



Documento Marco

Voluntariado en **La** **Salle**



Sobre este documento

- Elaborado polo Equipo de Animación Distrital (EAD).
- Aprobado polo Consello MEL de Distrito (1 de febreiro de 2024).
-  Calle Marqués de Mondéjar, 32. 28028 - Madrid.
-  educacion@lasalle.es
-  www.lasalle.es
-  La Salle Arlep
-  @sallearlep



Índice

● 1. Xustificación	... 3
● 2. Presentación	... 5
● Organización documental	... 6
● 3. O voluntariado	... 8
● Definición	... 8
● Dereitos e deberes das persoas voluntarias e as entidades	... 10
● Tipos de voluntariado en La Salle	... 18
● 4. Definición de programas de voluntariado	... 20
● 5. Ciclo de Xestión	... 23
● Diagrama do ciclo de xestión das persoas voluntarias	... 51
● 6. Autodiagnóstico	... 52
● 7. Anexos e material de consulta	... 66

(Esta guía contén referencias a documentos, anexos, marcos legislativos e outros materiais de interese aos que se accede escaneando os códigos QR da sección anexos da páxina 66).





1. Xustificación

No corazón da tradición lasaliana atópase o voluntariado como unha expresión concreta dos principios lasalianos de fe, fraternidade e servizo que busca fomentar a solidariedade, a xustiza, a paz e o compromiso coa sociedade desde o ámbito da educación. No voluntariado lasaliano destaca o seu enfoque na comunidade promovendo unha comprensión máis completa da realidade do contexto na que se sitúa e a vivencia de dinamismos comunitarios coas demais persoas voluntarias.

A reflexión distrital, xa sexa na III AMEL distrital xa sexa en documentos elaborados nos últimos anos, considera de especial significatividade realizar unha mirada sobre o voluntariado incidindo no ofrecemento de medios e recursos que posibiliten o crecemento, seguimento e acompañamento das persoas voluntarias desde e nos nosos colexios, campus universitarios, Obras Socioeducativas, ONGD, Movemento Xuvenil Lasaliano e Comunidades Lasalianas.



Hai unha serie de documentos internos que foron referencia na elaboración do documento marco. Entre eles destacamos: Os documentos que sobre o voluntariado teñen as coordinadoras de ONGD e Obras Socioeducativas, o Documento Marco de Evanxelización, Proxecto Marco de Educación na Xustiza, Solidariedade e Paz en La Salle, o documento de La Salle Acción Social, o Proxecto estar de voluntariado en Comunidades Lasalianas e a Guía Distrital de Acollida, Seguimento e Acompañamento.

Este documento ten como finalidade ofrecer un marco de referencia sobre o voluntariado dentro do Distrito Arlep. Nel exprésase a nosa forma de entender e organizar o voluntariado, así como, a modo de orientación, as **pautas para guiar axeitadamente as persoas voluntarias**. Quere ser, ademais, unha ferramenta facilitadora para as entidades de nova constitución e para as persoas que se incorporan ás xa existentes.

No seu contido, centramos a nosa mirada na **importancia de coidar** a cada persoa voluntaria. Elas son un pilar esencial da acción social das obras lasalianas; a súa dedicación e compromiso son imprescindibles para o éxito de moitos programas e proxectos. O coidado dos procesos nos que están implicadas, xunto co labor dos profesionais, son fundamentais para facer realidade a misión e a visión de La Salle en favor dos destinatarios da súa acción voluntaria nos diferentes ámbitos, en especial dos máis vulnerables, para a construción dun mundo máis xusto, máis fraterno e solidario.

Somos conscientes de que a súa actividade tamén debe **axudalos a crecer como persoas**, a adquirir competencias que poidan servirles no seu recorrido vital, tanto persoal como profesional. Implica o compromiso de ofrecer experiencias que sexan significativas nesa liña.

Este documento marco **diríxese a todas as entidades e a cada unha das persoas que as conforman**, sentíndose corresponsables da aplicación do mesmo.



2. Presentación

Este documento quiere ofrecer un marco de referencia para o voluntariado que se desenvolve no ámbito do Distrito Arlep, contemplando tanto os diferentes tipos de entidades (ONGD, OSE, centros educativos...) como os distintos tipos de voluntariado (local, nacional e internacional, de curto ou de longo percorrido, asociado a unha experiencia de comunidade ...).

O contido deste documento ten un carácter amplo, actual, eficaz e adaptable ás diversas realidades e ás necesidades de cada situación. É sinxelo e de fácil uso. Reúne a documentación dispoñible dentro da rede e a aprendizaxe adquirida nesta. As diferentes entidades terán a capacidade de completar ou adaptar o presentado á súa realidade.

Para facilitar o traballo das entidades incluímos anexos que cada organización poida adaptar e facer seus facilmente.

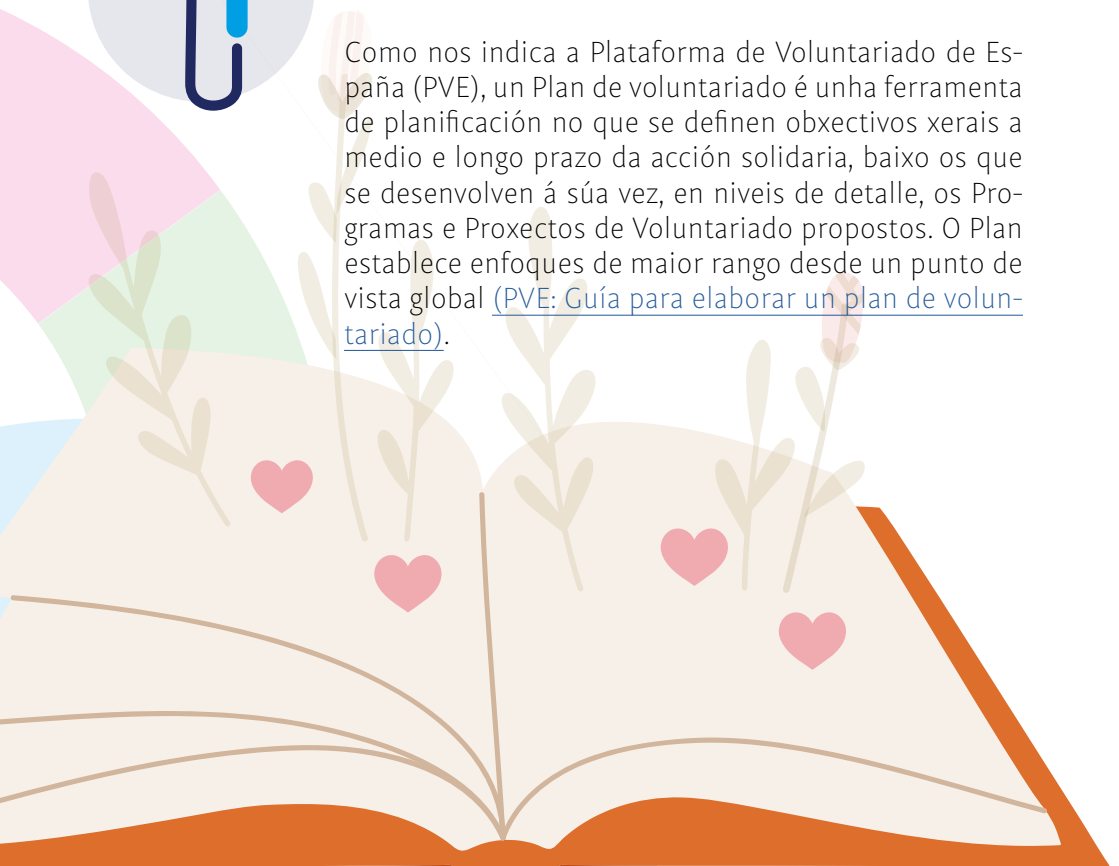


Organización documental

Toda entidade debe ter:



Un **Plan de Voluntariado** que se basea na lei 45/2015, que nos ofrece un marco sobre o que construír a acción voluntaria. Este marco componse de elementos relacionados coa identidade (Valores), o sentido (Principios) e a execución (Funcións) que ha de ter toda acción voluntaria. O fin é dar alcance e coherencia a cada unha das expresións que contén o voluntariado, sexa cal for o ámbito desde o que se desenvolva ([PVE: Guía Fácil. A Lei do Voluntariado en 5 pasos - en carpeta outros](#)).



Como nos indica a Plataforma de Voluntariado de España (PVE), un Plan de voluntariado é unha ferramenta de planificación no que se definen obxectivos xerais a medio e longo prazo da acción solidaria, baixo os que se desenvolven á súa vez, en niveis de detalle, os Programas e Proxectos de Voluntariado propostos. O Plan establece enfoques de maior rango desde un punto de vista global ([PVE: Guía para elaborar un plan de voluntariado](#)).



Uns **programas de voluntariado** que permitan alcanzar a mellor experiencia por parte de todas as persoas implicadas e a consecución dos obxectivos asociados aos mesmos.

O Programa define obxectivos e temas nun tempo determinado (normalmente a curto e medio prazo) e ordena os recursos dispoñibles ao redor das accións segundo as estratexias marcadas.



Uns **Proxectos** que expresan a intervención concreta que fai realidade as accións previstas no programa e definen a curto prazo o uso específico de recursos e resultados mediante actividades e tarefas pomenorizadas.



O **Ciclo de xestión**, ferramenta transversal dividida en cinco fases asociadas á xestión e coidado da persoa voluntaria, que han de ser realizadas na súa totalidade.



3. O voluntariado

Definición

O **voluntariado** é unha expresión de solidariedade que implica compromiso coas necesidades existentes e os obxectivos colectivos. O labor do voluntariado é **elemento fundamental na nosa sociedade**, por ser instrumento de transformación das inxustizas, xa que dá a posibilidade, a todas as persoas (sen discriminación de orixe, relixión, idade, sexo ou condición social ou económica), de ofrecer libremente o seu tempo, o seu talento e enerxía ás persoas máis necesitadas, sen expectativa ou recompensa económica a cambio.

Tanto nos colexios, os Campus Universitarios como no Movemento Xuvenil Lasaliano – SalleXove e, sobre todo, nas obras socioeducativas e as ONGD propóñense proxectos de voluntariado segundo os obxectivos específicos de cada realidade. En todo momento cúmprese o réxime xurídico das entidades de voluntariado (seguros, certificados, acordos de incorporación, rexistros...).

Como entidade lasaliana o noso labor voluntario susténtase no convencemento de que a acción en favor da Xustiza, a solidariedade e a paz que conleva a participación na transformación do mundo, é unha dimensión constitutiva da mensaxe evanxélica e da tradición lasaliana.

O **Voluntariado Lasaliano** é a oportunidade para persoas mozas e adultas de vivir, desde a dimensión comunitaria da misión, o Carisma e a Misión Lasaliana, xunto cos Irmáns e outras persoas Lasalianas, desde unha mirada altruísta e comprometida, especialmente, cos colectivos máis vulnerables e en risco de exclusión social, así como coa Misión Evanxelizadora.

Una persoa voluntaria de La Salle caracterízase por estes trazos:

- Defende os dereitos das persoas máis vulnerables.
- Comparte espazos de traballo, desde a dimensión comunitaria, nos que as persoas poden aprender e crecer en solidariedade.
- Sensibilízase, promove e denuncia as situacións de inxustiza e necesidade de cumprimento de todos os dereitos para todas as persoas e colectivos.
- Respecta a dignidade das persoas, confiando na súa responsabilidade ante o futuro e na súa capacidade para promover o seu propio cambio.
- Permite ás persoas exercer os seus dereitos como seres humanos, respecta súa dignidade e confía na súa responsabilidade e capacidade para promover o seu propio cambio.
- Colabora de forma participativa na construción dunha sociedade máis xusta e solidaria.



Dereitos e deberes das persoas voluntarias e as entidades

Neste apartado ofrecemos unha síntese do que reflexa a [Lei 45/2015 de voluntariado](#) a nivel estatal.

Dereitos de cada entidade

- a. Seleccionar as persoas voluntarias sen ningún tipo de discriminación.
- b. Suspender en calquera momento a acción voluntaria, cando se incumpriu o acordo de incorporación ao voluntariado.



Deberes de cada entidade

- a. Proporcionar unha formación completa ás persoas voluntarias.
- b. Facilitar información, colaboración e acompañamento ás persoas voluntarias ao longo de todo o proceso.
- c. Subscribir unha póliza de seguro ou outra garantía financeira, axeitada ás características e circunstancias da actividade desenvolvida polos voluntarios, que lles cubra os riscos de accidente e enfermidade derivados directamente da actividade voluntaria.
- d. Cubrir os gastos derivados da prestación do servizo e, no seu caso, reembolsar ás persoas voluntarias os gastos que lles ocasione o desenvolvemento da súa actividade, nas condicións sinaladas no acordo de incorporación e adaptadas ao ámbito de actuación de voluntariado que desenvolvan, así como dotalas dos medios materiais necesarios para o cumprimento dos seus cometidos.
- e. Protexer e conservar de forma dilixente os datos persoais facilitados polas persoas voluntarias e de acordo ao [Regulamento Xeral de Protección de Datos \(RGPD\) de 25 de maio de 2018.](#)



Dereitos das persoas voluntarias

- a. Recibir unha formación completa para levar a cabo a súa acción voluntaria.
- b. Recibir información, orientación e apoio durante a súa acción voluntaria.
- c. Participar activamente na organización en que se inser-ten, colaborando na elaboración, deseño, execución e avaliación dos programas ou proxectos, de acordo cos seus estatutos ou normas de aplicación e, na medida que estas o permitan, no goberno e administración da entida-de de voluntariado.
- d. Recibir regularmente, durante a prestación da súa activi-dade, información, orientación e apoio, así como os me-dios materiais necesarios para o exercicio das funcións que se lles encomenden.
- e. Estar cubertas, a cargo da entidade, dos riscos de acci-dente e enfermidade derivados directamente do exercicio da acción voluntaria e recibir a cobertura dun seguro po-los danos e prexuízos que o desempeño da súa actividade como persoa voluntaria puidese causar a terceiros.
- f. Ser reembolsados pola entidade, á persoa voluntaria, os gastos realizados no desempeño das súas actividades, en liña co previsto no acordo de incorporación e tendo en conta o ámbito de actuación de voluntariado que desen-volven.

- g. Recibir un trato en condicións de igualdade, sen discriminación, respectando a súa liberdade, identidade, dignidade, intimidade, crenzas e dereitos fundamentais recoñecidos nos convenios e tratados.
- h. Obter o respecto e recoñecemento á súa contribución social.
- i. Cesar libremente, previo aviso, na súa condición de persoa voluntaria.
- j. Que os seus datos de carácter persoal sexan tratados e protexidos de acordo co establecido no [Regulamento Europeo de Protección de Datos \(RGPD\) do 25 de maio de 2018.](#)





Deberes de cada persoa voluntaria

- a. Apoiar activamente a a organización, na medida das súas posibilidades, participando e colaborando coa mesma.
- b. Cumprir os compromisos adquiridos coa entidade, reflectidos no acordo de incorporación, respectando os fins e estatutos das mesmas, así como o seu código ético.
- c. Actuar diligentemente na execución das tarefas que lle sexan encomendadas pola entidade e seguir as instrucións que se lle impartan polos responsables da organización.

- d. Participar nas actividades formativas previstas pola organización e nas que sexan necesarias para manter a calidade dos servizos que se prestan.
- e. Gardar confidencialidade da información recibida e coñecida no desenvolvemento da súa actividade voluntaria.
- f. Respetar os dereitos das persoas ou grupo de persoas beneficiarias da acción.
- g. Respetar e coidar os materiais e medios técnicos facilitados pola entidade.
- h. Realizar a acción voluntaria conforme aos principios establecidos na lexislación vixente.
- i. Observar as medidas de seguridade e hixiene que se adopten.
- j. Rexeitar calquera contraprestación material ou económica que puidesen recibir, ben das persoas destinatarias da acción voluntaria, ben doutras persoas relacionadas coa súa acción voluntaria.
- k. Observar as normas sobre protección e tratamento de datos de carácter persoal, de acordo co establecido na [Lei Orgánica 15/1999](#), do 13 de decembro, de Protección de Datos de Carácter Persoal, e demais normativa de aplicación.
- l. Entregar un certificado de penais que demostre que non se teñen antecedentes penais de acordo á nova Lei 45/2015, de 14 de outubro.
- m. As demais que se deriven do ordenamento xurídico que fagan referencia ao voluntariado.

Dereitos das persoas destinatarias

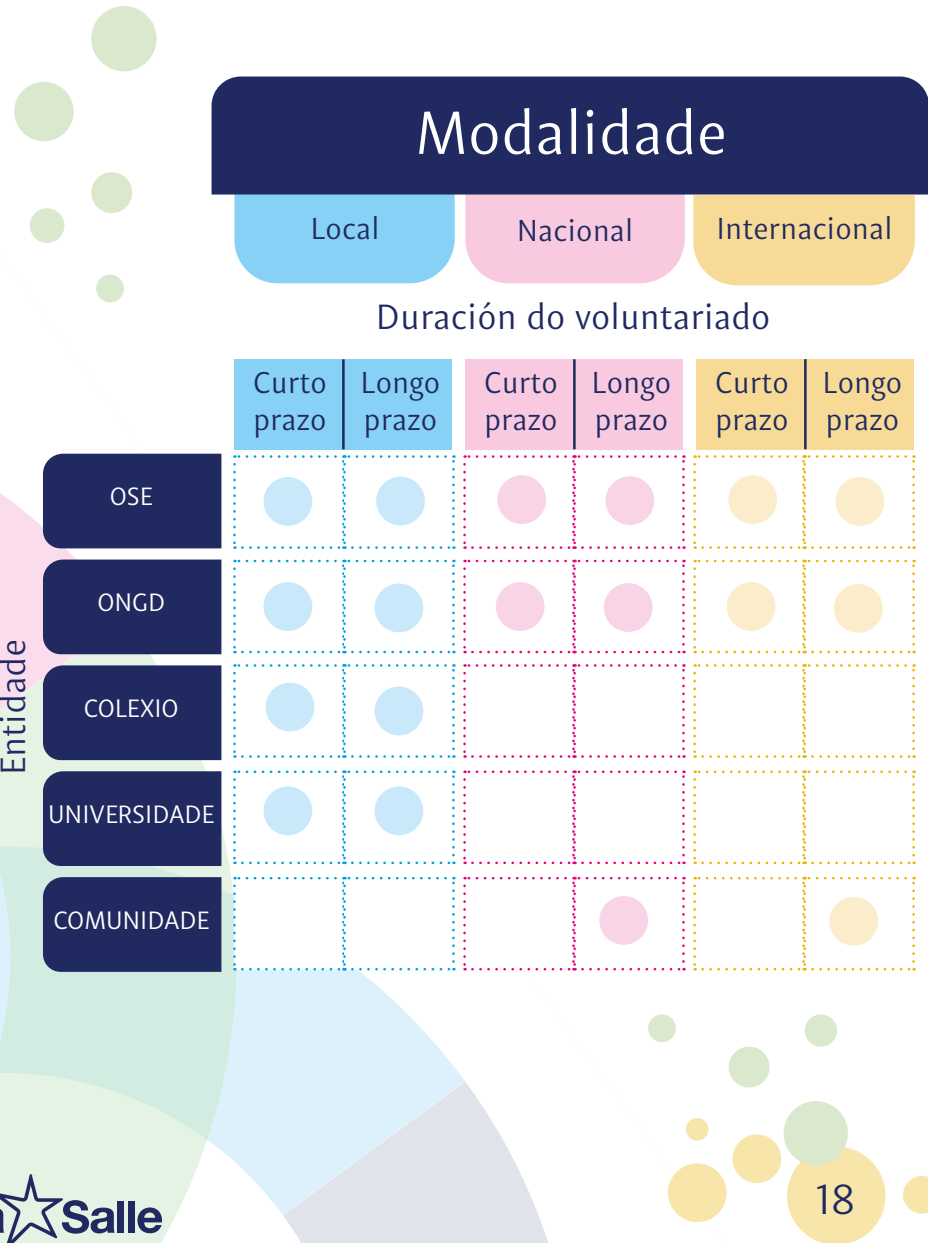
- a. A que a acción voluntaria sexa desenvolvida acordo con programas que garantan a calidade das actuacións e a que, na medida do posible, se executen na súa contorna máis inmediata, especialmente cando de elas se deriven servizos ou prestacións persoais.
- b. A que se garanta a súa dignidade e intimidade persoal e familiar.
- c. A recibir información e orientación suficiente e comprensible de acordo coas súas condicións persoais, tanto ao comezo como durante a súa execución, sobre as características de programas dos que se beneficien ou sexan destinatarios, así como a colaborar na súa avaliación.
- d. A solicitar e obter a substitución da persoa voluntaria asignada, sempre que existan razóns que así o xustifiquen e a entidade de voluntariado poida atender dita solicitude.
- e. A prescindir ou rexeitar en calquera momento a acción voluntaria, mediante renuncia por escrito ou por calquera outro procedemento que deixe constancia da súa decisión.
- f. A solicitar a intervención da entidade de voluntariado para solucionar os conflitos xurdidos cos voluntarios.
- g. A que os seus datos de carácter persoal sexan tratados e protexidos de acordo coa Lei de Protección de Datos de Carácter Persoal correspondente e o resto do ordenamento xurídico.

Deberes das persoas destinatarias

- a. Colaborar cos voluntarios e facilitar o seu labor na execución de programas dos que se beneficien ou sexan destinatarios.
- b. Non ofrecer satisfacción económica ou material ningunha aos voluntarios ou ás entidades de voluntariado.
- c. Observar as medidas técnicas e de seguridade e saúde que se adopten e seguir as instrucións que se establezan na execución das actividades acordadas.
- d. Notificar á entidade de voluntariado con antelación suficiente a súa decisión de prescindir dos servizos dun determinado programa de voluntariado.
- e. Calquera outro que se derive da presente Lei ou da normativa que resulte de aplicación.



Tipos de voluntariado en La Salle



Aclaración de conceptos sobre tipos de voluntariado

Entidade que xestiona o voluntariado

Refírese á entidade na que se vai realizar o voluntariado ou aquela que facilita a súa realización como sería, por exemplo, o voluntariado internacional a través dunha ONG.

Na táboa superior aparecen as diferentes entidades que xestionan o voluntariado. En cada unha delas reflíctese a modalidade e a duración do voluntariado. No caso de ONGD e Comunidades, pódense atopar documentos de interese nos materiais de consulta.

Calquera outro que se derive da presente Lei ou da normativa que resulte de aplicación.

Modalidade

Contémplanse tres posibilidades:

- Local
- Nacional
- Internacional

Duración do voluntariado

Refírese ao tempo de duración da experiencia de voluntariado:

- Curto: cando dura menos de 2 meses.
- Longo: cando dura máis de 2 meses.



4. Definición de programas de voluntariado

A información que se ofrece a continuación é un extracto do que a Plataforma de voluntariado de España ofrece no seu documento [“Manual de xestión”](#).

Os Programas de Voluntariado, do mesmo xeito que os Plans, son ferramentas de planificación, pero no caso dos programas, concretan as ideas e obxectivos xerais do plan nun lugar e nun tempo determinados, a partir duns recursos dispoñibles **concretos**.

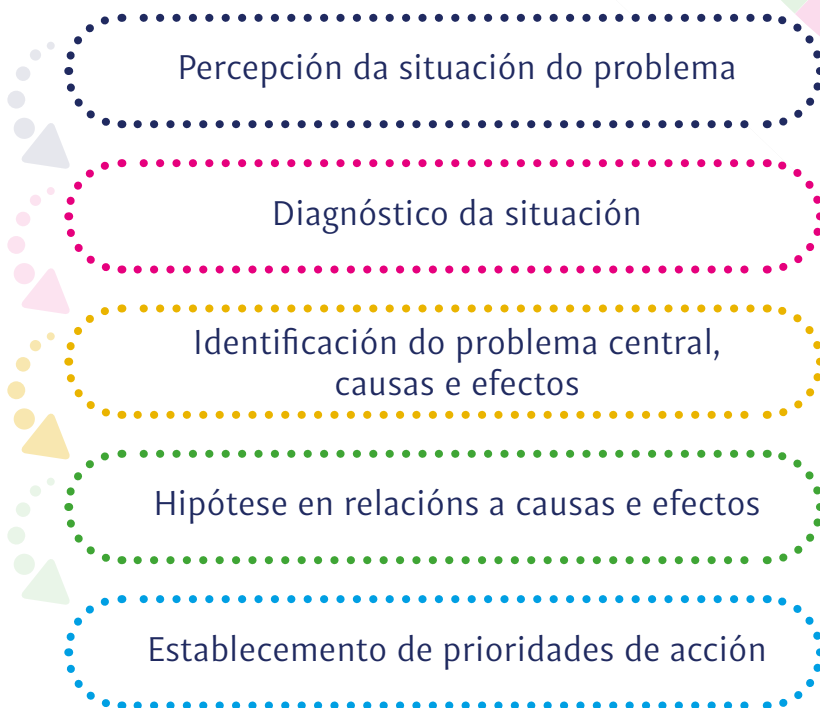
O contido mínimo que deben conter os **programas de voluntariado** está claramente establecido pola Lei ([Lei 45/2015](#), do 14 de outubro, de Voluntariado. TÍTULO I, Artigo 7.1.).

Os **contidos** mínimos son os seguintes:

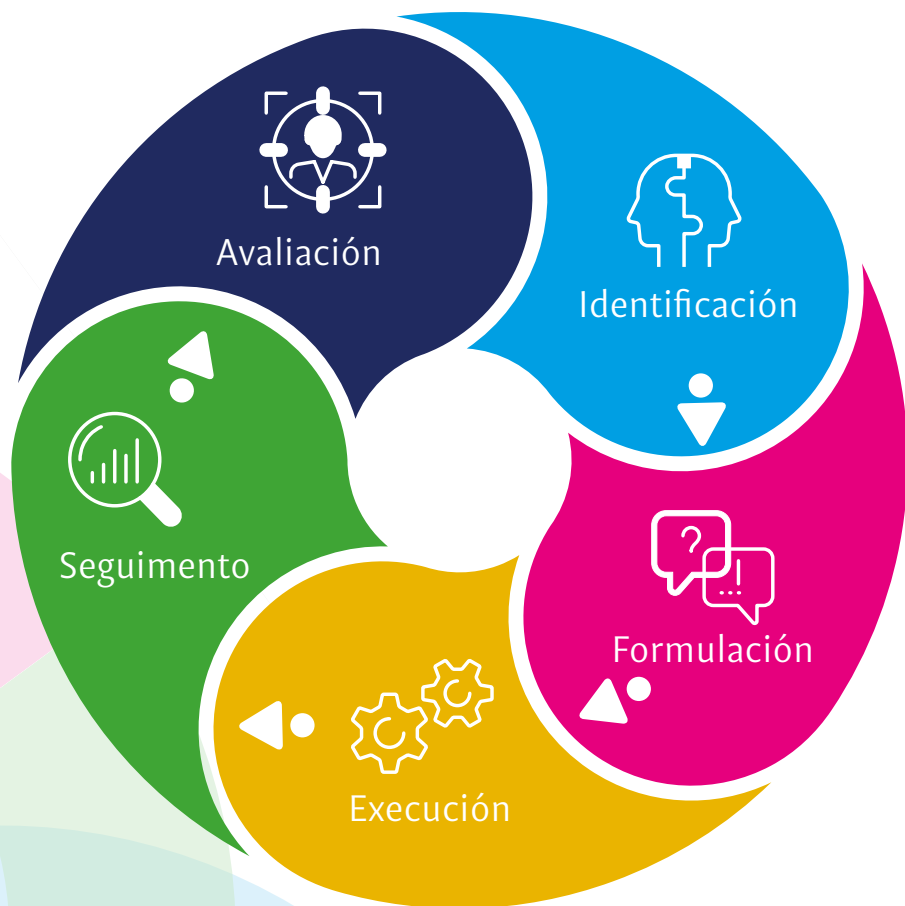
- a. Denominación.
- b. Identificación da persoa responsable.
- c. Fins e obxectivos.
- d. Descrición das actividades.
- e. Ámbito territorial.
- f. Duración prevista para a súa execución.
- g. Número de persoas voluntarias necesarias, perfil axeitado para as tarefas que vaian a desempeñar e cualificación ou formación esixible.

- h. Criterios para determinar, no seu caso, o perfil das persoas destinatarias do programa.
- i. Medios e recursos precisos para levalos a cabo.
- j. Mecanismo de control, seguimento e avaliación.

Un elemento esencial contemplado nesos contidos mínimos é **fixar** cales van ser os nosos **obxectivos**, e para iso é necesaria unha **fase previa de diagnóstico** (identificación dos problemas e as súas causas). No seguinte diagrama aparece unha proposta metodolóxica previa á determinación de ditos obxectivos.



Por último, todo programa de voluntariado debe contemplar as seguintes fases:



Fases do programa de voluntariado
Información recollida PVE



5. Ciclo de xestión

Propoñemos un Ciclo de Xestión sinxelo, composto por 5 Fases ás que previamente hai que engadir un proceso externo - “*A definición de perfís voluntarios*”- que é necesario abordar antes de iniciar o Ciclo propiamente dito.

Consideramos necesario e importante que cada organización leve a cabo o Ciclo Completo, desenvolvendo todas as súas fases polo menos nun nivel mínimo. Doutro xeito, o ciclo non estaría pechado e podería acusar serias deficiencias en canto á xestión e coidado da persoa voluntaria.





Fase 0

Definición de perfís das persoas voluntarias

A definición de perfís voluntarios é un paso anterior ao comezo do **Ciclo de Xestión**. Antes de saber a quen elixir debemos saber que necesitamos para cumprir co noso **programa de voluntariado**: que obxectivos queremos lograr, que tarefas é necesario levar a cabo para alcanzar eses obxectivos, o tempo mínimo de dedicación, se é preciso que se realice nun horario concreto, en canto tempo se organiza a acción, para que se realiza a acción voluntaria, cantas persoas son necesarias para levar a cabo a acción, que responsabilidades van ter, que funcións, se son necesarias ou non características/habilidades específicas en función da tarefa a desenvolver, se esas habilidades poden adquirirse ou non coa formación axeitada.

En ocasións, non é necesario que a persoa voluntaria posúa capacidades específicas, salvo a dispoñibilidade e a motivación. Con todo, noutras pode requirirse unha formación concreta, unha titulación determinada, unhas habilidades propias, e mesmo en determinados programas, como poden ser algúns de dedicarse á infancia ou á atención psicolóxica, nos que pode ser necesaria unha valoración psicotécnica para axustar as características da persoa voluntaria cos requirimentos das persoas beneficiarias. Este tipo de axustes son esenciais para lograr a continuidade dos programas e o seu éxito final.

Non todos os postos han de ter o mesmo grao de definición, senón que virán relacionados co tipo de **función e responsabilidade** que se vaia desempeñar. Os perfís das persoas voluntarias van directamente relacionados cos obxectivos e deben responder ás necesidades que temos como entidade mediante unha serie de accións. Trataríase de asociar o problema central, as súas causas e os seus efectos, con propósitos. Vincúlase a análise da realidade coas actividades, achegando coherencia ao conxunto.



Fase 1

Captación e selección de persoas voluntarias

O obxectivo primordial é encontrar aquelas persoas que mellor encaixen coas **necesidades de cada entidade**, compartindo a súa filosofía esencial (**misión, visión e valores**), os seus principios fundamentais, os proxectos nos que se involucra, as accións que desenvolve e as persoas destinatarias obxecto desa acción voluntaria.

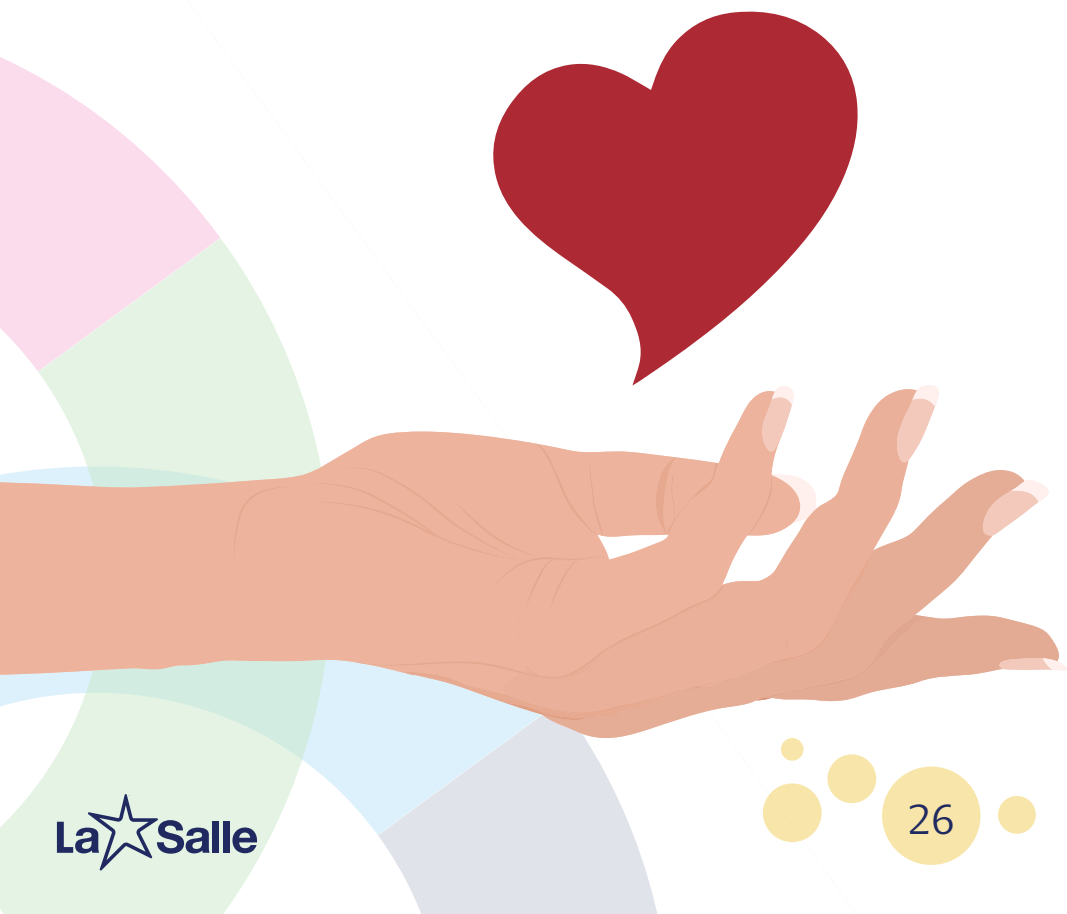
Nesta etapa poderíamos distinguir dous **tipos de captacións**:

- A. **Autocandidaturas**: son persoas que coñecen a entidade con anterioridade, ou teñen referencias por outras persoas.
- B. Busca **desde a entidade**, mediante recursos que ofrezca a propia rede, campañas, accións de sensibilización, redes sociais, etc.

En ambos casos, hase de garantir o **coñecemento suficiente por ambas partes**:

- A. Coñecemento das persoas candidatas e presentación da entidade.
 - a. Recollida de información a través dunha ficha de identidade ([ANEXO 1](#)) que reúna os datos básicos: datos persoais, formación, experiencia de voluntariado.
 - b. É moi importante que neste documento se inclúa un apartado que faga referencia á Aceptación do Tratamento e Protección de Datos ([ANEXO 2](#)) de Carácter Persoal en cumprimento da Lei Orgánica 3/2018, de 5 de decembro, de Protección de Datos Persoais e garantía de dereitos dixitais.

- c. Entrevista persoal que permita coñecer máis en profundidade os seus intereses, motivacións e expectativas e avaliar a súa idoneidade como persoa voluntaria e, no seu caso, para que proxecto de voluntariado. Dita **entrevista** debe contar cun guión ([ANEXO 3](#)) que nos sirva de base para conducir a conversación e nos facilite non esquecer ningún elemento clave. Na entrevista preséntanse as características da entidade, así como o labor das persoas voluntarias na mesma e os distintos proxectos de voluntariado existentes.
- d. No caso de que se considere necesario o coñecemento da persoa candidata completaríaase con unha proba psicotécnica.



- B. Avaliación e deliberación sobre a idoneidade da persoa candidata e comunicación.
- a. Tras a entrevista terá que haber un proceso de **avaliación e deliberación** sobre se a persoa candidata encaixa coa nosa entidade e se existe unha axeitada sintonía do perfil cos roles e tarefas dispoñibles.
 - b. Se a persoa é aceptada, teremos que comunicarllo. No caso de que existan varias posibilidades para desenvolver convidamos a que sexa a persoa voluntaria a que decida.
 - c. Se no momento presente non existise un posto dispoñible, pódese ofrecer que exerza namentres outra actividade, co compromiso de avisala en canto se produza unha vacante ou outras posibilidades noutra entidade da rede. Se na primeira entrevista non se chegou a unha definición clara de cales serían as súas funcións débese ter unha segunda entrevista, para chegar a un consenso entre as dúas partes sobre as máis axeitadas para esa persoa, tendo en conta os intereses e expectativas da persoa voluntaria e da entidade, e a mirando sempre o fin último da defensa do ben común e dos dereitos das persoas beneficiarias.
 - d. Se a **persoa** candidata **non é adecuada** para exercer a acción voluntaria na nosa entidade é necesario transmitirllo de forma asertiva, explicando coa maior delicadeza os motivos que nos levaron a tal decisión.





Fase 2 Acollida

Unha vez que a persoa voluntaria entra a formar parte de nosa organización ten lugar a fase de acollida.

Nesta fase queremos que a persoa se sinta a gusto, que experimente a proximidade das persoas, de modo que se facilite a súa incorporación. Como na fase anterior de Captación e Selección, debemos transmitir a información de forma clara e precisa, que proporcionará unha visión global e transparente de todo o proceso, incluso chegando a anticipar a futura fase de Peche da actividade voluntaria.

É importante realizar un **percorrido polas instalacións** e ir **presentándoo** ao persoal, xa sexa contratado ou voluntario, e no seu caso, ao equipo concreto co que realizará o seu labor.

A persoa encargada de efectuar esta atención é conveniente que sexa a mesma que realizou a entrevista inicial (normalmente é a persoa encargada do voluntariado), que servirá de ponte relacional entre a entrevista e a acollida. Esta persoa debe ser capaz de transmitir a filosofía, valores e funcionamento da entidade, polo que é aconsellable que teña certa experiencia.

No momento da acollida é conveniente presentala á persoa coordinadora do seu voluntariado. No momento oportuno, informará sobre os labores concretos que deberá desenvolver a persoa voluntaria.

Despois das primeiras semanas, convén que a persoa encargada do voluntariado **se reúna** coa persoa voluntaria para informarse de como está a ser o seu proceso de incorporación, identificar posibles necesidades e así **realizar posibles axustes** tanto ao proceso en xeral como á súa acción voluntaria en particular.

Nesta primeira fase de acollida a Entidade debe asegurar que a persoa voluntaria coñece e entende a identidade e valores da organización, a través da presentación do Carácter Propio, Proxecto de Misión e o Código Ético do Distrito Arlep. Así mesmo a entidade asegurará nesta fase unha primeira formación básica acerca dos comportamentos e actitudes contidos no Código ético e programa de cumprimento do Distrito Arlep, no referente á actividade que vaia desenvolver.

Información de interese

Outros temas esenciais para o axeitado desempeño da actividade que facilitan que a persoa se sinta verdadeiramente acollida e motivada:

1. Explicación do **diagrama organizacional** da entidade.
2. **Asignación das persoas de referencia** a quen acudir, facilitando os seus datos de contacto.
3. Información sobre as **normas de funcionamento interno**.
4. **Explicación das actividades/proxectos a desenvolver**, os fins e obxectivos específicos da acción voluntaria, en que programa se inclúe, número de persoas destinatarias ás que atenderá e as súas particularidades, que tarefas ten asignadas, a contorna na que se vai desenvolver e de que ferramentas de traballo dispón.
5. Definición das funcións propias, diferenciándose das que corresponden ás persoas contratadas pola entidade. Iso evitaranos problemas futuros de falta de límites definidos entre uns/as e outros/as que poden derivar en conflitos.
6. Deberase facilitar unha copia escrita dos detalles que aparecen nos puntos 3, 4 e 5, que podemos incluír no **Acordo de Incorporación**.

7. Mostra do lugar físico onde realizará a acción voluntaria. Estas situacións ocorren cando a Acollida se realiza na sede da entidade, pero a actividade voluntaria ten lugar noutras instalacións. Nestes casos é clave a participación da persoa que coordina, en especial se a acción é itinerante.
8. **Compensación de gastos.** De igual maneira deberemos explicar á persoa recentemente incorporada que os gastos que puidese ocasionar derivados da prestación da acción voluntaria están cubertos. as condicións estarán especificadas no Acordo de Incorporación e adaptadas á actividade que desenvolva.

2

Acordo de incorporación

Tras ofrecer as informacións de interese resaltamos o compromiso que vai adquirir a persoa, que será manifesto coa firma e entrega do Acordo de incorporación.

Na nova Lei de Voluntariado o **Acordo de Incorporación** ([ANEXO 4](#)) adquire unha especial importancia xa que se erixe como instrumento de definición e regulación das relacións entre a persoa voluntaria e a entidade de voluntariado.

Entre outros puntos, deberanse incluír (Lei 45/2015, de 14 de outubro, de Voluntariado. Título II, Artigo 12):

1. Dereitos e deberes da persoa voluntaria e a entidade de voluntariado.
2. A relación entre ambos.
3. Os fins e obxectivos da entidade.
4. A descrición das funcións, actividades e o tempo de dedicación.
5. O réxime de gastos reembolsables.

6. A formación esixida para o cumprimento das funcións e, no seu caso, o itinerario para obtela.
7. A duración do compromiso.
8. As causas e forma de desvinculación.
9. O réxime para dirimir os conflitos.
10. O cambio de adscrición aos distintos programas de voluntariado.

É bo incluír no Acordo de Incorporación cláusulas do tipo

1. “Se a persoa voluntaria non contactou coa entidade no prazo de X meses/semanas, procederase a dala de baixa”. Así evitaremos ter que localizar a esa persoa nun futuro para que nos asine ou documento de baixa.
2. Incluír un período de proba no que ambas as partes (entidade- persoa voluntaria) poidan chegar a coñecerse mutuamente e así poder valorar se queren ou non comezar esa acción voluntaria.
3. Incluír a obrigaón de que a persoa voluntaria avise coa maior antelación posible o cese da súa acción voluntaria.

Entregarase unha **copia** firmada pola entidade e quedarémonos con outra copia para arquivar.

3

Firma e entrega da documentación

O Acordo de Incorporación debe ir acompañado doutra documentación adicional, que se presenta a continuación:

- **Tratamento e Protección de datos** (L.O. 3/2018, de 5 de decembro, de Protección de Datos Persoais e garantía de dereitos dixitais). Este documento foi entregado no momento da selección.

- **Código ético Distrito Arlep** e protocolos do programa de cumprimento que afecten á actividade desenvolvida.
- **Protección de dereitos de imaxe.**

Se a persoa voluntaria fose menor de idade, será necesaria a **autorización** [\(ANEXO 5\)](#) expresa e por escrito dos proxenitores-as/titores-as/representantes legais das persoas voluntarias menores de idade (artigo 8.2 da Lei 45/2015, do 14 de outubro, de Voluntariado) e adultas tuteladas.

Se a persoa é maior de idade, igualmente necesitaría a citada **autorización** [\(ANEXO 6\)](#) para o uso da súa imaxe.

- **Autorización para participar en accións de voluntariado, en caso de menores de idade ou persoas tuteladas.**

As persoas voluntarias poderán **exercer voluntariado desde os 12 anos**, sempre que se respecte o seu interese e que o desenvolvemento da actividade non prexudique ao seu desenvolvemento e formación integral. a Lei establece que para menores de 12 a 16 anos precisárase “autorización” e para os menores de 16 a 18 anos será necesario o “consentimento”. En ambos os casos aconsellamos o uso da **autorización** [\(ANEXO 7\)](#) expresa e por escrito por parte dos proxenitores-as/titores-as/representantes legais das persoas voluntarias menores de idade e das persoas tuteladas (artigo 8.2 da Lei 45/2015, do 14 de outubro, de Voluntariado).

Declaración responsable sobre Ausencia de Antecedentes Penais [\(ANEXO 8\)](#).

A persoa voluntaria presentará unha declaración, baixo a súa responsabilidade, de non ter antecedentes penais por delitos de violencia doméstica ou de xénero, por atentar contra a vida, a integridade física, a liberdade, a integridade moral ou

a liberdade e identidade sexual do outro cónxuxe ou dos fillos, ou por delitos de tráfico ilegal ou inmigración clandestina de persoas, ou por delitos de terrorismo en programas cuxos destinatarios fosen ou poidan ser vítimas destes delitos, tal e como establece o art. 8.5 da Lei 45/2015, do 14 de outubro, de Voluntariado.

Certificación negativa ([ANEXO 9](#)) do Rexistro Central de Penados, no seu caso, de non ser unha **persoa condenada definitivamente por delitos contra a liberdade e identidade sexual, trata e explotación de menores**. A entidade pode pedir á persoa voluntaria que permita realizar a solicitude da certificación negativa no Rexistro Central de Penados.

- **A sentenza xudicial na que se modifique a capacidade** da persoa voluntaria e na que conste a **posibilidade de realizar actuacións de voluntariado**.
- Proporcionar unha **Acreditación ou Carné institucional ([ANEXO 10](#))**. Esta acreditación incluírá o nome da persoa voluntaria, a entidade na que realiza a acción voluntaria e un teléfono de contacto na entidade. Este carné habilita os e identifica no desenvolvemento da súa actividade, facilita a súa presentación en actividades exercidas fóra da propia entidade, incrementa a seguridade e favorece o sentimento de pertenza.
- A entidade ten obrigación de subscribir unha **póliza de seguro** a cada persoa voluntaria. a póliza poderá inscribirse de forma individual ou para un grupo de persoas, e terá que estar adaptada a as particularidades da actividade desenvolvida e cubrir vos riscos derivados da acción voluntaria. Unha vez asinados os documentos anteriores, debemos informar á persoa voluntaria que foi dada de alta neste seguro e detallarlle para que serve e as coberturas que inclúe.

4

Alta da actividade

A Lei de Voluntariado obriga a levar un **rexistro de altas e baixas** ([ANEXO 11](#)) das persoas voluntarias (Título III, Artigo 14.2.l. da Lei 45/2015, de 14 de outubro, de Voluntariado).

No proceso de captación de persoas voluntarias completouse a ficha de identidade que neste momento se converte na ficha de alta na actividade.

5

Alta na base de datos

Resulta de grande utilidade que cada persoa voluntaria teña un **expediente** propio na organización, unha carpeta (virtual ou física) para ir arquivando nela toda a documentación xerada: ficha de alta na entidade, acordo de incorporación, proxectos asignados, en que actividades participou, persoas responsables, seguro, probas do seu desenvolvemento e aprendizaxe, etc.

6

Formación básica

Una das necesidades fundamentais das persoas voluntarias para o correcto desenvolvemento da súa actividade é recibir a formación oportuna.

Esta formación comeza na fase de acollida coa **formación básica**. A formación básica pode ter os seguintes niveis:

1. Formación xenérica sobre o voluntariado.
2. Formación específica sobre La Salle como Institución, La Salle Acción Social e o seu compoñente de incidencia social e sobre a entidade concreta onde se desenvolva o voluntariado.
3. Formación específica asociada ao tipo de voluntariado que se vai desenvolver.
4. Formación relacionada co código ético do Distrito Arlep e programa de cumprimento.

Para ofrecer esta formación pódese optar por:

1. Crear unha plataforma de formación do voluntariado a nivel distrital.
2. Ofrecer a formación xeral do voluntariado apoiándose na oferta da **Plataforma do voluntariado de España** (PVE) ou outras e a formación específica con materiais elaborados por La Salle.



Fase 3

Seguimento e acompañamento

Entendemos por **seguimento** a atención individualizada ás persoas voluntarias para estar ao seu lado no seu itinerario atendendo á evolución e desenvolvemento do seu proceso. O noso obxectivo é lograr a mellor **integración e o crecemento do sentido de pertenza** da persoa voluntaria, tanto no seu equipo de traballo como na propia entidade. Cóidanse tamén os aspectos persoais, vitais e espirituais que poidan ir aparecendo.

Claves para o seguimento:

- Debe ser sistemático e organizado (con temporalización establecida e fixada de entrevistas e accións de seguimento). Definir un protocolo que garanta o seguimento en función do proxecto de voluntariado.
- Busca que a persoa vaia crecendo na súa experiencia de voluntariado.
- É un proceso continuo que axuda a mellorar a calidade da acción voluntaria, detectar necesidades, implicar, comprometer e motivar as persoas voluntarias.
- A iniciativa nas accións corresponde á persoa que a entidade designase como responsable do seguimento.
- Debe existir un rexistro de entrevistas e actuacións.
- No proceso deben existir momentos de avaliación.

- No proceso danse suxestións de acción, formación, fixación de novos obxectivos, por parte das persoas que realizan o seguimento ás persoas obxecto do mesmo e de acordo coa persoa seguida.
- No desenvolvemento da experiencia de voluntariado é necesario coidar o equilibrio emocional ante as situacións de especial dificultade que poden aparecer no seu desempeño e que poidan conducir a unha sobrecarga.

Entendemos por acompañamento a relación persoal, libre e voluntaria que pode solicitar a persoa voluntaria, que ten como **finalidade** facer camiño coas persoas no seu proceso de crecemento humano (antropolóxico-existencial) e espiritual para un desenvolvemento integral en todas as dimensións da persoa: psicolóxica, existencial e de fe.

Claves para o acompañamento:

- Voluntariedade e intencionalidade por parte da persoa acompañada e pola acompañante.
- Acompañante con suficiente preparación e proposto pola persoa acompañada.
- Acordo de realizar acompañamento entre ambos, no que se fixan de modo claro, os modos de funcionamento nese acompañamento.
- Busca ou crecemento persoal da persoa acompañada en todas as súas facetas (antropolóxicas, existenciais e espirituais).
- O protagonismo é da persoa acompañada.
- A persoa acompañante aparece como compañeira de camiño.

1

Participación

A participación das persoas voluntarias na dinámica ordinaria da entidade favorece a vinculación coa mesma e reforza o sentimento de pertenza.

A citada participación pode facerse ver de diferentes formas:

- Participando **activamente na entidade**, colaborando na elaboración, deseño, execución e avaliación dos programas ou proxectos na medida que lles corresponda.
- Participando no goberno e administración da entidade de voluntariado, de acordo cos seus estatutos ou normas de aplicación e no modo que estas o permitan.
- Participando na **dinámica relacional da entidade**, a través das celebracións, encontros... Iso implica que lle cheguen as comunicacións oportunas para poder unirse ás actividades propostas, máis aló das relacionadas coa súa acción voluntaria.



2

Recoñecemento

O obxectivo primordial deste recoñecemento é conseguir que a persoa voluntaria **se sinta valorada** pola entidade. Trátase de que poidamos transmitirle a importancia da súa achega tanto para nosa entidade, como para as persoas beneficiarias ou para sociedade en xeral.

Poden ser agradecementos ao labor realizado ou aos logros que se obtiveron grazas á acción persoal ou en equipo. Pódense realizar a nivel individual ou colectivo, en mensaxes verbais ou a través dos modos de comunicación internos habituais na entidade.

3

Avaliación

Esta etapa é importante xa que nos permite coñecer información sobre **como está a desenvolver a persoa a acción voluntaria, o grao de satisfacción e cumprimento dos compromisos** por ambas as partes, se se cumpren as expectativas iniciais, se se están logrando ou non os obxectivos que inicialmente se expuxeron no programa, que alcance social estamos a conseguir, etc.

Esta avaliación facilitaranos redirixir liñas de actuación, xestionar comportamentos non satisfactorios, potenciar procedementos eloxiados, detectar novas necesidades e apoiar a persoa voluntaria.

A avaliación farase de maneira informal mentres se desenvolve a acción voluntaria, en encontros o no medio de tarefas rutineiras. Tamén se fará mediante procedementos formais en momentos institucionalmente programados para iso. Dita avaliación será compartida coa persoa voluntaria, con ánimo do recoñecemento do seu labor e a identificación de áreas de mellora no seu desempeño.

Podemos encontrarnos tres tipos de avaliacións:

1. Da persoa voluntaria á entidade

Con este tipo avalíase o nivel de satisfacción, como se sentiu, se lle gusta a súa actividade, que opina da entidade, se se sentiu coidada, acompañada, se se resolveron as súas dúbidas, se foi informada ou non dos procesos, obxectivos etc.

Podería realizarse mediante un **cuestionario de satisfacción** ([ANEXO 12](#)) unha vez ao ano, ou ao finalizar cada proxecto de voluntariado, no caso de que a acción voluntaria estea así organizada. Tamén poderían levarse a cabo unhas **fichas de seguimento** que a persoa voluntaria poida ir enchendo con asiduidade, así poderemos avaliar con máis regularidade a súa adecuación e grao de benestar. Quen fai o seguimento da

persoas voluntaria analiza ditas fichas e toma as decisións oportunas a partir da información que aparece nas mesmas.

Dependendo do obxecto da avaliación, pode ser aconsellable que estas avaliacións se realicen de forma anónima, por exemplo, mediante un cuestionario en liña; así conseguiremos un maior grao de liberdade e sinceridade nas respostas optidas.

2. Da persoa voluntaria á entidade

Neste caso avalíase o desempeño da persoa voluntaria: a puntualidade, o grao de cumprimento das tarefas e compromisos, a conexión coas persoas beneficiarias, a interacción con compañeiros/as, a motivación, a iniciativa, os posibles conflitos...

A avaliación deberá facerse sobre unha realidade obxectiva, evitando en todo momento interpretacións persoais, xuízos etc., polo que a **re-collida periódica** de datos é esencial e o **tipo de ítems** a avaliar deben ser **coñecidos previamente**.

3. Avaliación da acción e da propia entidade

Tense como obxectivo a avaliación da acción voluntaria realizada. Párese dunha realidade documentada e previamente fixada que permite identificar se se lograron ou non vos obxectivos propostos inicialmente e o grao de consecución de eficacia social.

Podería realizarse **unha vez ao ano** ou ao **finalizar un proxecto** ou determinada acción voluntaria. A persoa idónea para realizar esta avaliación será quen a coordina.

Outro medio posible son as **reunións grupais** con todo o equipo (para aquelas accións nas que este sexa o sistema organizacional), que nos permitirá realizar un seguimento máis permanente, próximo e adaptado á realidade.



Fase 4 Formación permanente

A formación permanente é moi importante para lograr unha axeitada execución da acción voluntaria. Garante unha prestación de calidade e contribúe ao crecemento da propia persoa voluntaria e a súa acción.

É importante que a formación acompañe a persoa voluntaria ao longo da súa relación coa entidade. En función das distintas etapas da súa traxectoria, a súa evolución persoal, as súas necesidades ou ámbitos de actuación, irá recibindo un tipo ou outro de formación.

A formación é un dos **deberes** que adquire toda **entidade** de voluntariado. Toda entidade debe ter un plan de formación que ha de xirar ao redor da capacitación do voluntariado, ou fortalecemento das entidades e o achegamento da práctica voluntaria á sociedade.

En calquera caso, a **formación** debe estar **adaptada** á dinámica e obxectivos da nosa entidade, a complexidade da realidade diferente en cada organización, os novos métodos de intervención, e a os retos e oportunidades que se presentan cada día.

Cando falamos do itinerario formativo do voluntariado hai que ter en conta que o ciclo das persoas voluntarias non é un **proceso** lineal senón “cíclico”. Cada unha das fases polas que cada persoa discorre mestúranse entre si, enriquecéndose e modificándose no proceso da acción voluntaria, polo que o seu desenvolvemento e evolución debe ser permanentemente revísado e renovado, tendo en conta novas realidades, novos recursos, novas tendencias.



Fase 5 Peché da actividade voluntaria

Chamamos peche á finalización da actividade voluntaria dunha persoa na nosa entidade. Supón o fin do compromiso que tiñamos firmado inicialmente.

Debemos considerar o **peche como unha fase natural** máis do ciclo de xestión e que forma parte do proceso. Se debemos ter presentes os posibles sentimentos e emocións que poden chegar a producirse, para estar preparados e xestionalos axeitadamente. **A comunicación non verbal, a escoita activa e a asertividade son elementos clave para unha saída con éxito.**

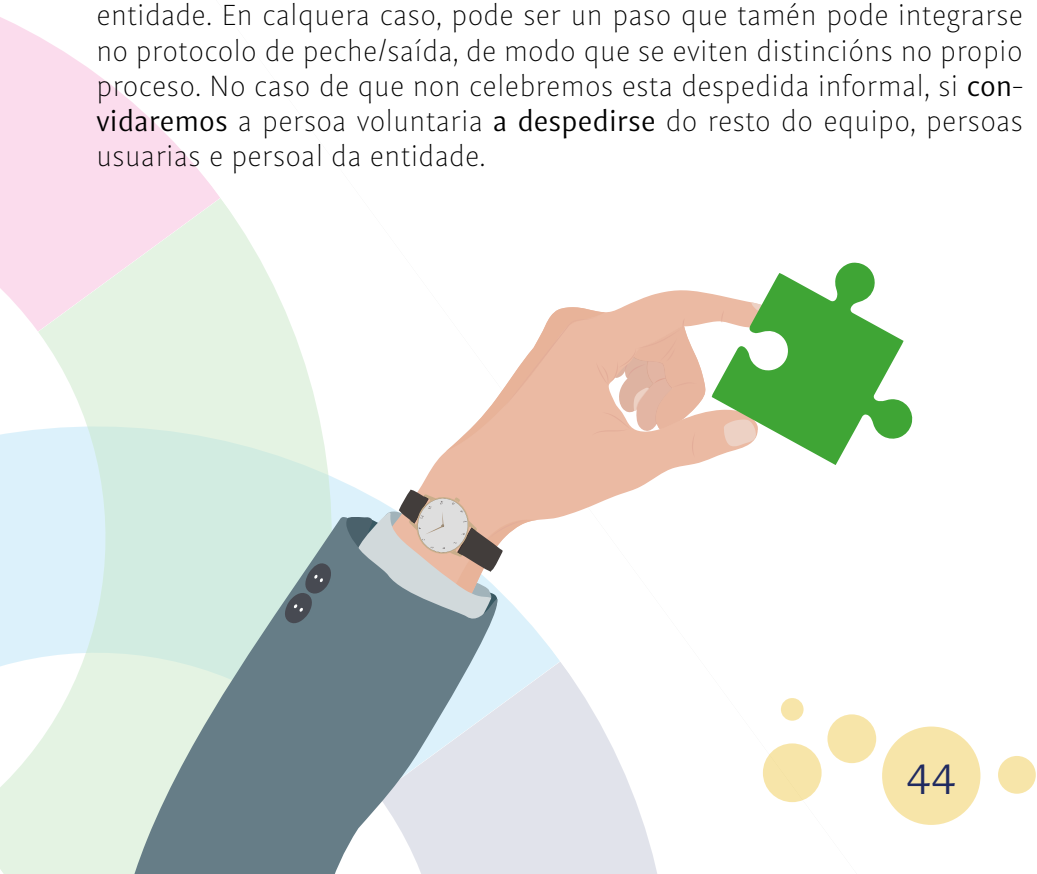
É importante dispoñer dun **protocolo** que nos sirva de guión e nos axude a non esquecer pasos esenciais. Este protocolo **será de gran utilidade** para homoxeneizar procesos, previr esquecementos e impedir favoritismos ou distincións entre persoas voluntarias.

Unha vez teñamos claro que a persoa voluntaria vai deixar a súa actividade debemos prever canto antes a súa substitución e pasar o testemuño das súas responsabilidades a outras persoas.

Así evitaremos que as funcións que realizaba non queden sen atender, especialmente se o seu labor implicaba a terceiras persoas. No caso de que a decisión fose tomada pola persoa voluntaria, é a súa responsabilidade avisar coa maior antelación posible a súa saída, tal e como quedou reflectido no acordo de incorporación, pero é responsabilidade nosa facerlles entender a importancia de notificarnos canto antes. A persoa pode usar a modo de modelo unha **ficha de baixa voluntaria** ([ANEXO 13](#)).

Este feito adquire maior significación se se trata de unha actividade que comprometa a **persoas beneficiarias**, en particular, se estas teñen capacidades diferentes, xa sexa de tipo intelectual ou de desenvolvemento, ou se encontran en situacións de especial vulnerabilidade; nestes casos debemos **comunicar a baixa** desta persoa voluntaria. Se **o sentir** das persoas voluntarias é **importante**, tamén o é o das persoas destinatarias, que en ocasións poden chegar a percibir preocupación ao ver pasar voluntarios e voluntarias pola súa vida sen integración, vínculo social ou reciprocidade.

Como saída final, tamén pode ser interesante facer unha **despedida informal** coa persoa que a coordina, co **resto do equipo** de voluntariado e o resto de persoal da entidade co que a persoa voluntaria tivese relación. a iniciativa deste tipo de accións adoita correr a cargo da persoa encargada do voluntariado, da persoa que coordina e o seu alcance adoita depender do tempo e intensidade de relacións que esa persoa voluntaria tivese coa entidade. En calquera caso, pode ser un paso que tamén pode integrarse no protocolo de peche/saída, de modo que se eviten distincións no propio proceso. No caso de que non celebremos esta despedida informal, si **convidaremos** a persoa voluntaria a **despedirse** do resto do equipo, persoas usuarias e persoal da entidade.



1

Cese

Entendemos por cesamento a desvinculación dunha persoa voluntaria da entidade por iniciativa desta.

As entidades de voluntariado teñen dereito a suspender a actividade das persoas voluntarias cando se vexa prexudicada gravemente a calidade ou os fins dos programas da entidade. Algunhas accións concretas poden ser o incumprimento do seu compromiso, ter un comportamento inadecuado, revelación de información confidencial ou trato incorrecto con persoas destinatarias ou compañeiras.

De igual modo, a Lei concreta que as persoas destinatarias da acción voluntaria teñen dereito a solicitar e obter a substitución da persoa voluntaria asignadas sempre que existan razóns que o xustifiquen e a entidade poida atender dita solicitude.

Ás veces as causas dos incumprimentos están motivadas por **desaxustes** entre as expectativas que a persoa tiña respecto á acción voluntaria e a realidade do día a día. A **información inicial é a clave** para que non exista disparidade entre as motivacións iniciais e o contexto real.

De calquera forma, **comunicar** que a persoa voluntaria **non pode seguir realizando a súa actividade** na entidade é unha tarefa difícil pero necesaria. De novo, a comunicación asertiva e a empatía serán claves para o éxito da misión. Ao finalizar a conversación **agradecemos o esforzo realizado**.

2

Reunión de peche

A reunión de peche da actividade é un **labor esencial** do ciclo de xestión, polo que debemos coidar determinar o espazo axeitado para celebrala, tanto polo noso propio interese como polo da persoa voluntaria.

É o momento perfecto para realizar unha **avaliación mutua**, por exemplo, a que ofrece o Manual do Ciclo de Xestión da PVE do paso da persoa pola nosa entidade, que facetas relacionadas co funcionamento e xestión do voluntariado na entidade melloraría, que cambiaría etc.

O seguinte cadro que se presenta expón de maneira clara os pasos que debe ter a citada reunión:

Oportunidade para resumir os resultados obtidos grazas ao seu labor voluntario e destacar o impacto positivo que iso supuxo.

Concretar os motivos da causa do abandono.

Coñecer a valoración que a persoa fai da entidade.

Anticipar as posibles variantes de escenarios que poidan presentarse. Poderemos telos previamente preparados e ter o peche máis elaborado.

Coñecer os intereses da persoa voluntaria noutras actividades ou entidades para poder facilitarlles o contacto.

Ter preparado un guión para asegurarnos abordar todos os puntos clave da conversación.

Firma do documento de baixa voluntaria.

Finalizar expresando o noso máis sincero agradecemento ao seu labor.

Entrega do carné, de dispositivos, ferramentas, equipos, documentación ou recursos que pertencen á entidade.

Ideal que se realice con dous representantes da organización (a persoa que realizou a entrevista inicial xunto á persoa...).

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

Procurar que a despedida sexa cálida e deixar abertas as posibilidades para futuras colaboracións.

A nivel de xestión, pode ser moi interesante **incorporar** toda a **información** derivada da nosa entrevista **ao expediente** da persoa voluntaria para que poidamos consultala en momentos futuros, sistematizar a información para realizar as nosas propias estatísticas e valoracións, que finalmente redunden na optimización do proceso.

3

Agradecementos oficiais

Á parte dos agradecementos persoais que tiveron lugar durante a reunión de peche, expónse un **Agradecemento Oficial**, xa sexa mediante carta de agradecemento, a entrega dun agasallo institucional, ou calquera outro elemento que simbolice o recoñecemento ao labor prestado e contribúa a pechar ou proceso.

4

Certificación

É importante diferenciar entre a **Certificación das actividades** ([ANEXO 14](#)) e programas (tarefas, funcións, duración, lugar...) nos que a persoa voluntaria participou e a Certificación das Competencias adquiridas durante ese voluntariado.

A Lei de Voluntariado (Título VI, Artigo 23) indica as **medidas de recoñecemento** e valoración social da acción voluntaria e a obrigação de expedir ás persoas voluntarias unha **certificación** (Título III, Artigo 14) das **actividades** os programas nos que participou, como un mecanismo de crecemento e gratificación persoal (Título VI, Artigo 24).

A certificación das actividades será entregada á persoa voluntaria cando a solicite durante o seu servizo de voluntariado e, **en todo caso**, á **finalización** do mesmo.

Se algunha entidade o considera oportuno pode ofrecer a certificación das **competencias** adquiridas no desenvolvemento da súa acción voluntaria. Para iso pode servirse da proposta que a Plataforma de voluntariado de España ofrece a través do seu programa Vol+.

A Lei expón que a certificación se realizará de conformidade á normativa xeral de recoñecemento de competencias adquiridas por experiencia laboral ou por vías non formais de formación. Aínda que é importante sinalar que o desenvolvemento normativo aínda non é completo.



5

Baixa da actividade

A baixa da actividade conleva unha serie de tarefas administrativas asociadas, como o **cambio de situación na base de datos** que se realizará segundo os procedementos habituais da entidade.

Tamén haberá que proceder á **anulación da Póliza do Seguro** e a **comunicar oficialmente** ao resto de persoas involucradas na súa acción voluntaria a **saída** da mesma.

Se non puidemos manter a entrevista de despedida en persoa, enviáremoslle unha **carta de desvinculación/baixa** para que nola devolva asinada.



Fase 6 Vinculaci3ns e relaci3ns posteriores

Esta ser3a a 3ltima fase do protocolo. Pretende manter a vinculaci3n entre a entidade e a persoa voluntaria. Implica a posibilidade de abrir novas posibilidades de relaci3n no futuro, xa sexan permanentes ou espor3dicas.

O tipo de relaci3n que se pode levar a cabo 3 moi variado. Estamos a falar de acci3ns baseadas nos **contactos mantidos unha vez finalizada a acci3n voluntaria**, como pode ser o **env3o de comunicaci3ns** informando das actividades da entidade, a **invitaci3n a presentaci3ns ou actividades p3blicas** que organicemos ou o **chamamento puntual** para participar en acci3ns concretas nas que puidese ser necesaria unha axuda ocasional.

Por outra banda, nesta fase final do protocolo p3dese ofrecer 3 persoa manter a vinculaci3n coa entidade doutras formas, como son: comprometerse como socio, como benfeitor...



1 Firma da LOPD

Para poder manter o contacto, a persoa voluntaria deber3 **firmar o seu consentimento para o tratamento sucesivo dos seus datos persoais** ([ANEXO 2](#)) en cumprimento da **LOPD** (Lei Org3nica 3/2018, de 5 de decembro, de Protecci3n de Datos e garant3a de dereitos dixitais).

2

Diagrama Ciclo de Xestión das persoas voluntarias ampliado



Definición de perfís de as persoas voluntarias

Captación e selección

- Captación de voluntariado
- Primeiros contactos
- Ficha de datos
- Entrevista individual con guión establecido
- Deliberación sobre a idoneidade e adecuación do perfil
- Comunicación persoal do resultado

Acollida

- Recorrido polas instalacións e presentacións
- Asignación de persoas de referencia
- Formación básica
- Acordo de incorporación
- Diagrama organizacional
- Funcionamento interno
- Concreción de actividades, obxectivos específicos, tarefas asignadas
- Firma e entrega de documentación
- Alta en actividade e na base de datos



Acompañamento e seguimento

- Formación permanente
- Comunicación
- Participación
- Desenvolvemento
- Recoñecemento
- Avaliación

Pече da actividade voluntaria

- Entrevista
- Agradecementos oficiais
- Certificados
- Baixa/cese



Vinculación

- Firma dun novo consentimento LPDO
- Relacións posteriores
- Comunicacións
- Invitacións a actos
- Ofrecemento formacións
- Chamamento colaboracións puntuais



6. Autodiagnóstico

A continuación, mostramos unha [lista de verificación](#) cos principais puntos a acometer durante o ciclo de xestión das persoas voluntarias. Trátase dun test de autodiagnóstico da situación real.

O obxectivo desta ferramenta é tomar consciencia do **grao de cumprimento das distintas fases** que desenvolvedes na vosa organización e o seu nivel de cumprimento, co fin de detectar posibles melloras a realizar no futuro.



Fase 0 Definición de perfís de voluntarios

Accións	Sí	No
Temos elaborado un Plan de Voluntariado?	☐	☐
Temos definido os nosos obxectivos para esta acción voluntaria?	☐	☐
Temos definido que necesitamos para lograr os nosos obxectivos?	☐	☐
Temos definido que tarefas hai que levar a cabo para alcanzar os obxectivos?	☐	☐
Temos definido o tempo mínimo de dedicación?	☐	☐

Accións	Sí	No
Temos definido cantas persoas voluntarias necesitaremos para levar a cabo a acción?	☐	☐
Temos definido se precisamos un horario concreto?	☐	☐
Temos definido responsabilidades, funcións?	☐	☐
Son necesarias características, habilidades ou formacións específicas?	☐	☐
Podemos ofrecer esa formación en caso necesario?	☐	☐
É necesaria unha valoración psicotécnica previa?	☐	☐
Descrimos as funcións e tarefas de forma transparente e detallada, especificando o tempo de dedicación que conleva?	☐	☐





Fase 1

Captación e selección

Accións	Sí	No
Dispoñemos dun formulario inicial de recollida de datos estandarizado cos datos de contacto da persoa voluntaria e os principais programas/ accións nas que está interesada?		
Inclúe o formulario a aceptación do tratamento e protección de datos persoais (DPDP)?		
Ofrecemos apoio para completar os distintos campos (ordenador na sede, apoio telefónico, axuda guiada etc.)?		
Dispoñemos dunha base de datos centralizada para incorporar a información inicial da persoa candidata?		
Transfírense os datos directamente á base de datos? e se non, temos unha persoa encargada de recoller eses datos?		
Respecto á entrevista inicial. Temos elaborado un guión previo? Favorécese o intercambio de opinións e suxestións?		



Accións	Sí	No
É unha entrevista individual?	☐	☐
Temos tempo suficiente para facela?	☐	☐
Descubrimos as funcións e tarefas de forma transparente e detallada, especificando o tempo de dedicación que conleva?	☐	☐
Transmitimos ilusión e confianza?	☐	☐
Realizamos a entrevista entre varias persoas (responsable de voluntariado, coordinador/ora...)?	☐	☐
Levamos a cabo despois un proceso de deliberación sobre a súa idoneidade?	☐	☐
Permitimos que sexa a persoa voluntaria a que elixa a actividade que quere realizar?	☐	☐
Se a persoa non é axeitada, transmitímosllo nunha conversación privada de forma asertiva e explicando cando os motivos?	☐	☐
Se o estimamos oportuno, ofrecémoslle posibilidades en función das súas capacidades e expectativas na nosa entidade ou noutra?	☐	☐



Fase 2 Acollida

Accións	Sí	No
Dispoñemos dun protocolo de acollida?		
Realizamos un percorrido polas instalacións centrais ou polo lugar onde vaia realizar a súa acción voluntaria?		
Presentámola ao resto do persoal e ao resto das persoas voluntarias e/ou ao seu equipo de traballo?		
Informamos previamente ás persoas involucradas que vai incorporarse unha nova persoa voluntaria?		
Ten asignada unha persoa de referencia que se encargue do seu seguimento os primeiros días?		
Explicámoslle os seus labores concretos? Esta tarefa lévaa a cabo a súa persoa de referencia/ coordinadora.		
Ao cabo dunhas semanas consultamos coa persoa voluntaria como está sendo o seu proceso? Se ten algunha dúbida, suxestión, necesidade?		
En caso afirmativo, realizamos os axustes detectados?		
Impartimos a nosa propia formación básica? En caso afirmativo, tratamos estes temas?		

Accións

SÍ

No

Dámoslle unha formación inicial sobre as actitudes e comportamentos relacionados coa súa actividade e regulados no Código ético do Distrito Arlep?

Como é a institución.

Misión, visión e valores da entidade. Código ético e programa de cumprimento do Distrito Arlep.

A importancia do voluntariado.

Especificacións da Lei 45/2015 de 14 de outubro, de Voluntariado.

A que ámbitos dedicamos a nosa acción solidaria.

Os nosos programas de voluntariado.

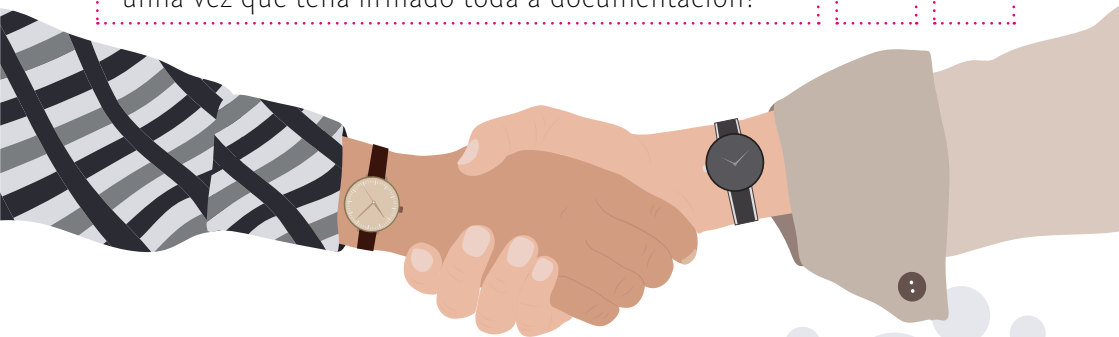
Niveis e áreas de participación.

Perfis das persoas destinatarias das nosas accións (no seu caso).

Medidas específicas da entidade para a prevención e solución de conflitos relativos ao acoso sexual e ao acoso por razón de sexo.

Accións	Sí	No
No noso Acordo de Incorporación están detallados? • Os dereitos e deberes da persoa voluntaria e a entidade de voluntariado. • A relación entre ambos. • Os fins e obxectivos da entidade. • A descrición de as funcións, actividades e ou tempo de dedicación. • O réxime de gastos reembolsables. • A formación requirida para ou cumprimento de funcións e, no seu caso, o itinerario para obtela. • A duración do compromiso. • As causas e forma de desvinculación. • O réxime para dirimir os conflitos. • O cambio de adscrición aos distintos programas de voluntariado.		
No Acordo de Incorporación inclúen estes documentos anexos? • Aceptación do tratamento e protección de datos. • Acreditación ou carné institucional. • Declaración responsable sobre Ausencia de Antecedentes Penais. • Protección de dereitos de imaxe (no seu caso). • Certificación negativa de delitos sexuais (no seu caso). • Autorización/Consentimento de proxenitores/as/titores/as/representantes legais (no seu caso). • Sentenza xudicial na que se modifique a capacidade da persoa voluntaria e na que conste a posibilidade de realizar actuacións de voluntariado (no seu caso).		

Accións	Sí	No
Adaptamos o nivel de responsabilidade ao nivel de capacitación e compromiso da persoa voluntaria?	☐	☐
Comunicamos cales son as persoas de referencia a quen acudir no caso de conflito, facilitando os seus datos de contacto?	☐	☐
Acordamos coa persoa voluntaria de forma consensuada como resolver posibles temas que poidan chegar a ser conflictivos?	☐	☐
Informamos sobre a importancia de avisar, coa maior antelación posible, no caso de non continuar coa súa acción voluntaria?	☐	☐
Temos subscrito unha póliza de seguro adaptada ás particularidades da acción voluntaria?	☐	☐
Levamos un rexistro de altas e baixas das persoas voluntarias?	☐	☐
Temos procedido a dar de alta á persoa voluntaria na nosa base de datos e crear un expediente propio unha vez que teña firmado toda a documentación?	☐	☐





Fase 3

Acompañamento e seguimento

Accións	Sí	No
Analizamos que modelos de formación son os máis apropiados en función dos nosos obxectivos?		
Ofrecemos á persoa voluntaria unha formación específica ao longo da súa relación coa entidade?		
Consultamos á persoa voluntaria que tipo de formación necesita ao longo da súa acción voluntaria?		
Posibilitamos sistemas de comunicación bidireccional?		
Existe un protocolo para eses contactos? (frecuencia, medios, reunións, intervencións...).		
Fomentamos a participación das persoas voluntarias na elaboración, deseño e execución das accións voluntarias?		
As suxestións son escoitadas e avaliadas co obxecto de levalas á práctica no seu caso? Ou limitámonos a deixalas intervir?		

Accións	Sí	No
Poden intervir nos procesos de xestión e toma de decisións?	☐	☐
A persoa voluntaria está acompañada no desenvolvemento da súa acción ou permanece illada?	☐	☐
Foméntase a vida asociativa e as relacións de amizade?	☐	☐
Realizamos un apoio socioemocional global e permanente?	☐	☐
Realizamos agradecementos periódicos ao labor do voluntariado?	☐	☐
Realizamos un recoñecemento de competencias?	☐	☐
Levamos a cabo procesos de avaliación da persoa voluntaria á entidade?	☐	☐
Levamos a cabo un seguimento da evolución da persoa voluntaria?	☐	☐
Avaliamos o seu grao de motivación e satisfacción?	☐	☐
Levamos a cabo un proceso de autoavaliación?	☐	☐



Fase 4

Peche da actividade voluntaria

Accións	Sí	No
Temos deseñado un protocolo para abordar esta etapa?	☐	☐
Temos previsto a substitución da persoa voluntaria o antes posible?	☐	☐
Avisamos coa maior brevidade posible ás persoas beneficiarias (no seu caso)?	☐	☐
Realizamos unha reunión/entrevista de peche coa persoa voluntaria?	☐	☐
Temos preparado un guión cos principais temas a abordar?	☐	☐
Realizamos unha avaliación mutua do seu paso pola entidade?, preguntamos polas causas do abandono?	☐	☐
Asumimos os resultados obtidos desa avaliación con obxecto de mellorar os procesos?	☐	☐
Incorporamos a información derivada da entrevista ao seu expediente?	☐	☐
Anticipamos posibles situacións que se poidan presentar de modo que poidamos estar preparados?	☐	☐

Accións	Sí	No
Temos lista con antelación a documentación a entregar con obxecto de centrarnos na comunicación?	☐	☐
Intentamos pescudar os intereses e motivacións da persoa voluntaria con obxecto de derivala, no seu caso, a outra entidade ou actividade?	☐	☐
A reunión realízase con máis dunha persoa da entidade?	☐	☐
Terminamos a conversación expresando todo o noso agradecemento?	☐	☐
Facemos unha despedida informal co equipo de traballo e/ou o resto do persoal vinculado?	☐	☐
Se non realizamos a despedida informal, convidamos a persoa voluntaria a que se despida do resto do equipo, das persoas usuarias e do resto do persoal da entidade?	☐	☐
En caso de que se produza un cese, comunicámolo nunha reunión privada?, agradecemos o esforzo realizado? Orientamos a outras posibles entidades?	☐	☐
Entregamos unha Certificación das actividades e os programas nos que participou?	☐	☐
Realizamos unha Certificación de Competencias?	☐	☐

Accións	Sí	No
Comunicamos oficialmente ao resto de persoas involucradas o final da actividade voluntaria desta persoa?		
No caso de non ter podido manter a reunión de peche da actividade, enviamos á persoa voluntaria unha carta de desvinculación ou baixa para que a devolva firmada?		
Incluímola no acordo de incorporación que se ao cabo de X tempo sen ter noticias desa persoa se procederá á súa baixa?		
Temos anulado a póliza do seguro?		
Procedemos a dala de baixa como persoa voluntaria na base de datos?		





Fase 5 Vinculación

Accións	Sí	No
Invitamos a persoa voluntaria a manter contactos posteriores?	☐	☐
Se aceptou, facémoslle firmar de novo o consentimento para a LPDP?	☐	☐
Enviamos comunicacións informando das actividades da entidade, logros conseguidos grazas á labor do voluntariado, accións e proxectos futuros, boletíns, felicitacións...?	☐	☐
Convidamos a presentacións ou actividades públicas (día internacional do voluntariado, aniversarios, premios, congresos...)?	☐	☐
Ofrecemos a posibilidade de realizar as nosas formacións especializadas?	☐	☐
Facemos chamamentos puntuais para colaborar en accións extraordinarias, intervir en accións concretas?	☐	☐
Invitámola á participación nos procesos de xestión e toma de decisións da entidade?	☐	☐



7. Anexos e material de consulta

Acceda ás carpetas de anexos e material de consulta a través do escaneo do código QR relacionado cos documentos o premendo sobre o botón en caso de estar consultando este documento en formato dixital.



Ciclo de xestión (anexo do 1 ao 13)

Documentos referenciados como anexos nas diferentes fases do Ciclo de Xestión.



Lexislación sobre voluntariado

Normativa a nivel estatal e autonómico relacionada co voluntariado.



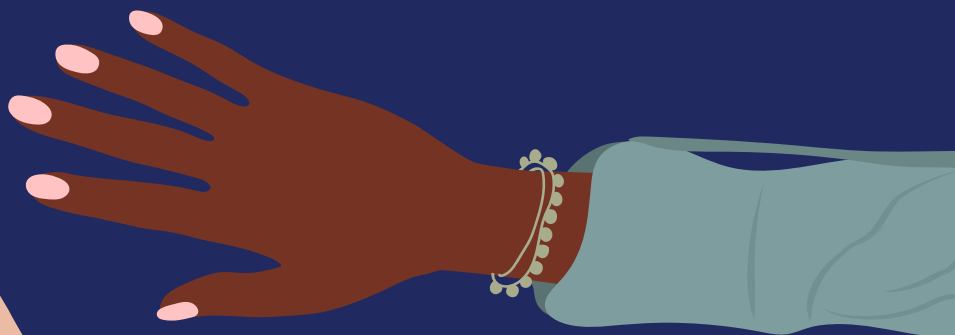
Outras recomendacións

Documentación, guías e outros materiais referenciados no documento marco ou que serven de inspiración.











www.lasalle.es