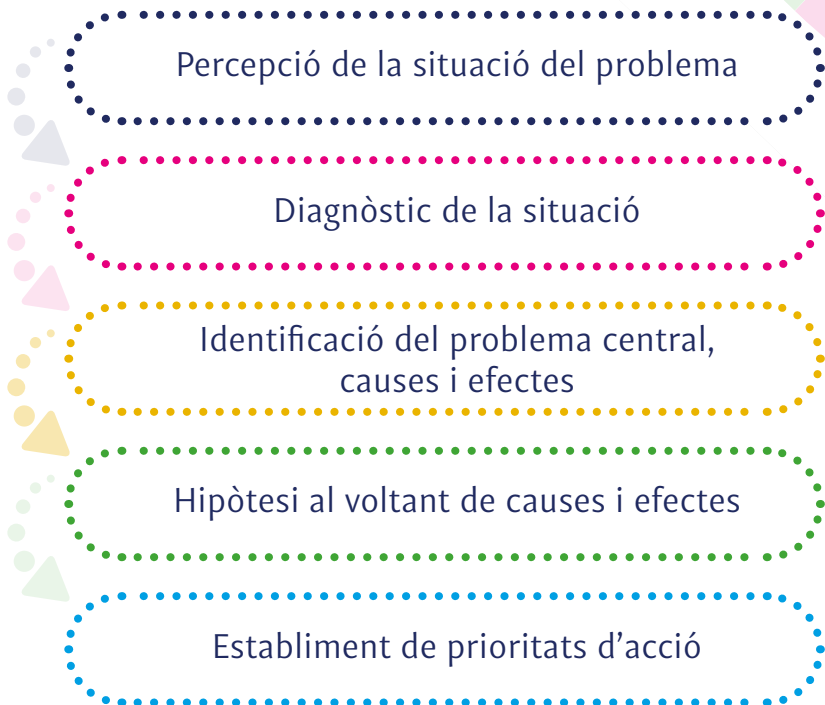
El contingut mínim que ha de contenir els **programes de voluntariat** està clarament establert per la Llei (Llei 45/2015, de 14 d'octubre, de Voluntariat. TÍTOL I, Article 71.).

Els **continguts** mínims són els següents:

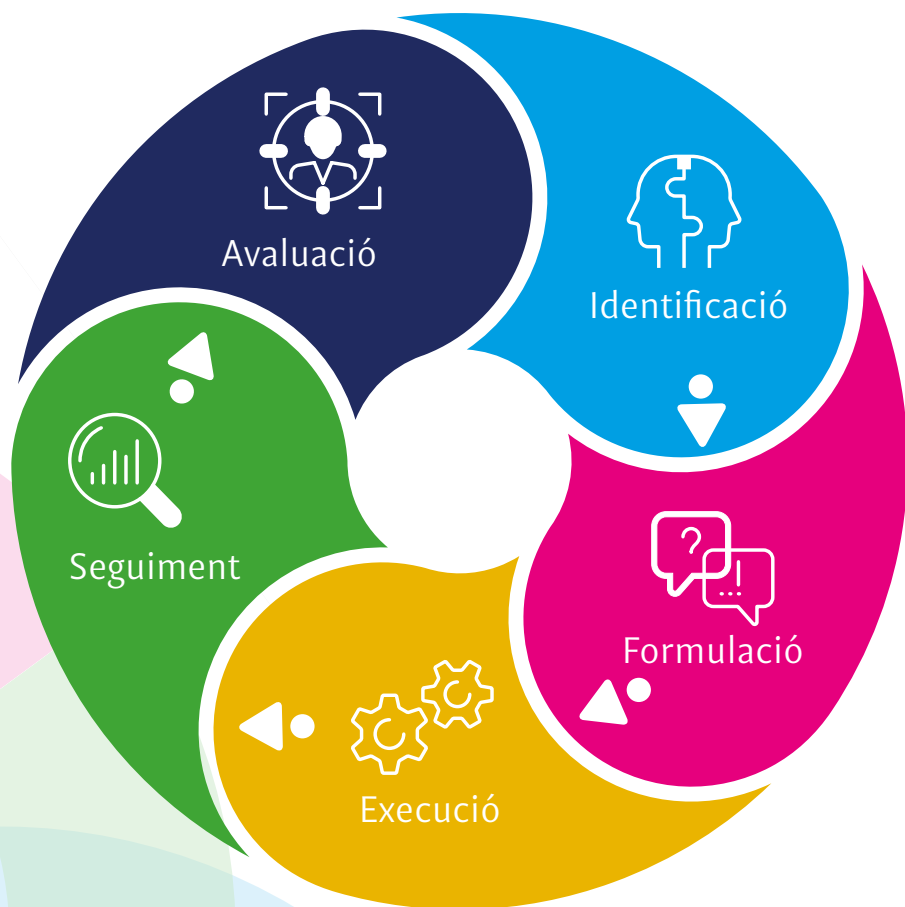
- a. Denominació.
- b. Identificació de la persona responsable.
- c. Finalitats i objectius.
- d. Descripció de les activitats.
- e. Àmbit territorial.
- f. Durada prevista per a la seva execució.
- g. Nombre de persones voluntàries necessàries, perfil adequat per a les tasques que exerciran i qualificació o formació exigible.

- h. Criteris per determinar, si escau, el perfil de les persones destinatàries del programa.
- i. Mitjans i recursos necessaris per dur-los a terme.
- j. Mecanisme de control, seguiment i avaluació.

Un element essencial contemplat en aquests continguts mínims és **fixar** quins seran els nostres **objectius**, i per això cal una **fase prèvia de diagnòstic** (identificació dels problemes i les seves causes). En el següent diagrama apareix una proposta metodològica prèvia a la determinació d'aquests objectius.



Finalment, tot programa de voluntariat ha de contemplar les següents fases:



Fases del programa de voluntariat
Informació recollida PVE



5. Cicle de gestió

Proposem un Cicle de Gestió senzill, compost per 5 Fases a les quals prèviament cal afegir un procés extern - *“La definició de perfils voluntaris”* - que cal abordar abans d’iniciar el Cicle pròpiament dit.

Considerem necessari i important que cada organització dugui a terme el Cicle Complet, desenvolupant totes les seves fases almenys en un nivell mínim. Si no, el cicle no estaria tancat i podria acusar serioses deficiències quant a la gestió i cura de la persona voluntària.





Fase 0

Definició de perfils de les persones voluntàries

La definició de perfils voluntaris és un pas anterior a l'inici del **Cicle de Gestió**. Abans de saber a qui triar hem de saber què necessitem per complir amb el nostre **programa de voluntariat**: quins objectius volem aconseguir, quines tasques cal implementar per assolir aquests objectius, el temps mínim de dedicació, si cal que es realitzi en un horari concret, en quant de temps s'organitza l'acció, per què es realitza l'acció voluntària, quantes persones són necessàries per portar a cap l'acció, quines responsabilitats tindran, quines funcions, si són necessàries o no característiques/habilitats específiques en funció de la tasca a desenvolupar, si aquestes habilitats es poden adquirir o no amb la formació adequada.

De vegades, no cal que la persona voluntària tingui capacitats específiques, excepte la disponibilitat i la motivació. Altres es pot requerir una formació concreta, una titulació determinada, unes habilitats pròpies, i fins i tot en determinats programes, com poden ser alguns dels dedicats a la infància o l'atenció psicològica, en què pot ser necessària una valoració psicotècnica per ajustar les característiques de la persona voluntària amb els requisits de les persones beneficiàries. Aquest tipus d'ajustaments són essencials per assolir la continuïtat dels programes i el seu èxit final.

No tots els llocs han de tenir el mateix grau de definició, sinó que vindran relacionats amb el tipus de **funció i responsabilitat** que se'n vagi a exercir. Els perfils de les persones voluntàries van directament relacionats amb els objectius i han de respondre a les necessitats que tenim com a entitat mitjançant una sèrie d'accions. Es tractaria d'associar el problema central, les causes i els efectes, amb propòsits. Es vincula l'anàlisi de la realitat amb les activitats, aportant coherència al conjunt.



Fase 1 Captació i selecció de persones voluntàries

L'objectiu primordial és trobar aquelles persones que encaixin millor amb les **necessitats de cada entitat**, compartint la seva filosofia essencial (**missió, visió i valors**), els seus principis fonamentals, els projectes als quals s'involucra, les accions que desenvolupa i les persones destinatàries objecte d'aquesta acció voluntària.

En aquesta etapa podríem distingir dos **tipus de captacions**:

- A. **Autocandidatures**: són persones que coneixen l'entitat amb anterioritat, o tenen referències per altres persones.
- B. Cerca **des de l'entitat**, mitjançant recursos que ofereixi la xarxa, campanyes, accions de sensibilització, xarxes socials etc.

En tots dos casos, s'ha de garantir prou **coneixement per a dues parts**:

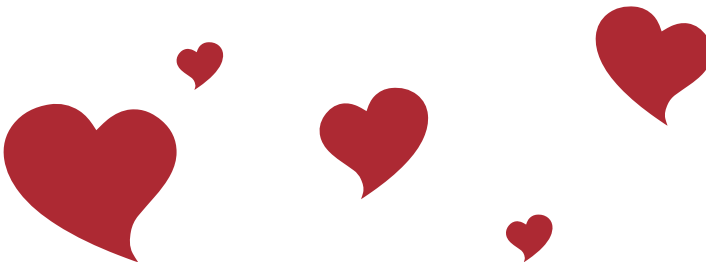
- A. Coneixement dels candidats i presentació de l'entitat.
 - a. Recollida d'informació mitjançant una fitxa d'identitat ([ANNEX 1](#)) que reuneixi les dades bàsiques: dades personals, formació, experiència de voluntariat..

És molt important que en aquest document s'inclogui un apartat que faci referència a l'Acceptació del Tractament i Protecció de Dades ([ANNEX 2](#)) de Caràcter Personal en compliment de la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de dades personals i garantia de drets digitals.

- b. Entrevista personal que permeti conèixer més en profunditat els seus interessos, motivacions i expectatives i avaluar-ne la idoneïtat com a persona voluntària i, si escau, per a quin projecte de voluntariat. Aquesta **entrevista** ha de comptar amb un guió [\(ANNEX 3\)](#) que ens serveixi de base per conduir la conversa i ens faciliti no oblidar cap element clau. A l'entrevista es presenten les característiques de l'entitat, així com la tasca de les persones voluntàries i els diferents projectes de voluntariat existents. .
- c. En cas que es consideri necessari el coneixement del candidat es completaria amb una prova psicotècnica.



- B. Avaluació i deliberació sobre la idoneïtat del candidat i comunicació.
- d. Després de l'entrevista hi haurà d'haver un procés **d'avaluació i deliberació** sobre si el candidat encaixa amb la nostra entitat i si hi ha una adequada sintonia del perfil amb els rols i tasques disponibles.
 - e. Si el candidat és acceptat, li ho haurem de **comunicar**. En el cas que hi hagi diverses possibilitats a desenvolupar convidarem que sigui la persona voluntària la que decideixi.
 - a. Si en el moment present no existís un lloc disponible, se li pot oferir que exerceixi mentrestant una altra activitat, amb el compromís d'avisar-lo quan es produeixi una vacant o altres possibilitats a una altra entitat de la xarxa. Si a la primera entrevista no s'ha arribat a una definició clara de quines serien les seves funcions s'ha de tenir una segona entrevista, per arribar a un consens entre les dues parts sobre les més adequades per a aquesta persona, tenint en compte els interessos i expectatives de la persona voluntària i de l'entitat, i mirant sempre la fi última de la defensa del bé comú i dels drets de les persones beneficiàries.
 - f. Si el **candidat no és adequat** per exercir l'acció voluntària a la nostra entitat és necessari comunicar-ho de forma assertiva, explicant amb la delicadesa més gran els motius que ens han portat a aquesta decisió.





Fase 2 Acollida

Quan el voluntari entra a formar part de la nostra organització té lloc la fase d'acollida.

En aquesta fase volem que la persona se senti a gust, que experimenti la proximitat, de manera que se'n faciliti la incorporació. Com a la fase anterior de Captació i Selecció, hem de transmetre la informació de forma clara i precisa, que proporcionarà una visió global i transparent de tot el procés, fins i tot arribant a anticipar la futura fase de Tancament de l'activitat voluntària.

És important fer un **recorregut per les instal·lacions** i anar-lo **presentant** al personal, sigui contractat o voluntari, i si escau, a l'equip concret amb què acomplirà la seva tasca.

La persona encarregada d'efectuar aquesta comesa és convenient que sigui la mateixa que va fer l'entrevista inicial (normalment és la persona encarregada del voluntariat), que servirà de pont relacional entre l'entrevista i l'acolliment. Aquesta persona ha de ser capaç de transmetre la filosofia, valors i funcionament de l'entitat, per la qual cosa és aconsellable que en tingui certa experiència.

Al moment de l'acollida és convenient presentar el coordinador del seu voluntariat. En el moment oportú, informará sobre les tasques concretes que haurà de desenvolupar la persona voluntària.

Després de les primeres setmanes, convé que l'encarregat del voluntariat **es reuneixi** amb el voluntari per informar-se de com està sent el procés d'incorporació, identificar possibles necessitats i així **realitzar possibles ajustaments** tant al procés en general com a la seva acció voluntària en particular.

En aquesta primera fase d'acollida l'Entitat ha d'assegurar que el voluntari coneix i entén la identitat i els valors de l'organització, a través de la presentació del Caràcter Propi, Projecte de Missió i el Codi Ètic del Districte Arlep. Així mateix, l'entitat assegurarà en aquesta fase una primera formació bàsica sobre els comportaments i actituds continguts al Codi ètic i programa de compliment del Districte Arlep, pel que fa a l'activitat que desenvoluparà.

1

Informació d'interès

Altres temes essencials per a l'acompliment adequat de l'activitat que faciliten que la persona se senti veritablement acollida i motivada:

1. Explicació del **diagrama organitzacional** de l'entitat.
2. **Assignació** de les **persones de referència** a qui acudir, facilitant dades de contacte.
3. Informació sobre les **normes de funcionament intern**.
4. **Explicació** de les **activitats/projectes a desenvolupar**, els fins i objectius específics de l'acció voluntària, en quin programa s'inclou, nombre de persones destinatàries a les quals atindrà i les seves particularitats, quines tasques té assignades, l'entorn en el qual es desenvoluparà i de quines eines de treball disposa.
5. Definició de les funcions pròpies, diferenciant-se de les que corresponen a les persones contractades per l'entitat. Això ens evitarà problemes futurs de manca de límits definits entre uns i altres que poden derivar en conflictes.
6. Cal facilitar una còpia escrita dels detalls que apareixen als punts 3, 4 i 5, que podem incloure en l'**Acord d'Incorporació**.

7. **Mostrar el lloc físic** on realitzarà l'acció voluntària. Aquestes situacions passen quan l'Acollida es realitza a la seu de l'entitat, però l'activitat voluntària té lloc en altres instal·lacions. En aquests casos és clau la participació de la persona que coordina, especialment si l'acció és itinerant.
8. **Compensació de despeses.** De la mateixa manera haurem d'explicar a la persona acabada d'incorporar que les despeses que pogués ocasionar derivats de la prestació de l'acció voluntària estan cobertes. Les condicions estaran especificades en l'Acord d'Incorporació i adaptades a l'activitat que desenvolupi.

2

Acord d'incorporació

Després d'oferir les informacions d'interès ressaltem el compromís que adquirirà la persona, que serà manifest amb la signatura i lliurament de l'Acord d'incorporació.

A la nova Llei de Voluntariat l'**Acord d'Incorporació** ([ANNEX 4](#)) adquireix una especial importància, ja que s'erigeix com instrument de definició i regulació de les relacions entre el voluntari i l'entitat de voluntariat.

Entre altres punts s'hi hauran d'incloure (Llei 45/2015, del 14 d'octubre, de Voluntariat. Títol II, Article 12):

1. Drets i deures del voluntari i l'entitat de voluntariat.
2. La relació entre tots dos.
3. Les finalitats i els objectius de l'entitat.
4. La descripció de les funcions, les activitats i el temps de dedicació.
5. El règim de despeses reemborsables.

6. La formació requerida per al compliment de les funcions i, a si és el cas, l'itinerari per obtenir-la.
7. La durada del compromís.
8. Les causes i la forma de desvinculació.
9. El règim per dirimir els conflictes.
10. El canvi d'adscripció als diferents programes de voluntariat.

És bo incloure en l'Acord d'Incorporació clàusules del tipus:

1. “Si el voluntari no ha contactat amb l'entitat al termini de X mesos/setmanes, es procedirà a donar-lo de baixa.” Així evitarem haver de localitzar aquesta persona en un futur perquè ens signi el document de baixa.
2. Incloure un període de prova en què ambdues parts (entitat-persona voluntària) puguin arribar a conèixer-se mútuament i així poder valorar si volen o no començar aquesta acció voluntària.
3. Incloure l'obligació que el voluntari avisi amb l'antelació més gran possible l'acabament de la seva acció voluntària.

Es lliurará una còpia signada per l'entitat i ens en quedarem amb una altra còpia per arxivar.



Signatura i entrega de la documentació

L'Acord d'Incorporació ha d'anar acompanyat d'una altra documentació addicional, que es presenta a continuació:

- **Tractament i Protecció de dades** (L.O. 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia de drets digitals). Aquest document ha estat lliurat en el moment de la selecció.

- **Codi ètic Districte Arlep** i protocols del programa de compliment que afectin l'activitat desenvolupada.
- **Protecció dels drets d'imatge.**

Si la persona voluntària és menor d'edat, caldrà l'**autorització** ([ANNEX 5](#)) expressa i per escrit de progenitors-es/tutors-es/representants legals de les persones voluntàries menors d'edat (article 8.2 de la Llei 45/2015, de 14 d'octubre, de Voluntariat) i adultes tutelades.

Si la persona és major, igualment necessitaria la citada **autorització** ([ANNEX 6](#)) per a l'ús de la imatge.

- **Autorització per participar en accions de voluntariat, en cas de menors d'edat o persones tutelades.**

Els voluntaris podran **exercir voluntariat des dels 12 anys**, sempre que es respecti el seu interès i que el desenvolupament de l'activitat no perjudiqui el seu desenvolupament i formació integral. La Llei estableix que per a menors de 12 a 16 anys caldrà "autorització" i per als menors de 16 a 18 anys serà necessari el "consentiment". L'ús de l'**autorització** ([ANNEX 7](#)) expressa i per escrit per part dels progenitors-es/tutors-es/representants legals de les persones voluntàries menors d'edat i de les persones tutelades (article 8.2 de la Llei 45/2015, de 14 d'octubre, de Voluntariat).

Declaració responsable sobre absència d'antecedents penals ([ANNEX 8](#)).

El voluntari presentarà una declaració, sota la seva responsabilitat, de no tenir antecedents penals per delictes de violència domèstica o de gènere, per atemptar contra la vida, la integritat física, la llibertat, la integritat moral o la llibertat, i l'indemnitat sexual de l'altre cònjuge o dels fills, o per delictes

de trànsit il·legal o immigració clandestina de persones, o per delictes de terrorisme en programes els destinataris dels quals hagin estat o puguin ser víctimes d'aquests delictes, tal com estableix l'art. 8.5 de la Llei 45/2015, de 14 d'octubre, de Voluntariat.

Certificació negativa ([ANNEX 9](#)) del Registre Central de Penats, si escau, de no haver estat una **persona condemnada definitivament per delictes contra la llibertat i indemnitat sexual, tràfic i explotació de menors**. L'entitat pot demanar a la persona voluntària que permeti sol·licitar la certificació negativa al Registre Central de Penats.

- **La sentència judicial en què es modifiqui la capacitat** de la persona voluntària i en què consti la **possibilitat d'acomplir actuacions de voluntariat**.
- Proporcionar una **Acreditació o Carnet institucional** ([ANNEX 10](#)). Aquesta acreditació inclourà el nom de la persona voluntària, l'entitat on realitza l'acció voluntària i un telèfon de contacte a l'entitat. Aquest carnet els habilita i identifica en el desenvolupament de la seva activitat, facilita la seva presentació a activitats exercides fora de l'entitat, incrementa la seguretat i afavoreix el sentiment de pertinença.
- L'entitat té l'obligació de subscriure una **pòlissa d'assegurança** a cada persona voluntària. La pòlissa es podrà inscriure de forma individual o per a un grup de persones, i haurà d'estar adaptada a les particularitats de l'activitat desenvolupada i cobrir els riscos derivats de l'acció voluntària. Un cop signats els documents anteriors, hem d'informar al voluntari que ha estat donat d'alta en aquesta assegurança i detallar-li per a què serveix i les cobertures que inclou.

4

Alta de l'activitat

La Llei de Voluntariat obliga a portar un **registre d'altres i baixes** ([ANNEX 11](#)) de les persones voluntàries (Títol III, Article 14.2.I. de la Llei 45/2015, de 14 d'octubre, de Voluntariat).

En el procés de captació de persones voluntàries es va completar la fitxa d'identitat que en aquest moment es converteix en la fitxa d'alta a l'activitat.

5

Alta a la base de dades

Resulta molt útil que cada persona voluntària tingui un **expedient** propi a l'organització, una carpeta (virtual o física) per anar arxivant en ella tota la documentació generada: fitxa d'alta a l'entitat, acord d'incorporació, projectes assignats, en quines activitats hi ha participat, persones responsables, assegurança, proves del seu desenvolupament i aprenentatge, etc.

6

Formació bàsica

Una de les necessitats fonamentals de les persones voluntàries per al correcte desenvolupament de la seva activitat és rebre la formació oportuna.

Aquesta formació comença en la fase d'acollida amb la **formació bàsica**. La formació bàsica pot tenir els següents nivells:

1. Formació genèrica sobre el voluntariat.
2. Formació específica sobre La Salle com a Institució, la Salle Acció Social i el component d'incidència social i sobre l'entitat concreta on es desenvolupa el voluntariat.
3. Formació específica associada al tipus de voluntariat que es va desenvolupar.
4. Formació relacionada amb el codi ètic del Districte Arlep i programa de compliment.

Per oferir aquesta formació es pot optar per:

1. Crear una plataforma de formació del voluntariat a nivell districtal.
2. Oferir la formació general del voluntariat recolzant-se a l'oferta de la **Plataforma del voluntariat d'Espanya (PVE)** o altres i la formació específica amb materials elaborats per La Salle.



Fase 3

Seguiment i acompanyament

Entenem per **seguiment** l'atenció individualitzada a les persones voluntàries per estar al seu costat en l'itinerari atenent l'evolució i desenvolupament del procés. El nostre objectiu és aconseguir la millor **integració i el creixement del sentit de pertinença** de la persona voluntària, tant al seu equip de treball com a l'entitat. Es cuiden també els aspectes personals, vitals i espirituals que puguin anar apareixent.

Claus per al seguiment:

- Ha de ser sistemàtic i organitzat (amb temporalització establerta i fixada d'entrevistes i accions de seguiment). Definir un protocol que garanteixi el seguiment en funció del projecte de voluntariat.
- Afavorir que la persona creixi en la seva experiència de voluntariat.
- És un procés continu que ajuda a millorar la qualitat de l'acció voluntària, detectar necessitats, implicar, comprometre i motivar les persones voluntàries.
- La iniciativa en les accions correspon a la persona que l'entitat hagi designat com a responsable del seguiment.
- Hi ha d'haver un registre d'entrevistes i actuacions.
- En el procés hi ha d'haver moments d'avaluació.

- En el procés es donen suggeriments d'acció, formació, fixació de nous objectius, per part de les persones que realitzen el seguiment a les persones que en són objecte i d'acord amb la persona seguida.
- En el desenvolupament de l'experiència de voluntariat és necessari tenir cura de l'equilibri emocional davant de les situacions d'especial dificultat que poden aparèixer en el seu exercici i que poden conduir a una sobrecàrrega.

Entenem per **acompanyament** la relació personal, lliure i voluntària que pot sol·licitar la persona voluntària, que té com a **finalitat** fer camí amb les persones en el seu procés de creixement humà (antropològic- existencial) i espiritual per a un desenvolupament integral en totes les dimensions de la persona: psicològica, existencial i de fe.

Claus per a l'acompanyament:

- Voluntarietat i intencionalitat per part de la persona acompanyada i per l'acompanyant.
- Acompanyant amb suficient preparació i proposat per la persona acompanyada.
- Acord de realitzar acompanyament entre ambdues parts, en què es fixen de manera clara, els modes de funcionament en aquest acompanyament.
- Motiva el creixement personal de la persona acompanyada en totes les seves facetes (antropològiques, existencials i espirituals).
- El protagonisme és de la persona acompanyada.
- La persona acompanyant apareix com a companya de camí.

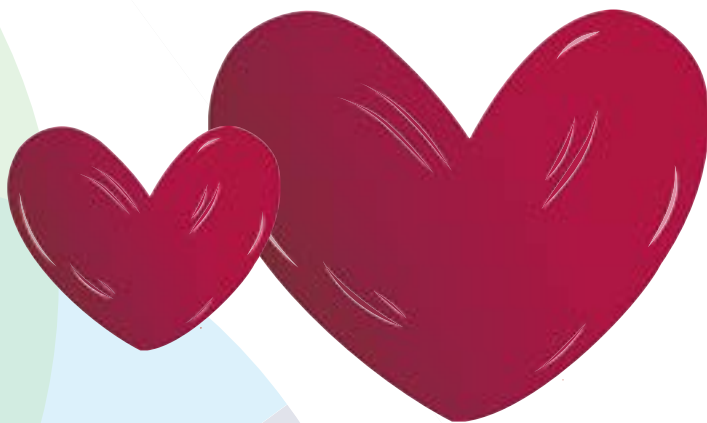


Participació

La participació de les persones voluntàries en la dinàmica ordinària de l'entitat afavoreix la vinculació i reforça el sentiment de pertinença.

Aquesta participació es pot visualitzar de diferents maneres:

- Participant **activament en l'entitat**, col·laborant en l'elaboració, disseny, execució i avaluació dels programes o projectes en la mesura que els correspongui.
- Participant en el govern i l'administració de l'entitat de voluntariat, d'acord amb els seus estatuts o normes d'aplicació i en la manera que aquestes ho permetin.
- Participant en la **dinàmica relacional de l'entitat**, a través de les celebracions, trobades... Això implica que li arribin les comunicacions oportunes per poder unir-se a les activitats proposades, més enllà de les relacionades amb la seva acció voluntària.





2

Reconeixement

L'objectiu primordial d'aquest reconeixement és aconseguir que el voluntari **se senti valorat** per l'entitat. Cal transmetre la importància de la seva aportació tant per a la nostra entitat, com per a les persones beneficiàries o la societat en general.

Poden ser agraïments a la tasca realitzada o als èxits que s'han assolit gràcies a l'acció personal o en equip. Es poden realitzar a nivell individual o col·lectiu, en missatges verbals o a través de les maneres de comunicació interns habituals a l'entitat.

3

Avaluació

Aquesta etapa és important perquè ens permet conèixer informació sobre com està desenvolupant la persona l'acció voluntària, el grau de satisfacció i compliment dels compromisos per ambdues parts, si es compleixen les expectatives inicials, si s'estan aconseguint o no els **objectius** que inicialment s'havien plantejat en el programa, quin **abast social** estem aconseguint, etc.

Aquesta avaluació ens facilitarà rectificar línies d'actuació, gestionar comportaments no satisfactoris, potenciar procediments elogiats, detectar noves necessitats i donar suport a la persona voluntària.

L'avaluació es farà de manera informal mentre es desenvolupa l'acció voluntària, en trobades o enmig de tasques rutinàries. També es farà mitjançant procediments formals en moments institucionalment programats per això. Aquesta avaluació serà compartida amb el voluntari, amb l'ànim del reconeixement de la seva tasca i la identificació d'àrees de millora en el seu exercici.

Podem trobar tres tipus d'avaluacions:

1. De la persona voluntària a l'entitat

Amb aquest tipus s'avalua el nivell de satisfacció, com s'ha sentit, si li agrada la seva activitat, què opina de l'entitat, si s'ha sentit cuidat, acompanyat, si se n'han resolt els dubtes, si ha estat informat o no dels processos, objectius, etc.

Podria realitzar-se mitjançant un **qüestionari de satisfacció** ([ANNEX 12](#)) una vegada a l'any, o en finalitzar cada projecte de voluntariat, en el cas que l'acció voluntària estigui organitzada així. També es podrien implementar unes **fitxes de seguiment** que la persona voluntària pugui anar emplenant amb assiduitat, així podrem avaluar amb més regularitat la seva adequació i grau de benestar. Qui fa el seguiment de la persona

voluntària analitza aquestes fitxes i pren les decisions oportunes a partir de la informació que hi apareix.

Depenent de l'objecte d'avaluació, pot ser aconsellable que aquestes avaluacions es realitzin **de forma anònima**, per exemple, mitjançant un **qüestionari en línia**; així aconseguirem un major grau de llibertat i sinceritat en les respostes obtingudes.

2. De l'entitat al voluntari

En aquest cas s'avalua l'exercici de la persona voluntària: la puntualitat, el grau de compliment de les tasques i compromisos, la connexió amb les persones beneficiàries, la interacció amb companys, la motivació, la iniciativa, els possibles conflictes...

L'avaluació haurà de fer-se sobre una realitat objectiva, evitant en tot moment interpretacions personals, judicis, etc., per la qual cosa la **re-collida periòdica de dades** és essencial i el **tipus d'ítems** a avaluar han de ser **coneguts prèviament**.

3. Avaluació de l'acció i de l'entitat

Es té com a objectiu l'avaluació de l'acció voluntària realitzada.

Es parteix d'una realitat documentada i prèviament fixada que permet identificar si s'han aconseguit o no els objectius proposats inicialment i el grau d'assoliment d'eficàcia social.

Podria fer-se **una vegada a l'any o en finalitzar un projecte** o determinada acció voluntària. La persona idònia per fer aquesta avaluació serà qui la coordina.

Un altre mitjà possible són les **reunions de grup** amb tot l'equip (per a aquelles accions en què aquest sigui el sistema organitzacional), que ens permetrà fer un seguiment més permanent, proper i adaptat a la realitat.



Fase 4 Formació permanent

La formació permanent és molt important per aconseguir una adequada execució de l'acció voluntària. Garanteix una prestació de qualitat i contribueix al creixement de la persona voluntària i la seva acció.

És important que la formació acompanyi el voluntari durant la seva relació amb l'entitat. En funció de les diferents etapes de la trajectòria, evolució personal, necessitats o àmbits d'actuació, anirà rebent un tipus o un altre de formació.

La formació és un dels **deures** que adquireix tota **entitat** de voluntariat. Tota entitat ha de tenir un pla de formació que ha de girar al voltant de la capacitat del voluntariat, l'enfortiment de les entitats i l'apropament de la pràctica voluntària en la societat.

En qualsevol cas, la **formació** ha d'estar **adaptada** a la dinàmica i els objectius de la nostra entitat, la complexitat de la realitat diferent a cada organització, els nous mètodes d'intervenció, i als reptes i oportunitats que es presenten cada dia.

Quan parlem de l'itinerari formatiu del voluntariat cal tenir en compte que el cicle de les persones voluntàries no és un **procés** lineal sinó "**cíclic**". Cadascuna de les fases per les quals passa cada persona es barregen entre si, enriquint-se i modificant-se en el procés de l'acció voluntària, per tant, el seu desenvolupament i evolució ha de ser permanentment revisat i renovat, tenint en compte noves realitats, nous recursos, noves tendències.



Fase 5 Tancament de l'activitat voluntària

Anomenem **tancament** a la **finalització de l'activitat voluntària** d'una persona a la nostra entitat. Suposa la fi del compromís que havíem signat inicialment.

Hem de considerar el **tancament com una fase natural** més del cicle de gestió i que forma part del procés. Sí que hem de tenir presents els possibles sentiments i emocions que poden arribar a produir-se, per estar preparats i gestionar-los adequadament. **La comunicació no verbal, l'escolta activa i l'assertivitat són elements clau per a una sortida reeixida.**

És important disposar **d'un protocol** que ens serveixi de guió i ens ajudi a no oblidar passos essencials. Aquest protocol **serà de gran utilitat** per homogeneïtzar processos, prevenir oblots i impedir favoritismes o distincions entre voluntaris.

Un cop tinguem clar que la persona voluntària deixarà la seva activitat hem de preveure com més aviat millor la seva **substitució** i passar el testimoni de les seves responsabilitats a altres persones. Així evitarem que les funcions que realitzava no es quedin sense atendre, especialment si la seva tasca implicava terceres persones.

En cas que la decisió hagi estat presa per la persona voluntària, és la seva responsabilitat avisar amb l'antelació més gran possible la sortida, tal com va quedar reflectit a l'acord d'incorporació, però és responsabilitat nostra que **entenguin la importància** de notificar-nos-la com més aviat millor. La persona pot fer servir com a model una **fitxa de baixa voluntària** ([ANNEX 13](#)).

Aquest fet adquireix més significació si és una activitat que comprometi **persones beneficiàries**, en particular, si aquestes tenen capacitats diferents, sigui de tipus intel·lectual o de desenvolupament, o es troben en situacions de vulnerabilitat especial; en aquests casos hem de **comunicar la baixa** d'aquesta persona voluntària. Si **el sentiment** de les persones voluntàries **és important**, també ho és el de les persones destinatàries, que de vegades poden arribar a percebre neguit en veure passar voluntaris i voluntàries per la seva vida sense integració, vincle social o reciprocitat.

Finalment, també pot ser interessant fer un **comiat informal** amb la persona que la coordina, amb **la resta de l'equip** de voluntariat i **la resta de personal** de l'entitat amb què la persona voluntària tingués relació. La iniciativa d'aquest tipus d'accions sol anar a càrrec de la persona encarregada del voluntariat, de la persona que coordina i el seu abast sol dependre del temps i intensitat de relacions que aquesta voluntària hagi tingut amb l'entitat. En qualsevol cas, pot ser un pas que també es pot integrar en el protocol de tancament/sortida, de manera que s'evitin distincions en el procés. En cas que no celebrem aquest comiat informal, sí que **convidarem** la persona voluntària a **acomiar-se** de la resta de l'equip, usuàries i personal de l'entitat.



1

Cessament

Entenem per cessament la desvinculació d'una persona voluntària de l'entitat per iniciativa d'aquesta.

Les entitats de voluntariat tenen dret a suspendre l'activitat de les persones voluntàries quan es vegi perjudicada greument la qualitat o les finalitats dels programes de l'entitat. Algunes accions concretes poden ser l'incompliment del seu compromís, tenir un comportament inadequat, revelació d'informació confidencial o tracte incorrecte amb persones destinatàries o companys.

De la mateixa manera, la Llei concreta que les persones destinatàries de l'acció voluntària tenen dret a sol·licitar i obtenir la substitució de la persona voluntària assignada sempre que hi hagi raons que ho justifiquin i l'entitat pugui atendre aquesta sol·licitud.

De vegades les causes dels incompliments estan motivades per **desajustaments** entre les expectatives que tenia la persona respecte a l'acció voluntària i la realitat del dia a dia. **La informació inicial és la clau** perquè no hi hagi disparitat entre les motivacions inicials i el context real.

De qualsevol manera, **comunicar** que la persona voluntària **no pot continuar fent la seva activitat** a l'entitat és una tasca difícil però necessària. Un cop més, la comunicació assertiva i l'empatia seran claus per l'èxit de la missió. En acabar la conversa **agraïm l'esforç realitzat**.

2

Reunió de tancament

La reunió de tancament de l'activitat és una **tasca essencial** del cicle de gestió, per això hem de cuidar determinar l'espai adequat per celebrar-la, tant pel nostre propi interès com pel de la persona voluntària.

És el moment perfecte per fer una **avaluació mútua**, per exemple, la que ofereix el Manual del Cicle de Gestió de la PVE del pas de la persona per la nostra entitat, quines facetes relacionades amb el funcionament i la gestió del voluntariat a l'entitat milloraria, que canviaria, etc.

El quadre següent que es presenta exposa de manera clara els passos que ha de tenir la reunió:

Oportunitat per resumir els resultats obtinguts gràcies a la tasca voluntària i destacar l'impacte positiu que això ha suposat.

Cal concretar els motius de la causa del cessament.

Conèixer la valoració que la persona fa de l'entitat.

Anticipar les possibles variants d'escenaris que puguin presentar-se. Podrem tenir-los prèviament preparats i tenir el tancament més elaborat.

Conèixer els interessos de la persona voluntària en altres activitats o entitats per poder facilitar-los el contacte.

Tenir preparat un guió per assegurar-nos abastar tots els punts clau de la conversa.

Signatura del document de baixa voluntària.

Finalitzar expressant el nostre més sincer agraïment a la seva feina.

Lliurament del carnet, de dispositius, eines, equips, documentació o recursos que pertanyin a l'entitat.

És important que es realitzi amb dos representants de l'organització (la persona que va fer l'entrevista inicial al costat de la persona...).

Preparar amb antelació la documentació a lliurar (certificat...).

Procurar que el comiat sigui càlid i deixar oberts les possibilitats per a futures col·laboracions.

En l'àmbit de la gestió, pot ser molt interessant **incorporar** tota la **informació** derivada de la nostra entrevista a l'**expedient** de la persona voluntària perquè puguem consultar-la en moments futurs, sistematitzar la informació per realitzar les nostres pròpies estadístiques i valoracions, que finalment incideixin en l'optimització del procés.

3

Agraïments oficials

Amb els agraïments personals que hauran tingut lloc durant la reunió de tancament, es planteja un **agraïment oficial**, ja sigui mitjançant carta d'agraïment, el lliurament d'un regal institucional o qualsevol altre element que simbolitzi el reconeixement a la tasca prestada i contribueixi a tancar el procés.

4

Certificació

És important diferenciar entre la **Certificació de les activitats** ([ANNEX 14](#)) i programes (tasques, funcions, durada, lloc...) en què la persona voluntària ha participat i la **Certificació de les Competències** adquirides durant aquest voluntariat.

La Llei de Voluntariat (Títol VI, Article 23) indica les **mesures de reconeixement** i valoració social de l'acció voluntària i l'obligació d'expedir a les persones voluntàries una **certificació** (Títol III, article 14) de les activitats i els programes en què ha participat, com un mecanisme de creixement i gratificació personal (Títol VI, Article 24).

La certificació de les activitats serà lliurada a la persona voluntària quan la sol·liciti durant el seu servei de voluntariat i, **en tot cas**, a la seva **finalització**.

Si alguna entitat ho considera oportú pot oferir la certificació de **competències** adquirides en el desenvolupament de la seva acció voluntària. En aquest cas es pot servir la proposta que la Plataforma de voluntariat d'Espanya ofereix a través del programa Vol+.

La Llei exposa que la certificació es farà de conformitat amb la normativa general de reconeixement de competències adquirides per experiència laboral o per vies no formals de formació. Tot i que és important assenyalar que el desenvolupament normatiu encara no és complet.



5

Baixa de l'activitat

La baixa de l'activitat comporta una sèrie de tasques administratives associades, com el **canvi de situació a la base de dades** que es realitzarà segons els procediments habituals de l'entitat.

També caldrà procedir a l'**anul·lació de la pòlissa de l'assegurança** i a **comunicar oficialment** a la resta de persones involucrades en la seva acció voluntària la sortida.

Si no hem pogut mantenir l'entrevista de comiat en persona, li enviarem una **carta de desvinculació/baixa** perquè ens la torni signada.



Fase 6

Vinculacions i relacions posteriors

Aquesta seria la darrera fase del protocol. Pretén mantenir la vinculació entre l'entitat i la persona voluntària. Implica la possibilitat d'obrir noves possibilitats de relació en el futur, siguin permanents o esporàdiques.

El tipus de relació que es pot dur a terme és molt variat. Estem parlant d'accions basades en els **contactes mantinguts un cop finalitzada l'acció voluntària**, com ara **l'enviament de comunicacions** informant de les activitats de l'entitat, la invitació a presentacions o activitats públiques que organitzem o la **crida puntual** per participar en accions concretes en què pogués ser necessària una ajuda ocasional.

Per altra banda, en aquesta fase final del protocol es pot oferir a la persona mantenir la vinculació amb l'entitat d'altres formes, com ara: fidelitzant-se com a soci, com a benefactor...

1

Signatura de la LOPD

Per poder mantenir el contacte, el voluntari haurà de **signar el seu consentiment per al tractament successiu de les seves dades personals** ([ANNEX 2](#)) en compliment de la LOPD (Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades i garantia de drets digitals).

2

Diagrama Cicle de Gestió dels voluntaris ampliat



Definició de perfils dels voluntaris

Captació i selecció

- Captació de voluntariat
- Primers contactes
- Fitxa de dades
- Entrevista individual amb guió establert
- Deliberació sobre la idoneïtat i adequació del perfil
- Comunicació personal del resultat

Acollida

- Recorregut per les instal·lacions i presentacions
- Assignació de persones de referència
- Formació bàsica
- Acord d'incorporació
- Diagrama organitzacional
- Funcionament intern
- Concreció d'activitats, objectius específics, tasques assignades
- Signatura i entrega de documentació
- Alta en activitat i a la base de dades



Acompanyament i seguiment

- Formació permanent
- Comunicació
- Participació
- Desenvolupament
- Reconeixement
- Avaluació



Tancament de l'activitat voluntària

- Entrevista
- Agraïments oficials
- Certificats
- Baixa/cessament



Vinculació

- Signatura d'un nou consentiment LPDO
- Relacions posteriors
- Comunicacions
- Invitacions a actes
- Oferiment de formacions
- Crida a col·laboracions puntuals



6. Autodiagnòstic

A continuació, mostrem una [llista de verificació](#) amb els principals punts a emprendre durant el cicle de gestió dels voluntaris. És un test d'autodiagnòstic de la situació real.

L'objectiu d'aquesta eina és prendre consciència del **grau de compliment de les diferents fases** que desenvolupeu en la vostra organització i el seu nivell de compliment, per tal de detectar possibles millores a implementar en el futur.



Fase 0

Definició de perfils de voluntaris

Accions	Sí	No
Hem elaborat un Pla de Voluntariat?	☐	☐
Hem definit els nostres objectius per a aquesta acció voluntària?	☐	☐
Hem definit què necessitem per aconseguir els nostres objectius?	☐	☐
Hem definit quines tasques cal implementar per assolir els objectius?	☐	☐
Hem definit el temps mínim de dedicació?	☐	☐

Accions	Sí	No
Hem definit quantes persones voluntàries necessitem per a dur a terme l'acció?	☐	☐
Hem definit si cal un horari concret?	☐	☐
Hem definit responsabilitats, funcions?	☐	☐
Són necessàries característiques, habilitats o formació específiques?	☐	☐
Podem oferir aquesta formació en cas necessari?	☐	☐
És necessària una valoració psicotècnica prèvia?	☐	☐
Descrivim les funcions i tasques de manera transparent i detallada, especificant el temps de dedicació que comporta?	☐	☐





Fase 1

Captació i selecció

Accions	Sí	No
Disposem d'un formulari inicial de recollida de dades estandarditzat amb les dades de contacte del voluntari i els principals programes/accions en què està interessat?		
El formulari inclou l'acceptació del tractament i protecció de dades personals (DPDP)?		
Oferim suport per completar els diferents camps (ordinador en la seu, suport telefònic, ajuda guiada etc.)?		
Disposem d'una base de dades centralitzada per incorporar la informació inicial del candidat?		
S'introdueixen les dades directament a la base de dades? I si no, tenim una persona encarregada d'introduir aquestes dades?		
Pel que fa a l'entrevista inicial, tenim elaborat un guió previ? S'afavoreix l'intercanvi d'opinions i suggeriments?		



Accions	Sí	No
És una entrevista individual?	☐	☐
Tenim prou temps per fer-la?	☐	☐
Descrivim les funcions i tasques de manera transparent i detallada, especificant el temps de dedicació que comporta?	☐	☐
Transmetem il·lusió i confiança?	☐	☐
Realitzem l'entrevista entre diverses persones (responsable de voluntariat, coordinador/ora...)?	☐	☐
Portem a terme després un procés de deliberació sobre la seva idoneïtat?	☐	☐
Permetem que sigui el voluntari qui esculli l'activitat que vol fer?	☐	☐
Si la persona no és adequada, li comuniquem en una conversa privada de forma assertiva i explicant els motius?	☐	☐
Si ho estिमem oportú, els oferim altres possibilitats en funció de les seves capacitats i expectatives en la nostra entitat o en una altra?	☐	☐



Fase 2 Acollida

Accions	Sí	No
Disposem d'un protocol d'acollida?		
Realitzem un recorregut per les instal·lacions centrals o pel lloc on vagi a realitzar la seva acció voluntària?		
El presentem a la resta del personal i a la resta dels voluntaris o al vostre equip de treball?		
Informem prèviament a les persones involucrades que s'hi incorporarà un nou voluntari?		
Té assignada una persona de referència que s'encarregui del seu seguiment els primers dies?		
Li expliquem les seves feines concretes? Aquesta tasca la duu a terme la persona de referència / coordinadora?		
Al cap d'unes setmanes consultem amb el voluntari com està sent el procés? Si té algun dubte, suggeriment, necessitat?		
En cas afirmatiu, realitzem els ajustaments detectats?		
Impartim la nostra formació bàsica? En cas afirmatiu, tractem aquests temes?		

Accions

SÍ

No

Li donem una formació inicial sobre les actituds i comportaments relacionats amb la seva activitat i regulats en el Codi ètic del Districte Arlep.

Com és la institució.

Missió, visió i valors de l'entitat. Codi ètic i programa de compliment del Districte Arlep.

La importància del voluntariat.

Especificacions de la Llei 45/2015 de 14 d'octubre, de Voluntariat.

A quins àmbits dediquem la nostra acció solidària.

Els nostres programes de voluntariat.

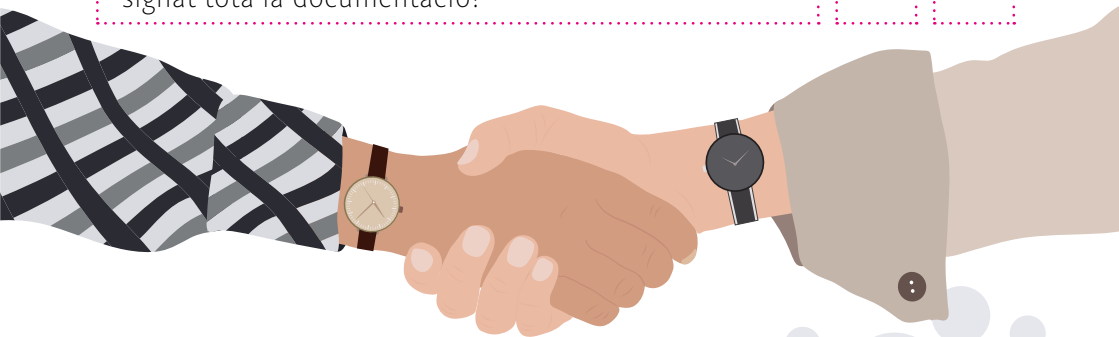
Nivells i àrees de participació.

Perfils dels destinataris de les nostres accions (si fa el cas).

Mesures específiques de l'entitat per a la prevenció i solució de conflictes relatius a l'assetjament sexual i a l'assetjament per raó de sexe.

Accions	Sí	No
Al nostre Acord d'Incorporació estan detallats? • Els drets i els deures de la persona voluntària i l'entitat de voluntariat. • La relació entre tots dos. • Els fins i els objectius de l'entitat. • La descripció de les funcions, activitats i el temps de dedicació. • El règim de despeses reemborsables. • La formació requerida per al compliment de funcions i, si escau, l'itinerari per obtenir-la. • La durada del compromís. • Les causes i forma de desvinculació. • El règim per dirimir els conflictes. • El canvi d'adscripció als diferents programes de voluntariat.		
A l'Acord d'Incorporació s'inclouen aquests documents annexos? • Acceptació del tractament i protecció de dades. • Acreditació o carnet institucional. • Declaració responsable sobre absència d'antecedents penals. • Protecció de drets d'imatge (si és el cas). • Certificació negativa de delictes sexuals (si és el cas). • Autorització/Consentiment de progenitors/es/tutors/es/representants legals (si és el cas). • Sentència judicial en què es modifiqui la capacitat de la persona voluntària i en què consti la possibilitat de realitzar actuacions de voluntariat (si és el cas).		

Accions	Sí	No
Adaptem el nivell de responsabilitat al nivell de capacitat i compromís del voluntari?	☐	☐
Comuniquem quines són les persones de referència a qui acudir en cas de conflicte, facilitant les seves dades de contacte?	☐	☐
Acordem amb la persona voluntària de forma consensuada com resoldre possibles temes que puguin arribar a ser conflictius?	☐	☐
Informem sobre la importància d'avisar, amb la més gran antelació possible, en cas de no continuar amb la seva acció voluntària?	☐	☐
Hem subscrit una pòlissa d'assegurança adaptada a les particularitats de l'acció voluntària?	☐	☐
Portem un registre d'altres i baixes dels voluntaris?	☐	☐
Hem procedit a donar d'alta el voluntari a la nostra base de dades i crear un expedient propi un cop hagi signat tota la documentació?	☐	☐





Fase 3

Acompanyament i seguiment

Accions	Sí	No
Analitzem quins models de formació són els més apropiats en funció dels nostres objectius?		
Oferim al voluntari una formació específica al llarg de la relació amb l'entitat?		
Consultem el voluntari quin tipus de formació necessita durant la seva acció voluntària?		
Possibitem sistemes de comunicació bidireccional?		
Hi ha un protocol per a aquests contactes? (freqüència, mitjans, reunions, intervencions...).		
Fomentem la participació de les persones voluntàries en l'elaboració, disseny i execució de les accions voluntàries?		
Els suggeriments són escoltats i avaluats a fi d'implementar-los si és el cas? O ens limitem a deixar-los intervenir?		

Accions	Sí	No
Poden intervenir en els processos de gestió i presa de decisions?	☐	☐
El voluntari està acompanyat en el desenvolupament de la seva acció o roman aïllat?	☐	☐
Es fomenta la vida associativa i les relacions d'amistat?	☐	☐
Realitzem un suport socioemocional global i permanent?	☐	☐
Realitzem agraïments periòdics a la tasca del voluntariat?	☐	☐
Realitzem un reconeixement de competències?	☐	☐
Duem a terme processos d'avaluació de la persona voluntària a l'entitat?	☐	☐
Duem a terme un seguiment de l'evolució del voluntari?	☐	☐
Avaluem el seu grau de motivació i satisfacció?	☐	☐
Duem a terme un procés d'autoavaluació?	☐	☐



Fase 4

Tancament de l'activitat del voluntari

Accions	Sí	No
Tenim dissenyat un protocol per abordar aquesta etapa?	☐	☐
Hem previst la substitució del voluntari com més aviat millor?	☐	☐
Realitzem una reunió/entrevista de tancament amb el voluntari?	☐	☐
Avisem com més aviat millor les persones beneficiàries (si escau)?	☐	☐
Tenim preparat un guió amb els principals temes a abordar?	☐	☐
Realitzem una avaluació mútua del seu pas per l'entitat? Preguntem per les causes de l'abandó?	☐	☐
Assumim els resultats obtinguts d'aquesta avaluació per tal de millorar els processos?	☐	☐
Incorporem la informació derivada de l'entrevista al vostre expedient?	☐	☐
Anticipem possibles situacions que puguin presentar-se de manera que puguem estar preparats?	☐	☐

Accions	Sí	No
Tenim llesta amb antelació la documentació a lliurar a fi de centrar-nos en la comunicació?	☐	☐
Intentem esbrinar els interessos i motivacions del voluntari a fi de derivar-lo, si escau, a una altra entitat o activitat?	☐	☐
A la reunió hi participa més d'una persona de l'entitat?	☐	☐
Acabem la conversa expressant tot el nostre agraïment?	☐	☐
Fem un comiat informal amb l'equip de feina o la resta del personal vinculat?	☐	☐
Si no realitzem el comiat informal, convidem al voluntari que s'acomiadi de la resta de l'equip, dels usuaris i de la resta del personal de l'entitat?	☐	☐
En cas que es produeixi un cessament, ho comuniquem en una reunió privada? Agraïm l'esforç realitzat? Orientem vers altres possibles entitats?	☐	☐
Lliurem una Certificació de les activitats i els programes en què ha participat?	☐	☐
Realitzem una Certificació de Competències?	☐	☐

Accions	Sí	No
Comuniquem oficialment a la resta dels involucrats el final de l'activitat voluntària d'aquesta persona?	☐	☐
En cas de no haver pogut mantenir la reunió de tancament de l'activitat, enviem al voluntari una carta de desvinculació o baixa perquè la torni signada?	☐	☐
O incloem en l'acord d'incorporació que si al cap de X temps sense tenir notícies seves es procedirà a donar-li la baixa?	☐	☐
Hem anul·lat la pòlissa de l'assegurança?	☐	☐
Procedim a donar-lo de baixa com a voluntari a la base de dades?	☐	☐





Fase 5 Vinculació

Accions	Sí	No
Convidem el voluntari a mantenir contactes posteriors?	☐	☐
Si ha acceptat, li fem tornar a signar el consentiment per a la LPDP?	☐	☐
Enviem comunicacions informant de les activitats de l'entitat, èxits aconseguits gràcies a la tasca del voluntariat, accions i projectes futurs, butlletins, felicitacions...?	☐	☐
Convidem a presentacions o activitats públiques (dia internacional del voluntariat, aniversaris, premis, congressos...)?	☐	☐
Oferim la possibilitat de realitzar les nostres formacions especialitzades?	☐	☐
Fem crides puntuals per col·laborar en accions extraordinàries, intervenir en accions concretes?	☐	☐
Convidem a la participació en els processos de gestió i presa de decisions de l'entitat?	☐	☐



7. Annexos i material de consulta

Accediu a les carpetes d'annexos i material de consulta a través de l'escaneig del codi QR relacionat amb els documents o clicant sobre el botó en cas de consultar aquest document en format digital.

Cicle de gestió (annex de l'1 al 13)

Documents referenciats com a annexos a les diferents fases del Cicle de gestió.



Legislació sobre voluntariat

Normativa en l'àmbit estatal i autonòmic relacionada amb voluntariat.



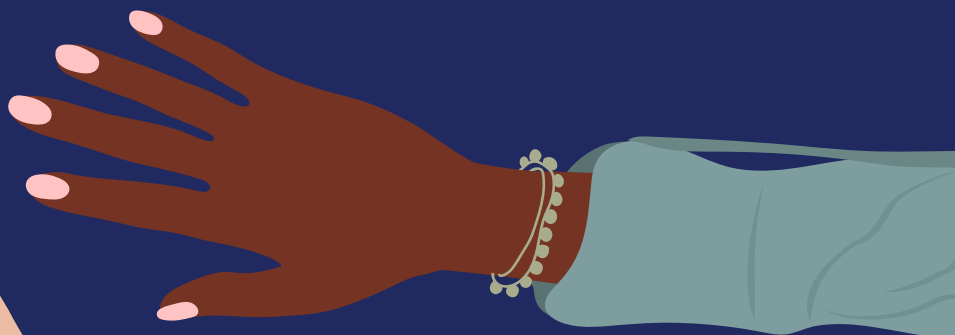
Altres recomanacions

Documentació, guies i altres materials referenciats al document marc o que serveixen d'inspiració.











www.lasalle.es