

VOLUNTARIADO

El voluntariado en FEAPS Orientaciones para la gestión de servicios de voluntariado

(2ª Edición Revisada y Modificada)



VOLUNTARIADO

El voluntariado en FEAPS Orientaciones para la gestión de servicios de voluntariado

(2ª Edición Revisada y Modificada)



Edita: FEAPS

Avda. General Perón, 32
28020 MADRID

Tlfs.: 91 556 74 53

91 556 74 13

Fax: 91 597 41 05

e-mail: feaps@feaps.org

www.feaps.org

ISBN: xxxxxxx

Depósito Legal: xxxxxxx

Imprime: xxxxxxx

Esta es una revisión del Cuaderno de Buenas Prácticas de FEAPS “El voluntariado en FEAPS: Orientaciones para la gestión de servicios de voluntariado”, que se elaboró en 2004, por el equipo de profesionales del Programa de Voluntariado.

El presente documento ha sido elaborado por el actual equipo de profesionales del Movimiento FEAPS que han participado en el Programa de Voluntariado financiado por el Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad, con cargo a la asignación tributaria del 0’7% del IRPF.

Marcelino Míguez Márquez
Adriana Quintana Sabadell
Miguel Lomas Sánchez
Genoveva Illescas Macho
Óscar Muñoz Rodríguez
José Manuel Ruiz Cuesta
Esther Sánchez Escobar
Rebeca Sanz González
Maite Molinos Pages
David Juanas Melero
Érika Quesada Nieto
Maite López García
Lourdes Cuesta Jorquera
Miren Zamargulea Rivas
Laura Cabezas
Verónica Martínez
Mercedes Sánchez
Silvia Muñoz Llorente
Arancha Pinar Álvarez
Mariano Vizcaíno Quintana
Eunice Mosquera Arnoso
Aurora Barrio Rey

FEAPS Andalucía
FEAPS Aragón
FEAPS Principado de Asturias
AMADIP ESMENT (FEAPS I. Baleares)
FEAPS Canarias
AMPROS (FEAPS Cantabria)
FEAPS Castilla La Mancha
Fundación Personas (FEAPS Castilla y León)
RATIO (Federació Dincat)
FEAPS Madrid
ASPAÑIES FEAPS Melilla
FEAPS Región de Murcia
ANFAS (FEAPS Navarra)
ANFAS (FEAPS Navarra)
GORABIDE (FEVAS)
FEAPS La Rioja
FEAPS Comunidad Valenciana
FEAPS
Asociación Española de Fundaciones Tutelares
FEAPS Extremadura
FADEMGA
FADEMGA

AGRADECIMIENTOS

Al grupo de coordinación de voluntariado de la Asociación Española de Fundaciones Tutelares por compartir su conocimiento con nosotros.

A Diliانا Rodríguez de FUNDACIÓN SÍNDROME DE DOWN MADRID y Lourdes Cuesta de ANFAS por su ayuda con la elaboración de materiales sobre gestión de voluntariado de personas con discapacidad intelectual o del desarrollo y orientarnos sobre el modelo a seguir.

A Beatriz Vega Sagredo de FEAPS, por su apoyo y comentarios a la revisión.

A Rosa Pérez Gil por la revisión del texto.

VOLUNTARIADO

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL DOCUMENTO	7
1.- EL VOLUNTARIADO EN FEAPS	9
1.1. INTRODUCCIÓN	9
1.2. VOLUNTARIADO: DEFINICIÓN	10
1.3. PERFIL Y FUNCIONES	11
1.4. MOTIVACIÓN DEL VOLUNTARIADO	13
1.5. MOTIVACIÓN DE LAS ENTIDADES PARA TENER VOLUNTARIADO	13
1.6. DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS VOLUNTARIAS	14
1.7. QUÉ APORTA EL VOLUNTARIADO A FEAPS	15
1.8. QUÉ APORTA FEAPS AL VOLUNTARIADO	15
2.- ORIENTACIONES PARA LA ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE SERVICIOS DE VOLUNTARIADO	18
2.1. EL PLAN DE VOLUNTARIADO	18
2.2. EL SERVICIO DE VOLUNTARIADO	19
2.3. LA FIGURA DEL RESPONSABLE DE VOLUNTARIADO	20
2.4. LA FIGURA DEL PREPARADOR DE VOLUNTARIOS/AS	25
2.5. COMUNICACIÓN E IMAGEN Y VOLUNTARIADO	25
3.- SENSIBILIZACIÓN Y CAPTACIÓN DE VOLUNTARIADO	29
3.1. ANÁLISIS DE LA REALIDAD	30
3.2. DEFINICIÓN DE NECESIDADES	31
3.3. DESARROLLO DE LA CAPTACIÓN	32
3.4. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA CAPTACIÓN	34
3.5. CAPTACIÓN DE PERFILES DIVERSOS DE VOLUNTARIADO	35
4.- EL CICLO DE LA PERSONA VOLUNTARIA EN LA ENTIDAD	37
4.1. LA ACOGIDA EN EL PRIMER ENCUENTRO	37
4.2. LA INCORPORACIÓN	40
4.3. EL ACOMPAÑAMIENTO	41
4.4. RECONOCIMIENTO Y FIDELIZACIÓN	42
4.5. LA DESVINCULACIÓN	45

5.- FORMACIÓN	47
5.1. POR QUÉ HACER FORMACIÓN	47
5.2. CÓMO DEBE SER LA FORMACIÓN	48
5.3. QUÉ FORMACIÓN ES NECESARIA	48
5.4. CUÁNDO Y CÓMO PLANTEAR LA FORMACIÓN	49
5.5. METODOLOGÍA	49
5.6. QUIÉN ORGANIZA LA FORMACIÓN	51
5.7. EVALUACIÓN	51
6.- PARTICIPACIÓN DEL VOLUNTARIADO	52
6.1. ALGUNAS REFLEXIONES PARA ORGANIZAR LA PARTICIPACIÓN	55
7.- ASPECTOS LEGALES	56
7.1. INTRODUCCIÓN	56
7.2. MARCO JURÍDICO ESPECÍFICO DEL VOLUNTARIADO	57
7.3. RESPONSABILIDAD	59
7.4. SEGUROS PARA EL VOLUNTARIO	61
8.- OTROS TIPOS DE VOLUNTARIADO	62
8.1. EL VOLUNTARIADO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELLECTUAL O DEL DESARROLLO	62
8.2. EL VOLUNTARIADO DE LAS FAMILIAS	67
BIBLIOGRAFIA	68
ANEXOS	70
I Ficha de demanda de apoyos – persona y/o actividad	70
II Ejemplo de carta de captación	71
III Ficha de evaluación de la captación	72
IV Ficha de colaboración	73
V Encuesta de desvinculación	75
VI Ejemplo de carta de despedida	76
VII Cuestionario de evaluación de la calidad de la acción formativa	77
VIII Ficha de acogida de la entidad de origen	79
IX Ficha de la entidad receptora de la persona voluntaria	80
X Ficha de análisis de la acción voluntaria	81

VALTRD

INTRODUCCIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL DOCUMENTO

Desde los inicios del movimiento FEAPS muchas han sido las personas que han participado como voluntarias en gran variedad de programas y servicios orientados a la mejora de la calidad de vida de personas con discapacidad y de sus familias.

A lo largo de todos estos años las necesidades de las entidades y del colectivo con discapacidad han ido evolucionando, lo que ha supuesto un cambio tanto de la situación del voluntariado dentro de la entidad como en su relación con las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo.

En el año 2002 se inició un programa de voluntariado de ámbito estatal con el objetivo de desarrollar y favorecer las estructuras de apoyo al voluntariado de las entidades miembro de FEAPS. El programa está coordinado por un grupo de profesionales, representantes de Federaciones y entidades de cada una de las Comunidades Autónomas y Melilla y por un técnico de FEAPS Confederación. Este grupo ha desarrollado materiales (para campañas de sensibilización, el carnet de voluntariado de FEAPS, cuadernos divulgativos sobre voluntariado, cuadernos para la gestión de voluntariado, encuestas), formación sobre voluntariado (profesionales y directivos) y promovido una nueva visión del voluntariado (seminarios con directivos y profesionales, encuentros de voluntariado, modelo de voluntariado FEAPS, participación en el Congreso Toledo 10, Declaración de Voluntariado...).

Este grupo realizó una primera edición del cuaderno "Orientaciones para la gestión de voluntariado" en 2004 (FEAPS, 2004). El cuaderno que presentamos ahora es una revisión de la edición de 2004, ya que la visión del voluntariado que se promueve desde FEAPS ha cambiado y las federaciones autonómicas firmaron, entre 2007 y 2009 la Declaración de Voluntariado (FEAPS, 2007), que apuesta por este modelo de voluntariado FEAPS (FEAPS, 2007). Esta edición revisada trata de dar respuesta a las necesidades de las entidades para la gestión del voluntariado, entendiendo el voluntariado desde el modelo de FEAPS.

A través del programa estatal de voluntariado, se ha tratado de analizar la situación de las personas voluntarias en nuestro movimiento FEAPS, realizándose encuestas (2003, 2006 y 2010) dirigidas a las entidades miembro de FEAPS, dos Encuentros Estatales de Voluntariado (2001 y 2009), y seminarios sobre voluntariado (2007). Los datos más recientes dejan traslucir lo siguiente:

- La encuesta de voluntariado realizada en 2010 refleja que el 78% de entidades de FEAPS que contestaron la encuesta cuenta con voluntariado; además el 68% de éstas cuenta con un Responsable de Voluntariado. Las principales motivaciones para contar con voluntariado (54%) son "prestar apoyos muy importantes para mejorar la calidad de vida" y "ofrecer oportunidades de inclusión en la comunidad".
- Según el encuentro estatal de voluntariado 2009, las personas voluntarias reclaman a las entidades:
 - Planificación de la colaboración del voluntariado en la entidad.
 - Más información y formación sobre el modelo de calidad de vida y herramientas.
 - Que las entidades motiven e impliquen a los voluntarios en los proyectos de vida de cada persona con discapacidad intelectual o del desarrollo y en los propios proyectos de las entidades y del movimiento FEAPS. Asegurando un número de personas y una planificación de actividades que facilite dar apoyos individualizados.

- Más canales de comunicación, mayor intercambio de información y cierta complicidad con la familia, interactuar de forma más directa con las familias.
- Asesoramiento y acompañamiento en su labor.
- Dar mayor difusión dentro de la entidad a los apoyos y acciones que realizan los voluntarios y al sentido que tiene su colaboración.

Los profesionales que coordinan el Programa de Voluntariado han constatado que:

- La realidad del voluntariado en las distintas federaciones, e incluso dentro de cada una de ellas, es muy variada.
- Existe una filosofía clara: “El papel del voluntariado y su participación en el movimiento FEAPS” (FEAPS, 2007) y la Declaración de Voluntariado ratificada por todas las federaciones, unas líneas estratégicas bien definidas (IV Plan Estratégico de FEAPS) y un reconocimiento del voluntariado por parte del movimiento FEAPS (Acuerdos del Congreso Toledo 2010).
- Aun existiendo documentos escritos, no existen pautas sobre cómo llevar a la práctica las líneas filosóficas.
- No todas las entidades que cuentan con voluntariado elaboran planes de voluntariado.
- Faltan canales de participación dentro de las entidades y la escasa implicación de los voluntarios en la elaboración de los proyectos de vida de cada persona con discapacidad intelectual o del desarrollo.

Es importante reflexionar sobre el camino recorrido hasta ahora e incorporar los nuevos acuerdos. Esta 2ª edición revisada y ampliada va dirigida a las personas que forman parte de los órganos de toma de decisiones y técnicos de las entidades que trabajan, o desean trabajar, con voluntariado, y pretende *ofrecer pautas para aplicar la Filosofía del Movimiento FEAPS*.

Teniendo en cuenta el Modelo de Voluntariado de FEAPS, establecemos como objetivos de este documento apoyar a las entidades para:

- Desarrollar en profundidad EL VOLUNTARIADO desde el modelo de voluntariado de FEAPS.
- Incorporar al voluntariado a la organización como un elemento estratégico para lograr el cumplimiento de su Misión.
- Transmitir de forma efectiva y permanente los fines y valores de la organización para que las personas voluntarias puedan compartirlos e identificarse con ellos.
- Garantizar que todas las personas que forman parte de las organizaciones conozcan cuál es el papel del voluntariado en el movimiento FEAPS. A visibilizar su acción.
- Acompañar, desde el momento de su incorporación hasta su despedida, a través de profesionales formados y dedicados a ello, haciendo patente la necesidad de una estructura profesional que apoye al voluntariado.
- Promover la participación del voluntariado en la entidad.
- Fomentar la formación de las personas voluntarias.
- Desarrollar una gestión ética del voluntariado.
- Facilitar la gestión de otros tipos de voluntariado.

Por último, es preciso destacar que este documento no hace referencia a los miembros de las Juntas Directivas, entendemos que tienen una función y relación distinta, ya que son los que ostentan el poder político en las entidades.

VOLUNTARIADO

1.- EL VOLUNTARIADO EN FEAPS

Las personas voluntarias, junto con las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo, las familias y los profesionales son uno de los cuatro pilares básicos del Movimiento FEAPS.

FEAPS considera que las personas voluntarias son uno de los cuatro pilares básicos del Movimiento FEAPS, junto a las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo, las familias y los profesionales. Las personas voluntarias ayudan a que cambien las actitudes de la sociedad ante la discapacidad y su labor debe ir encaminada a las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo y sus familias. No se considera, por tanto, voluntariado las actividades de prácticas, aprendizaje o experiencia laboral, ni aquellas en las que se obtenga una gratificación económica.

1.1. INTRODUCCIÓN

El voluntariado ha estado siempre presente en las organizaciones de FEAPS. De hecho, el origen de muchas de las entidades está marcado por el trabajo voluntario. A lo largo de los años su papel y funciones han tomado diferentes formas.

La Ley 6/1996, de 15 de enero, del Voluntariado (BOE de 17/01/96), regula legislativamente esta figura a nivel estatal. Esto supone un reconocimiento social de su labor y una forma de protección frente a los abusos y malas prácticas por parte de las organizaciones en las que prestan su acción voluntaria.

La Ley del Voluntariado señala en su Título II, artículos 3 y 4 que:



Se entiende por voluntariado el conjunto de actividades de interés general, desarrolladas por personas físicas, siempre que las mismas no se realicen en virtud de una relación laboral, funcionarial, mercantil o cualquier otra retribuida y que reúna los siguientes requisitos:

- *Que tenga carácter altruista y solidario.*
- *Que su realización sea libre, sin que tengan su causa en una obligación personal o deber jurídico.*
- *Que se lleven a cabo sin contraprestación económica, sin perjuicio del derecho a reembolso de los gastos que el desempeño de la actividad voluntaria ocasione.*
- *Que se desarrollen a través de organizaciones privadas o públicas y con arreglo a programas o proyectos concretos.*

Quedan excluidas las actuaciones voluntarias aisladas, esporádicas o prestadas al margen de organizaciones públicas o privadas sin ánimo de lucro, ejecutadas por razones familiares, de amistad o de buena vecindad.

La actividad del voluntariado no podrá en ningún caso sustituir al trabajo retribuido.

Se entiende por actividades de interés general, a efectos de lo dispuesto en el artículo anterior, las asistenciales, de servicios sociales, cívicas, educativas culturales, científicas, deportivas, sanitarias, de cooperación al desarrollo, de defensa del medio ambiente, de defensa de la economía o de la investigación, de desarrollo de la vida asociativa, de promoción del voluntariado, o cualesquiera de naturaleza análoga”.

1.2. VOLUNTARIADO: DEFINICIÓN

A continuación vamos a presentar las definiciones que de este colectivo se hacen desde diferentes perspectivas.

La Real Academia Española define voluntariado como “el conjunto de las personas que se ofrecen voluntarias para realizar algo”.

En el Encuentro de Voluntariado de FEAPS celebrado en Barcelona en mayo de 2009, personas voluntarias venidas de todo el estado se definen a sí mismas como “prestadoras de apoyos y oportunidades a personas con discapacidad intelectual o del desarrollo. Y lo hacen de manera desinteresada, con elevada implicación personal y dedicando parte de su tiempo libre.”.

Teniendo en cuenta las reflexiones anteriores, desde el movimiento FEAPS la visión del voluntariado:

El voluntariado en FEAPS se define como un conjunto de personas que, en el marco de una entidad, se compromete de manera libre y altruista a desarrollar acciones programadas que contribuyan a conseguir nuestra misión.

La misión del Movimiento FEAPS es contribuir, desde su compromiso ético, con apoyos y oportunidades, a que cada persona con discapacidad intelectual o del desarrollo y su familia puedan desarrollar su proyecto de calidad de vida, así como a promover su inclusión como ciudadana de pleno derecho en una sociedad justa y solidaria.

Para finalizar, es interesante recoger los tres elementos que, según Leandro Sequeiros (Sequeiros, 2002), son básicos en el voluntariado:

1. La existencia de un grupo de personas voluntarias con las motivaciones y la formación adecuada.
2. Una institución con voluntad de influir sobre las causas que generan desigualdad, que cuente con un programa concreto que se desarrolla a través de proyectos que son evaluados periódicamente.
3. Una acción voluntaria que incida de forma programada sobre realidades concretas.

1.3. PERFIL Y FUNCIONES

PERFIL

Podemos hablar de un perfil básico que debe reunir la persona voluntaria independientemente de la actividad que desarrolle:

- Tener más de 18 años.
- Contar con estabilidad emocional, responsabilidad y compromiso adecuados para el desarrollo de su actividad como voluntaria.

A estos dos requisitos básicos hay que añadir una serie de aspectos fundamentales que forman parte de la esencia misma de la acción voluntaria:

- Disponer de tiempo libre suficiente.
- Respetar la confidencialidad de la información que se maneje.
- Desarrollar una gestión ética, para erradicar posibles malas prácticas y lograr que sean objeto de deberes y comportamientos éticos.
- Poseer una actitud positiva, abierta y comprometida con las necesidades de cada persona con discapacidad intelectual y del desarrollo o su familia y hacia las indicaciones de la entidad.
- Tener empatía hacia las personas con discapacidad intelectual y del desarrollo, sus familias y los profesionales.

Existen múltiples y diversas realidades a las que el voluntariado da respuesta y, por tanto, habrá que definir las características concretas requeridas para cada caso.

Definimos dos figuras que complementan al voluntariado.

- **Voluntariado juvenil:** Las personas entre 16 y 17 años podrán acompañar a otras personas que serán las responsables, este tipo de voluntariado es un acercamiento a esta realidad y se prestan apoyos a otros profesionales y personas voluntarias. Para realizar este voluntariado es necesario contar con la autorización familiar.
- **Colaboradores:** Participación de forma puntual y más o menos periódica en actividades, según el nivel de implicación de la persona. Un ejemplo de colaboradores pueden ser los voluntarios corporativos que participan en actividades de manera puntual. No prestan un apoyo continuado a la persona.

FUNCIONES

Las personas voluntarias son agentes de cambio interno y externo, que las entidades han de aprovechar por lo que deben ser consideradas como instrumentos activos para la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo y la de sus familias.

Hablar de las funciones del voluntariado supone hablar de análisis de las realidades individuales y de apoyos centrados en la persona. Se debe comunicar a la persona voluntaria qué se espera de ella, para facilitar su toma de decisiones a la hora de escoger el tipo de voluntariado que quiera realizar.

Cuando una persona se ofrece para colaborar, llega con unas expectativas concretas. Es labor de la organización orientarle hacia los apoyos concretos que podrá prestar en función de su perfil, deseos y características personales. Es importante que desde el primer momento se le transmita que forma parte de la entidad, que es una herramienta más para generar calidad de vida y que participe en todos los procesos clave que a partir de ese momento desarrolle la organización.

Las entidades han de tener presente en todo momento, que debe primar la calidad sobre la cantidad, que no sólo vale la buena voluntad, que el voluntariado ha de desarrollarse de acuerdo a una actitud, unos valores y unos principios éticos y eso requiere esfuerzo por parte de las organizaciones.

En el Encuentro de Voluntariado celebrado en Barcelona en el año 2009, las personas voluntarias del movimiento FEAPS consideran que su papel y funciones son las siguientes:

1. Acompañar.
2. Apoyar de forma desinteresada y crear un clima de confianza.
3. Aportar seguridad y felicidad a la persona con discapacidad intelectual o del desarrollo y sus familias mejorando su bienestar emocional.
4. Fomentar la autonomía e independencia de cada persona con discapacidad intelectual o del desarrollo.
5. Apoyar el desarrollo personal y la autoestima.
6. Intercambio de experiencias.
7. Papel de intermediación entre las personas y el entorno, que pasa imprescindiblemente por hacerles presentes, defender sus derechos y sensibilizar a la sociedad mediante la acción.

LÍMITES DE LAS FUNCIONES DEL VOLUNTARIADO

La persona voluntaria presta apoyos y ofrece oportunidades a la persona, que son sustancialmente diferentes a los apoyos de un profesional: aporta relaciones personales, sensibilización... El voluntariado es un valor añadido que se da a las personas desde las personas, no desde los servicios (FEAPS, 2007).

La participación en entidades voluntarias configura una estrategia valiosa para mejorar la sociedad y reducir las desigualdades sociales (Mota y Méndez, 2006).

Al igual que con el resto de servicios, la organización debe definir una estrategia concreta en relación con el voluntariado, que contemple el papel del mismo en la organización. Ello evita tensiones y confusión entre profesionales y voluntariado. Por lo que es importante elaborar un **PLAN DE VOLUNTARIADO** (ver capítulo 2). El plan de voluntariado debe estar incluido dentro de la Política de Personas de la entidad.

Hay que tener en cuenta los límites que una persona voluntaria puede tener en el desempeño de sus funciones, así se excluyen del voluntariado:

- Funciones cuyo fin es conseguir algún beneficio económico para la persona que las realiza.
- Tareas que por su grado de responsabilidad han de ser realizadas por personal remunerado como:
 - Prácticas sanitarias: poner inyecciones o cánulas, determinadas curas..., que han de realizarse por personal sanitario, bien de la entidad o bien de un centro de salud.
 - Otras tareas: que supongan exceso de responsabilidad como por ejemplo terapias psicológicas.
- Funciones que exijan horas de dedicación excesiva de forma permanente, ya que podría tratarse de mano de obra barata. Por ejemplo, ocho horas diarias equivale a una jornada laboral del personal contratado.

1.4. MOTIVACIÓN DEL VOLUNTARIADO

“Una de las formas de participación más importantes que tienen los ciudadanos son las entidades donde las personas se agrupan voluntariamente para sumar sus fuerzas y alcanzar objetivos que no podrían conseguir por sí solas.” (FEAPS, 2007).

Las motivaciones que llevan a determinadas personas a ser voluntarias son múltiples y variadas. Dependen de la edad, inquietud, momento, necesidad personal y contexto social. A lo largo del tiempo las personas voluntarias van descubriendo nuevos motivos para seguir colaborando. Es la entidad, a través de la figura del responsable de voluntariado, la que debe detectar estas motivaciones y canalizarlas de forma adecuada, para lograr que confluyan hacia la consecución de la misión del movimiento FEAPS.

Para mantener la motivación de las personas voluntarias es necesario favorecer el sentimiento de pertenencia y el compromiso con la filosofía y los valores del movimiento FEAPS, y reconocer la labor que realizan. Debemos promover, por tanto, la participación, con canales claros y concretos que permitan al voluntariado identificarse y sentirse partícipe de la entidad en la que colabora.

1.5 MOTIVACIÓN DE LAS ENTIDADES PARA TENER VOLUNTARIADO

Es imprescindible tener claro cuáles son los motivos para tener voluntariado en las entidades, según los resultados de la encuesta sobre voluntariado realizada en 2010:

- El voluntariado presta apoyos muy importantes para mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual (167 entidades).
- El voluntariado ofrece oportunidades de inclusión en la comunidad (141 entidades).
- El voluntariado nos ofrece otras visiones y nuevas ideas (113 entidades).
- El voluntariado nos permite desarrollar servicios que no cuentan con presupuesto (57 entidades).
- El voluntariado favorece que nuestra asociación sea más conocida en la comunidad (56 entidades).
- El voluntariado nos permite cubrir carencias de personal (29 entidades).
- Otros motivos (11 entidades).

Los motivos relacionados con desarrollo de servicios que no cuentan con presupuesto y carencias de personal, no están en la línea del nuevo modelo de voluntariado. En ediciones anteriores de la encuesta, estos motivos eran más populares, podemos ver que motivaciones como mejorar calidad de vida, inclusión en la comunidad, nuevas visiones o ser conocidos en la comunidad son más frecuentes, estas motivaciones sí están en consonancia con el nuevo rol de voluntariado.

Las entidades que trabajen o quieran trabajar con voluntariado, pueden revisar el Código Ético de FEAPS (FEAPS, 2004) en el que se señalan los aspectos éticos del voluntariado. Por último, es preciso señalar que, a nivel estratégico, uno de los compromisos adoptados en el Congreso de Toledo fue “desarrollar el voluntariado de acuerdo al Modelo de Voluntariado FEAPS”.

1.6. DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS VOLUNTARIAS

Disponer de un documento de derechos y deberes es fundamental para que las personas voluntarias puedan desempeñar adecuadamente su labor. Redundará en beneficio de éstas y evitará posibles abusos de las organizaciones hacia ellas. Cada entidad deberá elaborar un documento con los derechos y deberes del voluntariado, que le será entregado en el momento de su incorporación.

Las leyes de Voluntariado recogen una serie de elementos que garantizan que la acción voluntaria se realiza bajo unos principios éticos.

Las líneas que deben orientar la mencionada carta de derechos y deberes son:

DERECHOS DE LOS VOLUNTARIOS	DEBERES DE LOS VOLUNTARIOS
<p>De participación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ser tratado sin discriminación. • Ser consultado regularmente. • Colaborar en la elaboración, diseño, ejecución y evaluación de programas. • Tener canales de participación dentro de los órganos de toma de decisiones. • Participar en el proyecto individual de la persona con discapacidad. 	<p>De participación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respetar los fines y normativa de la organización. • Participar en la formación impartida en la entidad. • Colaborar en la planificación y evaluación de las actividades. • Participar de forma activa en las diferentes actividades planificadas de seguimiento (asambleas, reuniones, entrevistas...)
<p>De apoyo y formación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recibir información. • Recibir formación pertinente para que la persona voluntaria pueda desarrollar su papel para prestar apoyos a la persona con discapacidad intelectual. Incluyendo formación en objetivos y valores de FEAPS. • Recibir apoyo de la institución para el desarrollo de sus funciones. • Contar con un Plan de Voluntariado donde se definan las funciones, apoyos, etc, de y hacia las personas voluntarias. 	<p>De eficacia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actuar de forma ética, de acuerdo al Código Ético de FEAPS. • En caso de detectar conductas no éticas ponerlo en conocimiento del responsable de voluntariado, de la persona designada dentro de la entidad o utilizar las vías que la entidad tenga para detectar estas conductas. • Seguir las instrucciones dadas por el profesional responsable del programa. • Cumplir las normas establecidas por la organización.
<p>Económicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ser asegurado por la entidad por accidentes y responsabilidad civil. • Ser reembolsado por los gastos que ocasione la acción voluntaria. 	<p>De compromiso</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cumplir el compromiso adquirido con la entidad. • Guardar la confidencialidad de los datos e información que manejen. • Respetar a la persona con discapacidad intelectual, a su familia, a los profesionales y al resto de personas voluntarias. • Rechazar cualquier contraprestación económica.
<p>De reconocimiento a su labor</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disponer de acreditación (por ejemplo, el carnet de voluntariado de FEAPS). • Poseer certificación de su labor voluntaria. • Ser respetado en el desarrollo de su acción • Contar con el reconocimiento formal e informal por parte de la entidad. 	



Sin embargo, para que la acción voluntaria se desarrolle de acuerdo a los criterios de calidad FEAPS es importante que la entidad cree condiciones para que las personas voluntarias trabajen con los objetivos y valores de FEAPS.

1.7. QUÉ APORTA EL VOLUNTARIADO A FEAPS

Cuanta más gente se implique y participe activamente, mayor será nuestra capacidad, nuestro poder.

A continuación señalamos algunas de las aportaciones que hace la persona voluntaria (FEAPS, 2007):

- Valor añadido que se da a personas desde las personas: no desde los servicios. El compromiso se adquiere con la persona con discapacidad y/o con su familia.
- Contribuye a que el proyecto de vida de la persona con discapacidad y/o su familia, se desarrolle y aumente su calidad de vida: fomentando su autodeterminación y sus capacidades, estableciendo una relación significativa con ella y facilitando su inclusión social.
- Ayuda a mejorar el funcionamiento de las organizaciones.
- Actúa como nexo de unión entre la entidad y la sociedad, poder de cambio social.
- Mediadora con el entorno, ya que en su relación con la persona con discapacidad y con su familia, da ejemplo de interacciones y relaciones positivas, de comportamientos respetuosos...
- Aporta valor solidario a la organización, a través del cumplimiento del compromiso adquirido.

En el Encuentro de Voluntariado de FEAPS 2009, las personas voluntarias afirmaron que:

- Contribuyen a la misión de la entidad.
- Participan en programas y actividades.
- Contribuyen a cubrir las necesidades de las personas y de la entidad y descubren nuevas necesidades de las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo. Trasladan las inquietudes de la persona con discapacidad intelectual a la que acompañan y las situaciones de vulnerabilidad de derechos en el entorno.
- Aportan nuevas ideas, propuestas y sugerencias de mejora.
- Denuncian situaciones no adecuadas de la entidad.
- Fomentan la participación en la entidad.
- Trabajan con visión de equipo, transversalidad y flexibilidad.

1.8. QUÉ APORTA FEAPS AL VOLUNTARIADO

En la acción voluntaria las dos partes salen beneficiadas y el movimiento asociativo aporta "riqueza" a las personas que participan como voluntarias.

El movimiento FEAPS está cambiando desde un modelo asistencial hacia un modelo de calidad de vida y centrado en la persona. Ha habido cambios importantes que van a influir en el papel del voluntariado y en los apoyos que las entidades les deban dar. Son cambios:

- Ideológicos: se tiene una visión diferente y más positiva de la persona con discapacidad intelectual y su familia.
- Organizativos, al definir la calidad FEAPS con tres elementos: Calidad de vida, calidad de gestión y ética.
- Sociales: las personas con discapacidad participan más en la comunidad.

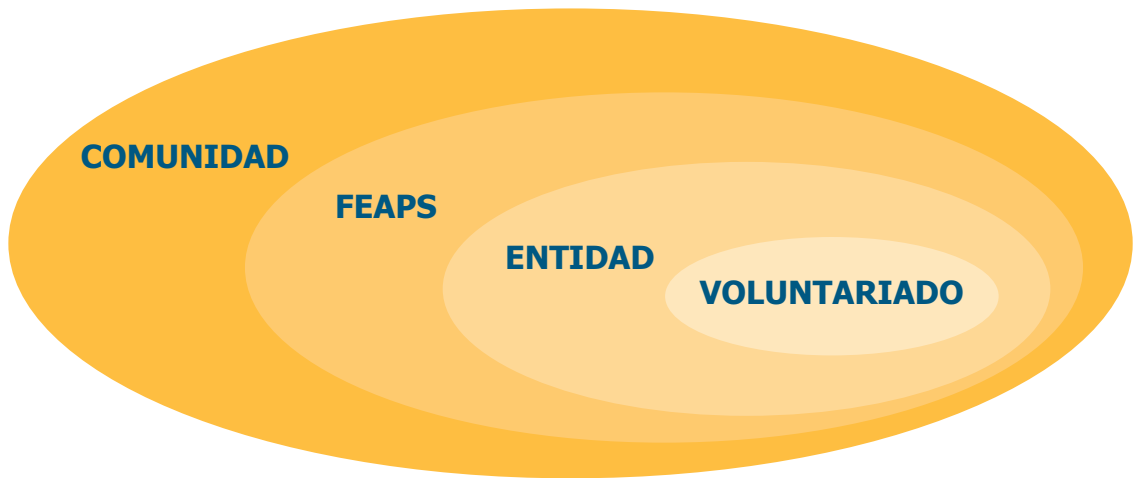
A continuación se relacionan las oportunidades y los apoyos que deben ofrecer las entidades de FEAPS a las personas voluntarias:

- *Oportunidades de participar en la comunidad*, con el fin de mejorar la calidad de vida de cada persona con discapacidad intelectual y su familia.
- Experiencias que *contribuyan al crecimiento personal*: experiencias referidas a la relación con personas con discapacidad intelectual o del desarrollo y sus familias, al trabajo en equipo, a la vida asociativa...
- *Reconocimiento al voluntariado*, tanto a nivel interno (dentro de la asociación) como externo (en la comunidad).
- Conocimiento de la vida de la organización a través de distintos *canales de participación*.
- *Información y formación* relacionada con: los apoyos que va a prestar a cada persona con discapacidad intelectual o del desarrollo en su proyecto individual de vida (por ejemplo, formación en metodologías de trabajo como apoyos centrados en la persona), participación en la entidad y código ético.
- *Sentimiento de pertenencia* a un grupo que promueve la transformación social en favor de las personas con discapacidad y sus familias.
- Respaldo a su acción voluntaria con un *apoyo profesional*.
- La entidad debe *transmitir sus valores y darles herramientas* para que puedan desarrollar su acción voluntaria.
- Un apoyo individual conforme a las características singulares de cada persona voluntaria.

En el Encuentro de Voluntariado de FEAPS 2009, las personas voluntarias manifestaron que las federaciones pueden ayudar y apoyar al desarrollo de calidad del voluntariado:

- Reconociendo que las personas voluntarias son el cuarto pilar del movimiento FEAPS junto con las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo, las familias y los profesionales.
- Incentivando entre sus entidades miembros el papel del voluntariado y lo que aporta, fomentando la implantación del nuevo modelo.
- Impartiendo formación continua, a través de cursos y seminarios.
- Fomentando puntos de encuentro, a través de eventos y jornadas donde los voluntarios/as puedan reflexionar y debatir, además de conocerse e intercambiar experiencias.
- Ofreciendo divulgación, a través de revistas y otras publicaciones con contenidos para voluntarios/as.
- Ofreciendo documentación, a través de materiales de apoyo para los voluntarios/as y para los responsables de voluntariado.
- Realizando campañas de sensibilización dentro y fuera de las entidades.

- Promoviendo un proyecto común, a través de redes para el intercambio de conocimiento y experiencias entre voluntarios de las entidades federadas.



2.- ORIENTACIONES PARA LA ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE SERVICIOS CON VOLUNTARIADO

La organización y gestión adecuada del voluntariado debe estar orientada a apoyar el proyecto de vida de cada persona y de cada familia. El voluntariado contribuye a mejorar la calidad de vida de la persona con discapacidad intelectual o del desarrollo desde la relación personal y generando oportunidades en la comunidad.

Algunos conceptos previos:

- **Plan de voluntariado:** Documento en el que se recoge la estructuración y estrategia de la organización en torno al voluntariado.
- **Servicio de voluntariado:** conjunto de acciones cuyo ámbito de actuación es el voluntariado. Es de carácter estable, gestionado por un responsable, con objetivos, funciones, metodología y procedimientos definidos y delimitados, enmarcado en la estructura de la entidad de forma transversal y cuenta con un presupuesto propio.
- **Programa de voluntariado:** conjunto de acciones cuyo ámbito de actuación es el voluntariado. Es similar al servicio, pero no tiene garantizada la estabilidad y no está enmarcado dentro de la estructura de la entidad o cuenta con presupuesto propio.



2.1. EL PLAN DE VOLUNTARIADO

El plan de voluntariado es una herramienta para la gestión del voluntariado. Es el documento encargado de recoger los planes de actuación en relación al ámbito del voluntariado. Este documento adquiere la forma de una planificación en la que se establecen unos objetivos y un calendario donde se aplicarían las acciones marcadas.

Los pasos a seguir para realizar un plan de voluntariado son los siguientes:

1. Compromiso con el voluntariado a nivel estratégico (misión, objetivos...)
2. Reflexión sobre el papel del voluntariado: existen herramientas ⁽¹⁾ para que la entidad reflexione sobre el papel del voluntariado, esta reflexión debe involucrar a todos los grupos de interés.
3. Diseño: definir quién va a responsabilizarse de la coordinación del voluntariado, reflejar los recursos y la dedicación al servicio de voluntariado, procesos a seguir y acciones a llevar a cabo en cada una de las fases, líneas de actuación del voluntariado, temporalización y objetivos, especificar cómo se revisa el plan, y como se va a comunicar el plan de voluntariado.

⁽¹⁾ López Salas, E, 2009. Claves para la Gestión del Voluntariado en Entidades No Lucrativas: Cuaderno 6. España: Fundación Luis Vives. Obra Social Fundación "La Caixa", 2009. Manual de Gestión del Voluntariado. España: Fundación "La Caixa".

4. Puesta en marcha: las claves que determinarán el éxito del voluntariado en la organización o entidad son:
- La continuidad: la gestión del plan y por lo tanto del voluntariado ha de ser permanente.
 - La dedicación: las personas de la entidad u organización que se impliquen en este plan deberán dedicar una buena parte de su tiempo a ello. Esta dedicación debe de estar contemplada en la planificación.
 - El seguimiento: es importante determinar las pautas de seguimiento de todo el proceso de puesta en marcha del plan y su posterior aplicación.
 - La evaluación: esta debe realizarse en un continuo, diagnosticando la situación inicial, comprobando que la implementación del plan se realiza en los plazos, recursos... y cumpliendo los objetivos planteados.
 - La comunicación del plan: a todos los grupos de interés.
5. Revisión y actualización del plan.

La Declaración de Voluntariado de FEAPS (FEAPS, 2007), firmada por todas las Federaciones Autonómicas establece los compromisos mínimos que se deben adquirir con respecto al voluntariado. El plan de voluntariado, entre otras cosas, determinará si la gestión del voluntariado se realizará desde un programa o un servicio de voluntariado.

2.2. EL SERVICIO DE VOLUNTARIADO

A continuación se exponen las características de un servicio de voluntariado. Aunque es importante que desde las entidades de FEAPS se promueva la creación de servicios de voluntariado, un buen programa de voluntariado, con un responsable del programa, que acompañe al voluntariado durante todo el ciclo, también puede ser un objetivo deseable para algunas entidades.

Es un servicio más de la organización, cuyo ámbito de actuación es el voluntariado.

- **Misión:** su objetivo esencial es que las personas voluntarias contribuyan con apoyos y oportunidades a que cada persona con discapacidad intelectual o del desarrollo y su familia puedan desarrollar su proyecto de calidad de vida, así como promover su inclusión como ciudadanía de pleno derecho en una sociedad justa y solidaria.
- **Visión:** "El voluntariado tal y como se entiende en FEAPS es un conjunto de personas que, en el marco de una entidad, se comprometen de manera libre y altruista a contribuir a que cada persona con discapacidad intelectual o del desarrollo y su familia puedan desarrollar su proyecto de calidad de vida, así como promover su inclusión como ciudadana de pleno derecho en una sociedad justa y solidaria. Para ello ofrecerán apoyos y oportunidades. Su compromiso es ético y es con la persona." Es responsabilidad de las organizaciones facilitar la formación adecuada para que el voluntariado pueda prestar los apoyos necesarios.
- **Requisitos para un servicio de voluntariado:** servicio cuyo ámbito de actuación es el voluntariado, de carácter estable, gestionado por un responsable, con objetivos, funciones, metodología y procedimientos definidos y delimitados. El servicio está enmarcado en la estructura de la entidad de forma transversal y cuenta con un presupuesto propio.
- **Clientes:** los clientes finales del servicio de voluntariado son las personas voluntarias. Los clientes internos del servicio son los profesionales y equipos de la propia organización. Estos realizan demandas, de manera planificada, al servicio de voluntariado sobre necesidades de voluntariado y el servicio intenta satisfacerlas.

El servicio de voluntariado se coordina permanentemente con estos profesionales y equipos para asegurar que las personas voluntarias reciben los apoyos necesarios, tal y como se expone en los siguientes capítulos de este cuaderno.

■ **Cartera de servicios:** el servicio de voluntariado se encarga de la gestión, coordinación y mediación del voluntariado. Un servicio de voluntariado puede tener varios programas de voluntariado.

- **Gestión de voluntariado:** la gestión de voluntariado se describe en profundidad en este cuaderno, los procesos que la componen son los siguientes:

- Diseño del plan de voluntariado.
- Sensibilización.
- Análisis de necesidades de voluntariado de la entidad.
- Captación.
- Acogida del voluntariado (entrevista de acogida y valoración).
- Acompañamiento (seguimiento, formación/información, reconocimiento, promoción de la participación del voluntariado, fidelización, otras tareas de administración y gestión).
- Desvinculación.

- **Coordinación de voluntariado:** al ser un servicio transversal se deberá coordinar con los departamentos, áreas o servicios que lo requieran. Cada entidad es diferente, por lo que es recomendable crear un protocolo de actuación del servicio de voluntariado que sea respaldado y conocido por la organización. En este protocolo se establecerán los roles y funciones con respecto a este servicio. Este protocolo tendrá en cuenta el marco organizativo de la entidad. El objeto del protocolo es asegurar que el programa se lleva a cabo satisfaciendo las expectativas de los clientes y de la entidad. Su alcance, las responsabilidades de las distintas personas involucradas en el protocolo y una descripción de tareas e impresos.

- **Mediación:**

Dentro de la entidad:

- Resolviendo conflictos.
- Reubicando al voluntario.
- Facilitando vías de comunicación y participación.
- Representando a los voluntarios.

Fuera de la entidad con las personas con discapacidad intelectual.

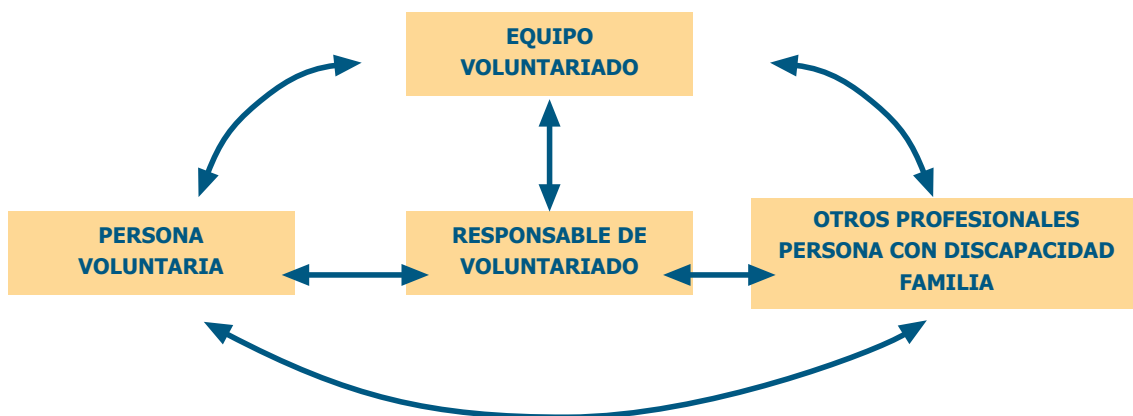
- **Otros servicios:** desde el servicio de voluntariado puede realizarse también la gestión del voluntariado de las personas con discapacidad intelectual. El capítulo 8 de este libro explica con más detalle cómo se debe realizar la gestión del voluntariado de las personas con discapacidad intelectual. Desde el servicio de voluntariado, se debe contar con los recursos descritos en el capítulo para poder ofrecer este servicio.

2.3. LA FIGURA DEL RESPONSABLE DE VOLUNTARIADO

Las personas voluntarias que colaboran en las entidades FEAPS, forman parte de un equipo dirigido por un profesional de la entidad que ha de aglutinar, coordinar, distribuir al voluntariado, marcar objetivos y hacer que se cumplan. Este profesional es el que conocemos como "Responsable de Voluntariado", entendiendo esta figura como el eje referente donde confluyen todas las partes que intervienen, de una forma u otra, en la acción voluntaria.

La figura del responsable de voluntariado es un elemento indispensable para la correcta gestión de las personas voluntarias, su presencia en la entidad no debe depender de la disponibilidad presupuestaria, ya que es necesario que el colectivo de personas voluntarias tenga un profesional de referencia durante todo su ciclo en la entidad. Es el responsable de voluntariado quien debe tener una visión global del rol del voluntariado en la entidad. La persona que desempeña esta función debe tener una serie de responsabilidades básicas (Volunteer Development Agency, 2001): fijar objetivos, planificar, organizar, comunicar, fomentar el desarrollo personal, motivar, controlar y evaluar. La existencia de este referente en la entidad facilitará la consolidación del grupo y el trabajo en equipo, así como la acogida, el acompañamiento, seguimiento, reconocimiento y desvinculación de la persona voluntaria.

El responsable de voluntariado debe estar coordinado con el resto de profesionales de la entidad, dando a conocer la visión del voluntariado al resto de profesionales y generando canales de participación, es un facilitador de las relaciones entre las personas voluntarias y las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo, familias y profesionales de la entidad.



Todos los componentes de este gráfico deben estar coordinados. Por ejemplo, una entidad en la que las personas voluntarias apoyan a la persona con discapacidad intelectual o del desarrollo, en refuerzo educativo, el responsable de voluntariado será el nexo entre la entidad, el profesional de éste área, la persona con discapacidad y la familia.

2.3.1. LAS FUNCIONES DEL RESPONSABLE DEL VOLUNTARIADO

Las funciones que corresponden a los responsables de voluntariado de las entidades, se corresponden con la cartera de servicios del servicio de voluntariado, coordinación, mediación y gestión del voluntariado y pueden concretarse en las siguientes actuaciones:

■ **Gestión**

- Búsqueda y diseño de nuevos canales o medios para la sensibilización, captación y selección del voluntariado.
- Estructuración de la formación del voluntariado.
- Gestión administrativa del voluntariado.
- Potenciar la cohesión y la motivación del grupo de voluntarios/as de la entidad.
- Responsabilizarse de la evaluación y el seguimiento periódico de la labor del voluntariado.
- Desvinculación.

■ **Mediación**

- Facilitar vías de comunicación, coordinación y participación entre el voluntariado.
- Generar canales de participación en la entidad y velar por la participación real del voluntariado.
- Actuar como nexo de unión entre el voluntariado y la entidad.
- En algunos casos gestión del voluntariado de las personas con discapacidad intelectual y del desarrollo, tal y como se describe en el capítulo 8 de este cuaderno.

■ **Coordinación**

- Coordinación con el resto de áreas o servicios de la entidad: análisis de las necesidades, demandas, seguimiento...
- Articulación de las relaciones entre las personas voluntarias / personas con discapacidad intelectual o del desarrollo / familia / profesionales.
- Establecer vías transversales de reconocimiento del voluntariado.

La figura del responsable es fundamental porque:

- Es la persona encargada de acompañar, formar y motivar a las personas voluntarias. Su labor requiere compromiso y responsabilidad, dando ejemplo con sus acciones, inculcando al voluntariado los valores y actitudes necesarios para desempeñar correctamente las labores asignadas.
- Ha de dedicar tiempo y espacio a la persona voluntaria, no solamente en los espacios formales (reuniones, asambleas, entrevistas...), debe planificar una serie de acciones y encuentros (jornadas, encuentros, convivencias...) que faciliten la transmisión de experiencias con otros grupos de interés, promoviendo la participación en la vida asociativa e involucrando a la persona voluntaria en el diseño de las líneas de trabajo de la entidad.

2.3.2. EL PERFIL DEL RESPONSABLE DE VOLUNTARIADO

El responsable de voluntariado debe desempeñar un papel importante en la organización, con una relación cercana a dirección o gerencia, definida en el plan de voluntariado. Al mismo nivel en el organigrama que el resto de responsables de servicios de la entidad. De esta forma podrá ejercer sus funciones de manera competente. Es importante que el responsable se posicione como potenciador de las iniciativas y acciones de los voluntarios ante la entidad y a la vez que sea el nexo de transmisión de los fines y valores de FEAPS al voluntariado.

El responsable debe tener un perfil que incluya:

- *Liderazgo, coordinación y capacidad de trabajo en equipo.*
- *Actitud abierta, dinámico y con capacidad de relacionarse con todo tiempo de gente.*
- *Capacidad de valoración, motivación de las personas que tiene a su cargo.*
- *Habilidades de comunicación y dinamización de grupos.*
- *Formación adecuada para llevar a cabo sus funciones.*
- *Capacidad de trabajo en equipo y coordinación con otros servicios, familias, etc.*

2.3.3 COORDINACIÓN

En este apartado queremos realizar una breve mención a la coordinación, que se dará de manera transversal en los procesos de gestión y mediación que se exponen con más detalle en los próximos capítulos de este cuaderno.

El voluntariado debe estar apoyado por personal contratado. Es de vital importancia tener en cuenta los distintos agentes de coordinación (responsable de voluntariado, preparador de voluntarios/as, personas voluntarias, familias, personas con discapacidad intelectual y resto de profesionales de la entidad) para que exista una relación fluida y colaboración mutua, a fin de garantizar la buena marcha del servicio de voluntariado. Es función del responsable de voluntariado difundir el rol y los apoyos que presta el voluntariado para que su labor sea reconocida por la entidad en su conjunto.

No podemos olvidar que es fundamental cooperar para contribuir a que cada persona con discapacidad intelectual pueda llevar a cabo su proyecto de vida, esto hay que hacerlo de forma global teniendo y atendiendo todos los elementos que forman su día a día, en esta globalidad se encuentran las personas voluntarias, por lo que la colaboración con el servicio de voluntariado es fundamental.

La coordinación es un proceso complejo, no lineal, que además depende en gran medida de las aptitudes, por lo que ha de existir una intención clara de coordinación por todas las partes del grupo, tanto profesionales como voluntarios.

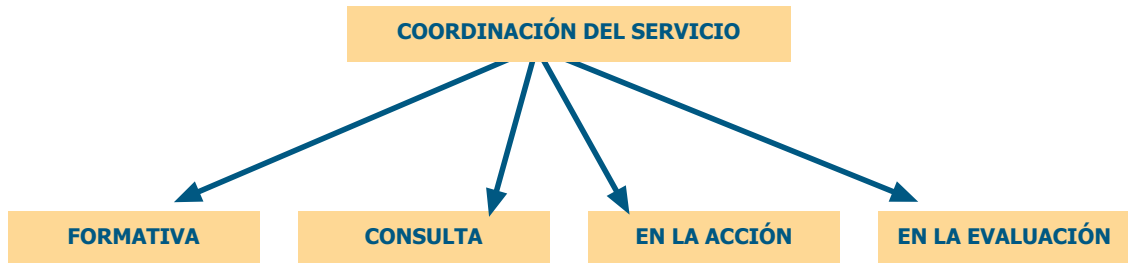
A continuación se establecen las condiciones, tipos y niveles de coordinación necesarios para que ésta sea fluida y efectiva.

2.3.3.1. Condiciones para la coordinación

- Incorporación de la coordinación como elemento básico de la planificación, a través de protocolos.
- Estructura básica de coordinación:
 - Espacios y tiempos planificados.
 - Herramientas de trabajo.
 - Equipo humano.
- Delimitación clara, por parte de todos los miembros del equipo, de tareas y funciones.
- Conocimiento del marco organizativo en el que nos movemos: entidad, servicio, personas con las que colabora el voluntariado...

2.3.3.2. Tipos de coordinación

- **Formativa:** reuniones periódicas, donde analizar los apoyos que está prestando el voluntariado y plantear dudas...
- **Consulta:** asesoramiento esporádico de temas de interés en los momentos que surgen.
- **En la acción:** es el tipo de coordinación que requiere mayor implicación por parte de todos los miembros del grupo, ya que de manera conjunta han de elaborar, ejecutar y evaluar los apoyos prestados a las personas y sus familias.
- **En la evaluación:** tiene tres momentos bien diferenciados a lo largo de todo el proceso:
 - Inicial: fijar un diagnóstico inicial de la situación actual de las necesidades de apoyo que tiene que ofrecer el voluntariado.
 - Formativa: durante el proceso. Este momento de la evaluación viene relacionado directamente con la coordinación en la acción.
 - Sumativa o final: evaluación de los resultados conseguidos en relación con los esperados.

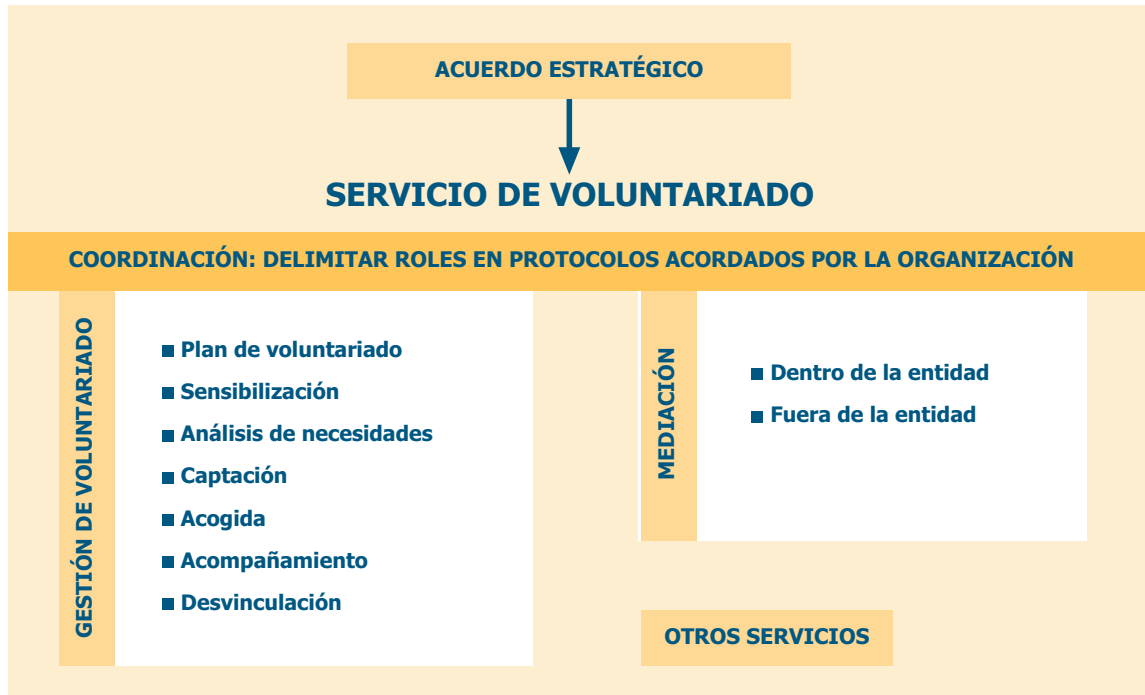


2.3.3.3. Niveles de coordinación

- **Dirección de la entidad:** sólo con la coordinación con la dirección de la entidad podrá ejercer la responsabilidad que tiene sobre el equipo de personas voluntarias e incidir en aquellas decisiones organizativas que influyan directamente en este colectivo.
- **Entre servicios y profesionales:** el servicio de voluntariado es un servicio transversal a la entidad por lo que la coordinación con los responsables y profesionales de otros servicios es inexcusable. Las personas voluntarias apoyan a la persona con discapacidad en diferentes áreas de su vida (ocio, escolar, familia...), por lo que es fundamental la cooperación.
- **Voluntariado:** la coordinación entre el equipo de personas voluntarias es fundamental para lograr los objetivos del servicio. La coordinación es imprescindible para consolidar el grupo.
- **Comunidad:** El voluntariado dentro de FEAPS es un nexo entre la entidad y la comunidad, esta relación tan beneficiosa y en ocasiones conflictiva, debe ser planificada. La imagen y mensajes sobre la entidad y las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo, que llegan al entorno a través de las personas voluntarias, deben cuidarse y conocerse.

2.4. LA FIGURA DEL PREPARADOR DE VOLUNTARIOS/AS

La creación de esta nueva figura en el servicio de voluntariado es necesaria para apoyar acciones de voluntariado de personas con discapacidad intelectual. Esta figura y sus funciones están descritas en el capítulo 8 de este cuaderno.



2.5. COMUNICACIÓN E IMAGEN Y VOLUNTARIADO

El servicio de voluntariado tiene que tener presente la comunicación interna y externa. La comunicación es inherente a las organizaciones sociales, es un “proceso circular, continuo y permanente, en el que las personas participan en todo momento, tanto si lo desean como si no” (FEAPS, 2008). Es decir, la comunicación forma parte obligatoria del día a día de toda organización. También de las organizaciones con voluntariado.

Cuando hablamos de comunicación distinguimos dos caras de la misma moneda: comunicación interna y comunicación externa. La comunicación interna comprende todas aquellas acciones que se desarrollan para dar a conocer el día a día de la organización a las personas que la conforman. Por su parte, la comunicación externa comprende todas aquellas acciones orientadas a difundir la vida de la organización y los grupos de interés que la conforman.

Que la comunicación sea algo natural de la vida social en general y de las organizaciones sociales en particular, no significa que no deba cuidarse y tener una orientación determinada. De una buena comunicación interna y externa dependerá una buena parte de la consecución de nuestros objetivos, también en el caso del voluntariado. A continuación se proponen algunas indicaciones básicas:

- La comunicación debe estar orientada a la misión del servicio de voluntariado, y por tanto a influir socialmente (comunicación externa) y a cohesionar la propia organización (comunicación interna).
- La comunicación proyecta una imagen determinada de nuestra organización, de las personas con discapacidad y también del voluntariado. Por tanto es importante cuidar la imagen que proyectamos y orientarla claramente a nuestra misión (de la organización y del servicio de voluntariado).
- La comunicación es estratégica para la organización y para el servicio de voluntariado, por tanto es responsabilidad de todos y todas.
- La estrategia general de comunicación del servicio de voluntariado requiere coordinación entre la persona responsable de comunicación en la entidad y la persona responsable de voluntariado (Mármol, Coord., 2008). En caso de no existir responsable de comunicación, la persona responsable de voluntariado debe tener en cuenta la importancia de la comunicación y asumir la comunicación del servicio.
- Lo que se comunica está estrechamente ligado al ciclo del voluntariado, es decir, si la comunicación es externa o interna, si se usan unos canales u otros, si están dirigidos a unos públicos u otros, dependerá de los objetivos que nos propongamos (normalmente relacionados con la etapa o fase del ciclo del voluntariado).

2.5.1 ESTRATEGIA GENERAL DE COMUNICACIÓN

Como indicábamos, el servicio/programa de voluntariado debe trazar una estrategia de comunicación determinada, y orientada a los objetivos que se proponga en cada momento (etapa del ciclo de gestión del voluntariado).

En el siguiente cuadro se exponen los elementos fundamentales de la comunicación interna y externa en el servicio de voluntariado.

COMUNICACIÓN EN LA GESTIÓN DEL VOLUNTARIADO ⁽²⁾		
	COMUNICACIÓN INTERNA	COMUNICACIÓN EXTERNA
PÚBLICOS	Profesionales	Sociedad en general
	Socios/as	Potencial voluntariado.
	Personas con discapacidad	Aliados (Tercer sector)
	Familias	Empresas
	Directivos	Universidades
	Personas voluntarias	
CANALES	Reuniones	Notas/Rueda de prensa
	Circulares	Correos electrónicos
	Intranet / Web / Redes sociales	Infos / Boletines
	Correos electrónicos / Foros	Revistas
		Web
MENSAJES	Captación / Sensibilización	Captación / Sensibilización
	Acciones del voluntariado	Noticias asociación
	Campañas	Cursos abiertos
	Información	Reivindicaciones
	Cursos internos	

⁽²⁾ Para más información sobre comunicación interna o externa, anexos de notas de prensa y documentos de apoyo, véanse los Cuadernos de BBPP de FEAPS de Comunicación interna y Comunicación Externa (Referidos en Bibliografía).

Como decíamos anteriormente la comunicación del servicio de voluntariado, está íntimamente ligada al ciclo de gestión del voluntariado, que ofrecerá objetivos, canales, públicos y mensajes determinados. A continuación se ofrecen algunas indicaciones sobre qué comunicación es más importante en cada etapa:

	CAPTACIÓN/ SENSIBILIZACIÓN	SEGUIMIENTO	FORMACIÓN	RECONOCIMIENTO
COMUNICACIÓN INTERNA	Importante: Información mediante medios propios (web, correos electrónicos, circular...)	Muy importante: Información y coordinación mediante reuniones, correo electrónico, web...		Muy importante: Información sobre la labor del voluntariado, en medios propios: circulares, correos electrónicos, web, foros, redes sociales, reuniones como asambleas, juntas directivas, actos especiales...
COMUNICACIÓN EXTERNA	Muy importante: Sensibilización, campañas de captación mediante, info-boletines, anuncios en revistas, web, correos electrónicos, Universidades, Tercer sector, notas de prensa, sociedad...	Relativamente importante: Información mediante web, revista, correo electrónico	Importante (especialmente en formación abierta). Información y coordinación mediante reuniones, correo electrónico, también a Universidades, Tercer sector, página web...	Muy importante: Notas de prensa, revistas, web, info-boletines, correo electrónico, a la sociedad en general, Tercer sector...

2.5.2 LA GESTIÓN DE LA IMAGEN EN EL SERVICIO/PROGRAMA DE VOLUNTARIADO

La imagen que proyectamos, como ya hemos indicado, es fundamental para alcanzar nuestros objetivos. Constituye nuestra carta de presentación. Un tratamiento adecuado puede proporcionarnos una imagen positiva que favorezca la inclusión de nuestra organización en el entorno y por tanto las alianzas, con personas e instituciones. Puede hacer que nuestra organización sea percibida socialmente como atractiva, lo que favorecerá, por ejemplo, la llegada de personas voluntarias a nuestra organización. O puede favorecer que otras organizaciones del Tercer sector, empresas, o administraciones públicas colaboren más activamente con nosotros⁽³⁾. El servicio de voluntariado debe colaborar con el resto de la entidad en este objetivo. Se debe cuidar la imagen que el voluntariado transmite a su círculo cercano y al resto de la sociedad, de nuestra entidad.

⁽³⁾ Siguiendo a Putnam, la confianza social se ve favorecida por una imagen clara y positiva. La confianza social es un elemento clave del capital social y es la base para el establecimiento de relaciones de cooperación entre ciudadanos y entre estos y las instituciones.

Respecto a la imagen que proyectamos podemos indicar que tiene tres elementos clave: la imagen del voluntariado en la organización, la imagen de nuestra organización en general y la imagen de la persona con discapacidad y su familia. Desde el servicio de voluntariado, debemos centrarnos en la primera. Algunas indicaciones básicas:

IMAGEN DEL VOLUNTARIADO	IMAGEN DE LA ORGANIZACIÓN	IMAGEN DE LA PERSONA CON DISCAPACIDAD Y SU FAMILIA
<p>Mostrar claramente la pertenencia real del voluntariado en la organización.</p> <p>El voluntariado forma una parte fundamental de la organización.</p>	<p>Organización abierta e incluida en su comunidad local.</p> <p>La entidad valora el voluntariado. Lo considera estratégico.</p>	<p>Trato digno a la persona con discapacidad y a su familia.</p> <p>Sujetos con derechos y deberes.</p>
<p>El sentido de la acción voluntaria es el cambio social y la inclusión de la persona con discapacidad.</p>	<p>Misión y valores de la organización. Aportación del voluntariado a la misión.</p>	<p>Igualdad y condición de ciudadano/a.</p>
<p>Mensaje claro: Qué es hacer voluntariado y qué no.</p> <p>El voluntariado participa de manera real y clara en la organización.</p>	<p>Cultura solidaria y participativa de la organización.</p>	<p>Respeto a la vida de la persona y a su autodeterminación.</p>

VOLUNTARIADO

3. SENSIBILIZACIÓN Y CAPTACIÓN DE VOLUNTARIADO

SENSIBILIZACIÓN

La sensibilización es una tarea más amplia que la captación y excede a la cartera de servicios del Servicio de Voluntariado. Una labor de sensibilización planificada, con recursos y estable, facilitará la captación del voluntariado, y debe ser un objetivo estratégico de la entidad. La sensibilización puede estar

- Sensibilizar a la sociedad sobre la misión de FEAPS y la visión que se promueve de las personas con discapacidad intelectual y sus familias.
- Sensibilizar a la sociedad sobre el voluntariado. Esta tarea podría realizarse de manera conjunta con otras entidades del tercer sector de la comunidad. Se deben establecer alianzas a través plataformas, convenios de colaboración, etc.

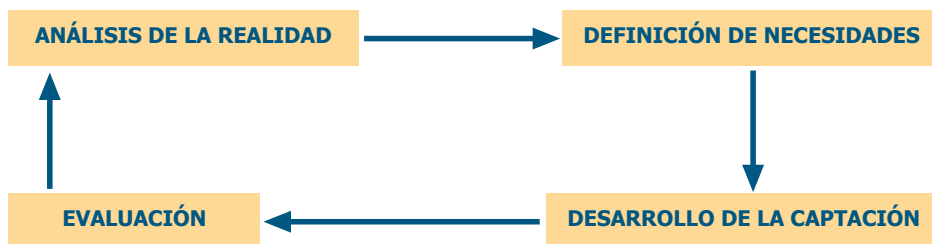


PROCESO DE CAPTACIÓN DE VOLUNTARIADO

La captación de voluntariado es una estrategia de unión entre la sociedad y cada persona con discapacidad intelectual o del desarrollo y, sobre todo, será la imagen que transmitiremos ante la sociedad. Si la captación se hace de manera improvisada, no planificada y si además no cuenta con los medios necesarios y no tiene el apoyo de nuestra organización, puede proyectar una imagen negativa.

Para llevar a cabo un proceso de captación adecuado se debe realizar una reflexión sobre los siguientes puntos:

- Análisis de la realidad.
- Definición de necesidades.
- Desarrollo de la captación.
- Evaluación.



3.1. ANÁLISIS DE LA REALIDAD

El análisis de la realidad es, quizás, una de las fases más importantes y en muchas ocasiones el aspecto más olvidado.

Con un buen análisis de la realidad se evitará:

Planificar la captación desde un punto de vista de partida erróneo.

Facilitar apoyos que nos son pertinentes.

Una percepción inadecuada de la personas con discapacidad intelectual o del desarrollo y del entorno.

Se debe analizar si existe en la entidad un compromiso de desarrollo del voluntariado siguiendo el modelo de FEAPS.

El análisis de la realidad es esencial para disponer de un mensaje claro y común entre voluntariado, profesionales, personas con discapacidad intelectual o del desarrollo y familias, de cara a transmitirlo a la comunidad. Se debe realizar tanto internamente (de la entidad), como en el medio externo que rodea a la asociación.

La política de captación de voluntariado está relacionada con el número de personas voluntarias que la organización es capaz de gestionar y los espacios para desarrollar su acción voluntaria. Además se tiene que llevar a cabo sin ideas preconcebidas, "abierto a cualquier resultado" e implicando al mayor número de sectores posibles: profesionales, directivos, coordinadores, familias, personas con discapacidad intelectual o del desarrollo, expertos...

En el **análisis interno** se debe:

- Analizar los objetivos de la asociación, los espacios de encuentro que las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo necesitan; en función de las características de dichas personas se realizará la captación de los voluntarios.
- Conocer los recursos humanos disponibles en la entidad, para realizar la captación, gestión y acompañamiento de voluntariado.
- Valorar si la entidad puede aportar a la persona voluntaria al menos los mínimos exigibles por la Ley 6/1996 del Voluntariado y FEAPS (Declaración de Voluntariado, 2007): formación, reembolso de los gastos, seguros, desarrollo personal, información, participación, sentido de pertenencia, ética, reconocimiento...

En **análisis externo** debe:

- Ser útil para conocer el medio donde se desenvuelven las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo, sus familias, la asociación, la comunidad a la que pertenecen, otro tipo de asociaciones que existen, qué diferencia a la asociación respecto a las demás, demandas más significativas del entorno, nivel de participación, recursos.
- Si es posible se debe además reflexionar sobre otros aspectos de la zona donde vive la persona con discapacidad intelectual o del desarrollo y su familia como:
 - Medio urbano o rural.
 - Tipo de economía existente: de subsistencia, servicios, industrial, agrícola...
 - Aspectos demográficos y pirámide de edad.
 - Movimiento asociativo en el entorno.

- Medios de comunicación disponibles.
 - Política de bienestar social.
 - Centros o puntos de reunión y encuentro.
 - Nivel de participación de la población.
 - Grado de concienciación sobre sus problemas.
 - Demandas más significativas.
 - Recursos de la comunidad de los que podemos disponer.
- Definir los grupos a los que nos queremos dirigir en nuestra captación, en función de los resultados del análisis interno.
 - Analizar las propuestas de voluntarios potenciales, sobre las acciones de voluntariado que quieren realizar.

3.2. DEFINICIÓN DE NECESIDADES

El análisis de la realidad proporciona información sobre cuáles son las características de la personas con discapacidad intelectual o del desarrollo y su familia en materia de captación.

Cuando los espacios de encuentro están definidos es más fácil encontrar voluntariado acorde con la persona con discapacidad intelectual o del desarrollo y su familia.

En esta línea, es muy importante determinar:

- **El perfil del voluntariado** que buscamos. Debemos tener cuidado de que la persona tenga las cualidades necesarias para acompañar a las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo y sus familias o apoyar a la entidad en tareas como sensibilización:
 - Cuando los apoyos no son prestados adecuadamente por el voluntariado, se puede influir negativamente en la motivación del resto del grupo.
 - Prestar apoyos a personas con discapacidad, para los que no se sienta capacitado crea malestar en el voluntariado.
 - La imagen de la organización puede verse influida por las actuaciones del voluntariado.
 - Se debe definir bien el perfil del voluntariado para distinguirlo de las funciones del profesional.

Antes de hablar de los perfiles del voluntariado, es conveniente que cada entidad lleve a cabo una profunda reflexión sobre:

- *Nuevo rol del voluntariado que se propone desde FEAPS.*
- *Características de las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo y familias de la entidad.*
- *Número de personas voluntarias necesarias.*
- *Función o cometido de las personas voluntarias.*
- *Tiempo de dedicación y horario en el que se desarrollará la acción voluntaria.*
- *Ubicación del espacio en el que se ejerce la acción voluntaria.*
- *Profesional de referencia en las diferentes acciones voluntarias.*
- *Perfil que debe cumplir el voluntariado para prestar los apoyos a las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo y familias: (edad, formación, intereses...).*

- **Una definición clara de los apoyos** facilita la incorporación de la persona voluntaria. Normalmente tiene dudas sobre si será capaz de ser voluntaria, si tendrá que prestar apoyos que están por encima de sus posibilidades, de sus conocimientos o tiempo. En el Anexo I se adjunta una ficha que puede servir de guía para definir los apoyos que prestará el voluntariado.
- **El número de personas voluntarias.** En este apartado se debe ser especialmente riguroso, ya que tan negativo es tener pocas, como gran cantidad de ellas y que no puedan desarrollar una acción voluntaria de calidad, pudiendo desembocar en una sensación de pérdida de tiempo y frustración.
- **La estructura necesaria para desarrollar la captación.** El análisis, no debe centrarse únicamente en la estructura de la campaña, sino que es mucho más importante la post-campaña: ¿quién recibirá a los voluntarios captados?, ¿quién realizará la acogida y la orientación?, ¿quién impartirá la formación? Debemos prever que el voluntariado ha de estar atendido desde el mismo momento que decide incorporarse a la asociación. Dicha atención incluye una correcta información, completada por una adecuada formación sobre las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo, sus familias, la organización y lo que se espera de ellas así como un buen acompañamiento a la hora de incorporarse al servicio de voluntariado. Además, debería realizarse un seguimiento a la campaña de captación.
- **Lugares donde encontrar los grupos de personas con dicho perfil,** es decir, qué sectores de la población nos interesan y ubicación de los mismos: empresas, asociaciones de vecinos, escuelas de tiempo libre, asociaciones de 3ª edad, bibliotecas, centros de salud, centros culturales o cívicos, universidades, escuelas profesionales, etc.

3.3. DESARROLLO DE LA CAPTACIÓN

Captar es un ejercicio básico de comunicación, por tanto se deberá determinar qué queremos comunicar (mensaje), quién va a comunicar (emisor), a quién va dirigido el mensaje (receptor) y a través de qué medio lo queremos transmitir (canal).

El cómo estará en función del sector o grupo de población al que nos vamos a dirigir y de los recursos económicos de que disponga la asociación. El mensaje que se transmita será más adecuado si se contemplan las siguientes recomendaciones:

- **Personalizar los espacios de acción voluntaria:** normalmente se responde mejor a las realidades que se ven como inmediatas. El mensaje más poderoso es aquél que es personalizado, el que llega a la comunidad local, a lo inmediato de la vida diaria.
- **Ilustrar cómo pueden acompañar a la persona:** es muy importante aclarar por qué se les pide que se hagan voluntarios.
- **Aliviar ansiedades:** muchas personas dudan porque desconocen el colectivo con el que van a participar y en qué va a consistir el acompañamiento respecto a las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo y familias.
- **Informar** sobre cómo se va a desarrollar su acción voluntaria.
- **Convencer y motivar:** el mensaje debe reflejar la realidad de la acción voluntaria.

Los medios que podemos utilizar para realizar la captación son diversos y se recomienda que se utilicen varios para suplir carencias:

- **Boca a boca:** tradicionalmente es una de las maneras más frecuentes para captar personas voluntarias. Parte de la idea de que el mejor para captar voluntariado es otra persona voluntaria, que tiene una experiencia que contar. Es uno de los métodos más utilizados, más económicos y efectivos. Esta forma de captación también tiene *desventajas*, ya que si se utiliza como único método de captación, puede dirigir la misma al perfil de personas voluntarias que ya tenemos y con unas expectativas que pueden no coincidir con la realidad.
- **Radio, televisión y prensa:** su potencial es enorme, pero su utilización estará en gran parte determinada por los recursos económicos.
- **Folletos y carteles:** el material gráfico (por ejemplo, “Contigo Max” FEAPS, 2011) es un buen apoyo como complemento de otras acciones. Por sí solo es difícil que tenga efectividad. Es útil, por ejemplo, en una conferencia, en un stand, etc. Su contenido y diseño debe ser claro y conciso, utilizando palabras, oraciones y párrafos cortos y con imágenes o ilustraciones que atraigan la atención. Se debe emplear un tono positivo y sin excesivas peticiones, ya que puede distraer el mensaje.

Con este tipo de materiales se debe tener en cuenta la forma de distribución, para ello se debe planificar con detalle:

- ¿Cómo se distribuirá el material?
- ¿Cuánto se distribuirá?
- ¿Quién lo distribuirá?
- ¿Cuándo lo distribuirá?



- **Boletines informativos.** estos medios son muy útiles para la difusión de anuncios, aunque suele ser más efectivo publicar un artículo sobre las actividades de la organización, en el que el mensaje es más directo, transmite información e incita a la participación.
- **Nuevas tecnologías:** captación a través de las web de las entidades, federaciones, redes sociales, y otras plataformas especializadas en voluntariado, etc... A través de este recurso podemos anunciar la vida de la entidad en la que damos la oportunidad de colaborar a personas voluntarias. Es un recurso económico, atractivo, a través del cual se puede llegar a la población de nuestra comunidad autónoma, a otras provincias e incluso a otros países. *A tener en cuenta:* la utilización de este medio marca también los perfiles a los que vamos a acceder. En la Bibliografía aparecen direcciones de algunas páginas web de interés.
- **Sensibilización:** charlas, conferencias o cursos suelen ser un método efectivo de captación. Lógicamente estas acciones deben centrarse en el colectivo al que queremos captar. Puede ocurrir que aparentemente se produzcan resultados poco visibles, pero las personas que se incorporan como voluntarias tendrán un mayor conocimiento de la organización. Para llevar a cabo estas actividades se debe recurrir a profesionales de la asociación o personas voluntarias, personas con discapacidad intelectual o del desarrollo o familias muy motivadas y previamente formadas, que además transmitirán un mensaje más directo y vivencial.

■ **Captaciones conjuntas:** organización de captación de voluntariado con otras entidades o federaciones autonómicas; derivación de voluntarios desde otras entidades, federaciones autonómicas o Confederación. Las campañas de captación deben responder a un patrón común:

- Hacerse de forma periódica, si bien este aspecto dependerá de factores como:
 - Posibilidades del equipo organizador.
 - Capacidad de recepción.
 - Situación de los recursos materiales, económicos y humanos.
- Realizarse con anticipación suficiente para que el nuevo voluntariado pueda integrarse en la entidad.
- Acomodar la duración a los objetivos planteados: campañas demasiado largas cansan y las cortas pueden no cumplir su objetivo.

Es importante tener previsto el relevo de equipos de voluntarios, ya que es frecuente que personas que llevan tiempo participando y son de una edad similar dejen su acción voluntaria casi a la par, o las características de las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo, sus familias o la entidad, requieran perfiles distintos. Será importante realizar un buen seguimiento.

3.4. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA CAPTACIÓN

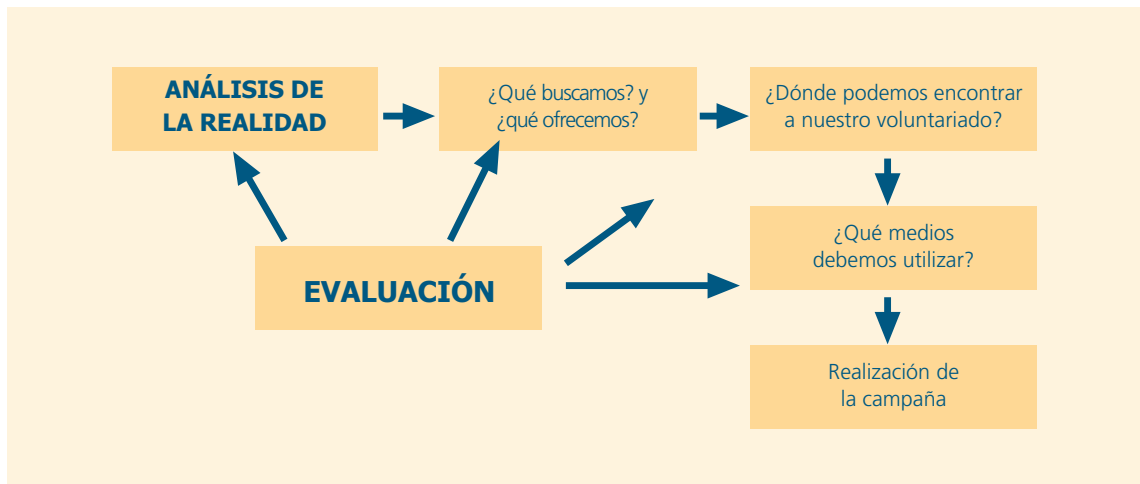
La **evaluación** es imprescindible para conocer si se han logrado los resultados esperados. Una buena evaluación debe permitir:

- Conocer los resultados obtenidos.
- Conocer qué factores llevan a esos resultados.
- Analizar las causas de esos factores.
- Analizar los medios para mejorar esos resultados.

Tradicionalmente sólo se evalúa el número de personas voluntarias captadas, pero otros aspectos importantes a tener en cuenta son:

- Número de personas interesadas.
- Número de personas que se incorporan a la asociación.
- Grado en que los nuevos voluntarios reúnen el perfil requerido.
- Periodo de permanencia de las personas voluntarias.
- Grado en que el análisis de la realidad fue adecuado.
- Desarrollo general de la captación.
- Apoyo de la organización.
- Grado en que el método utilizado es efectivo.
- Comportamiento del equipo que participó en la campaña.
- Demandas de nuevos espacios de encuentro propuestos por los voluntarios.

En el Anexo III se presenta una ficha como ejemplo.

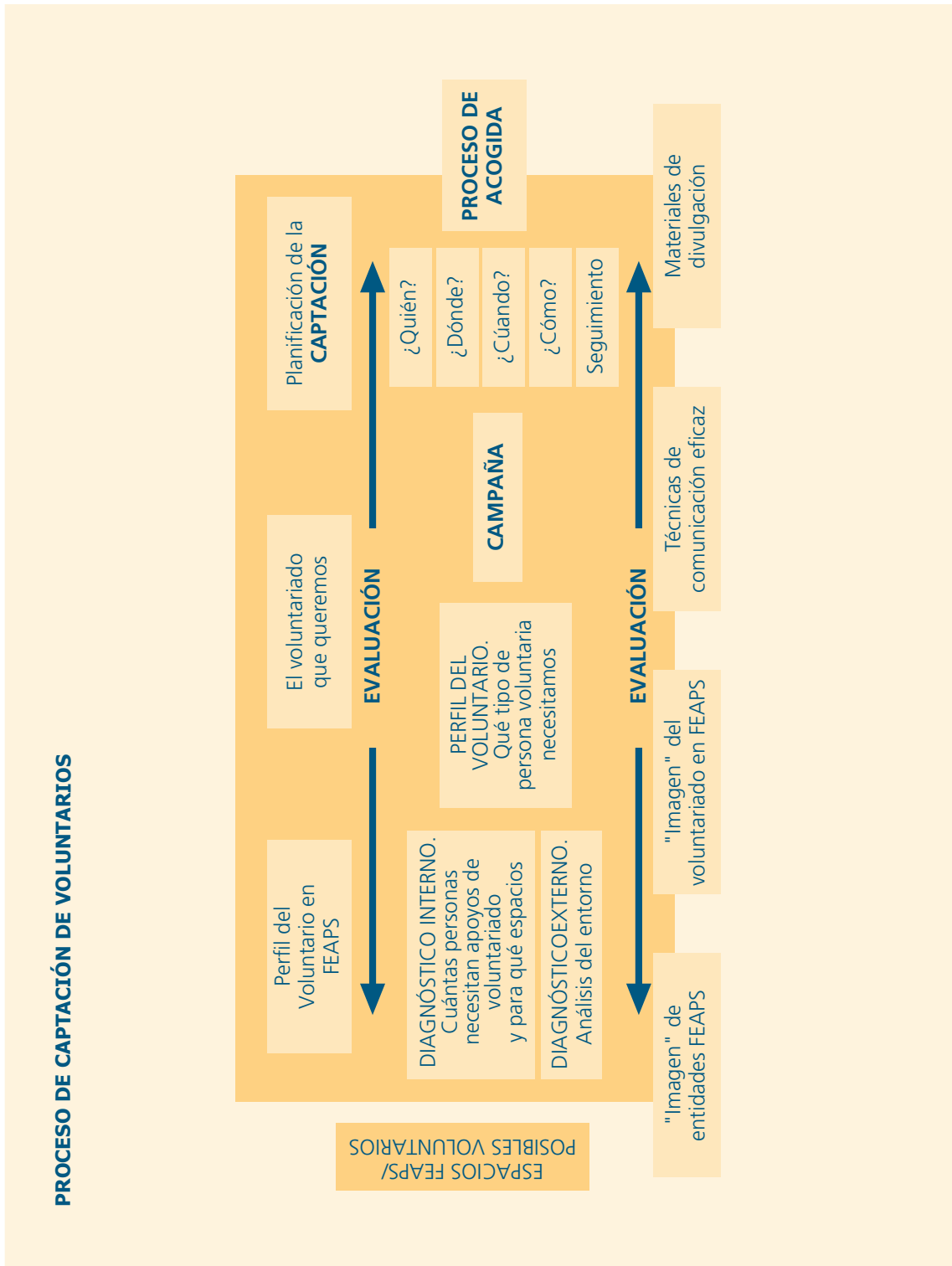


El **seguimiento** de la captación, sería una fase intermedia entre la captación y la acogida al voluntario. Se puede utilizar la parte de “Datos personales” del Anexo IV (Ficha de colaboración) para recoger datos de contacto de posibles interesados a través de charlas, conferencias, cursos... Se puede así enviar información a los interesados, concertar una entrevista, agradecerles haber mostrado interés, etc. (Anexo II).

3.5. CAPTACIÓN DE PERFILES DIVERSOS DE VOLUNTARIADO

La encuesta realizada en el año 2010 al movimiento asociativo en materia de voluntariado arroja el siguiente perfil mayoritario de voluntario/a: joven entre 18 y 30 años y mayoritariamente mujer. Esta ha sido la tendencia en ediciones anteriores de esta encuesta. A continuación queremos dar pistas sobre cómo llegar a dos nichos distintos y contactar con otros perfiles concretos de posible voluntariado.

- **Voluntariado para mayores:** personas jubiladas que desean dedicar parte de su tiempo al voluntariado. Una de las maneras de llegar a este sector de la población puede ser a través de empresas. Algunas cuentan con apoyos y preparación para la jubilación, en ese momento debería ofrecerse información (a través de charlas, folletos...) a los empleados para que realicen voluntariado cuando su jubilación sea efectiva. A nivel local o de barrio, también existen asociaciones de jubilados, centros para mayores, etc.
- **Voluntariado corporativo:** es el voluntariado promovido desde las empresas. Dentro de esta modalidad existen múltiples tipos de acciones que pueden ir desde colaboraciones puntuales hasta voluntariado. Este tipo de voluntariado debe ser captado de manera estratégica a través de acuerdos con empresas. Es importante diferenciar entre colaboraciones puntuales y voluntariado estable. El responsable de voluntariado podrá acompañar en este proceso a los responsables de Incidencia Social de sus organizaciones. Para incorporar voluntariado corporativo en las entidades de FEAPS deberá realizarse el mismo trabajo de definición de análisis y necesidades que para cualquier otro tipo de voluntariado.



4.- EL CICLO DE LA PERSONA VOLUNTARIA EN LA ENTIDAD

En el trabajo con la persona voluntaria va a ser importante que la entidad esté preparada para ofrecer una buena acogida, una orientación inicial y un acompañamiento durante todo período de colaboración, pues de ello van a depender en gran medida tanto la continuidad como la satisfacción de las personas voluntarias. Asimismo es importante que la entidad reconozca a la persona voluntaria su colaboración y que, llegado el momento, efectúe un correcto proceso de desvinculación.



En este capítulo vamos a analizar la acogida en el primer encuentro con los “aspirantes” a realizar voluntariado, la valoración, su ubicación e incorporación a la entidad y el acompañamiento durante todo el período de colaboración hasta la desvinculación, así como los diferentes mecanismos de reconocimiento y fidelización puestos en marcha por la entidad.

4.1. LA ACOGIDA EN EL PRIMER ENCUENTRO

El primer encuentro entre el posible voluntario/a y la entidad es muy importante. Por ello debemos centrar nuestro esfuerzo en causar en la persona que se acerca a nosotros una buena “**primera impresión**” que le haga sentirse ilusionada e interesada por conocer más la entidad y realizar su acción voluntaria en ella. Como con toda persona que se acerca a nuestra entidad, debemos ser acogedores y facilitar información clara y precisa sobre la organización.

La persona responsable del primer encuentro debe

SABER...

- Preguntar de un modo claro
- Dirigirse hacia los intereses del aspirante
- Recoger y dar información
- Abordar los temas personales delicadamente
- Decir NO*

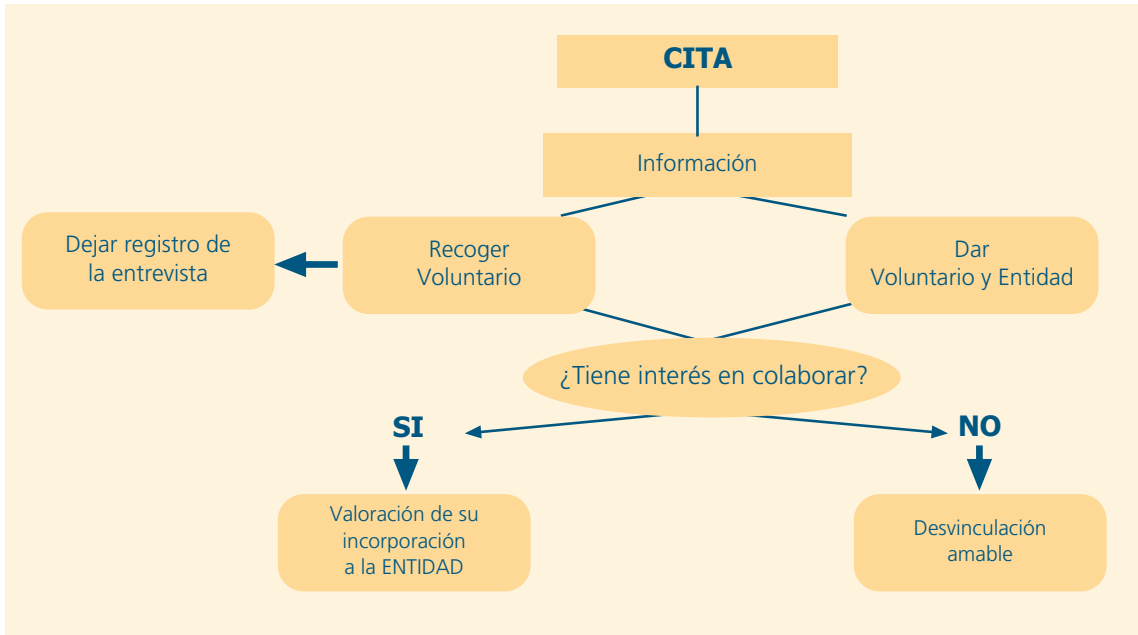
SER...

- Empática
- Paciente
- Discreta
- Con dotes de escucha
- Abierta y sin prejuicios

**A menudo durante la entrevista (o incluso antes) puede percibirse que la persona que se ofrece como voluntaria es inadecuada para prestar los apoyos necesarios y se le tendrá que decir “no” de la mejor manera posible sin herir sus sentimientos. En tales situaciones se debe orientar a la persona hacia otro tipo de acción voluntaria o hacia otra entidad.*

4.1.1. ENTREVISTA

Es recomendable que el primer encuentro se realice a través de una entrevista semiestructurada, para evitar tanto la improvisación como una excesiva rigidez y donde, de un modo relajado, se charle con la persona aspirante a voluntaria. En la entrevista se recoge y se da información. Se trata de un proceso bidireccional en el que se produce un intercambio de información entre ambas partes:



Características de la entrevista

La entrevista con personas voluntarias debe cumplir los siguientes requisitos:

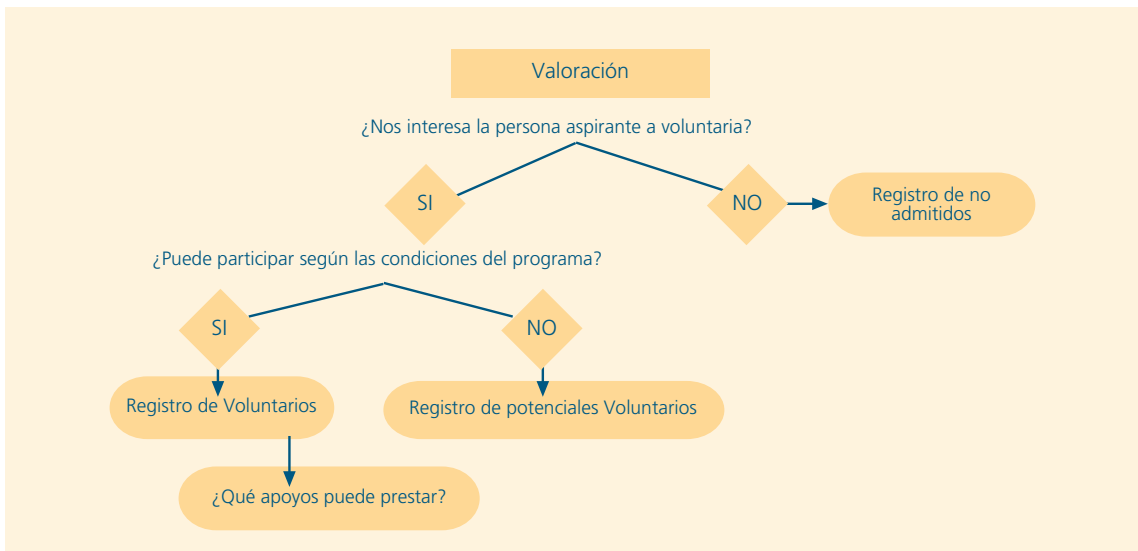
- Debe realizarse **sin prisa**, ya que de esta manera atenderemos con calidad al futuro voluntario y obtendremos toda la información que necesitemos de él.
- Debe ser **amable**, sin establecer distancia entre el potencial voluntario y el profesional y creando un clima de empatía con él.
- Se debe llevar a cabo en un **espacio físico confortable** que favorezca el diálogo. Por eso el mobiliario debe ser cómodo, la iluminación debe ser buena así como la ventilación.
- Hay que garantizar que **no haya interrupciones** telefónicas, ni llamadas a la puerta.
- Se debe contar con un **guión establecido** tanto para la entrevista como para la recogida de los datos considerados más importantes.
- Deberemos dar **toda la información** que la persona voluntaria vaya solicitando respecto a la entidad, metodología de trabajo, principios y objetivos de la entidad, horarios, derechos y deberes, etc.

Guión de la primera entrevista

- Saludo: presentación informal entre el coordinador de voluntariado y el futuro voluntario.
- Agradecimiento: por el acercamiento a nuestra entidad.

- Obtener información de la persona sobre:
 - Por qué quiere hacer voluntariado.
 - Disponibilidad de tiempo.
 - En qué le gustaría colaborar, por qué y qué le motiva.
 - Experiencia en la labor elegida.
 - Qué espera recibir.
 - La persona voluntaria rellena la ficha de registro (Véase Anexo IV).
- Dar información sobre:
 - Objetivos, filosofía y valores de la entidad.
 - Datos del movimiento asociativo FEAPS.
 - Los apoyos que puede prestar a las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo y sus familias o la entidad.
 - Derechos y deberes del voluntario.
 - Qué le ofrece la entidad: apoyo, seguro, certificados, foros de encuentro, cursos de formación, equipos de trabajo, compensación de gastos, carnet de voluntario/a, etc.

4.1.2. VALORACIÓN Y ORIENTACIÓN



Una vez que la persona aspirante a voluntaria ha mostrado interés el responsable de voluntariado inicia un proceso de valoración.

Pueden darse distintas posibilidades, que deberán tener su correspondiente registro:

- **La persona es adecuada para prestar apoyos y existen vacantes:** le explicaremos sus funciones y concertaremos una segunda entrevista con los profesionales con los que prestará apoyos. En esta segunda cita el profesional que coordina el servicio y/o la actividad explicará los objetivos, metodología, le mostrará qué apoyos va a prestar y le presentará al equipo de personas voluntarias y profesionales, así como a los destinatarios. Si la persona decide ser voluntaria de nuestra entidad, sus datos pasarán al Registro de Voluntariado.

- **La persona es adecuada para prestar apoyos, pero no hay vacantes:** le explicamos las circunstancias por las cuales no se incorpora inmediatamente. Nos mantenemos en contacto con ella mientras se da esta circunstancia para mostrarle que la seguimos teniendo en cuenta. En el momento en que haya una baja, hay que llamarle inmediatamente. Otra posibilidad es que, de forma provisional, el voluntario se pueda incorporar desempeñando otras funciones. Los datos de esta persona pasarían al Registro de potenciales personas voluntarias.
- **Nos interesa su colaboración, pero no se ajusta al perfil o dedicación de la tarea:** habrá que explicárselo. Sería bueno incluirle en un fichero al que podamos recurrir en caso de necesitar nuevas personas voluntarias o que cambien las necesidades. Debemos contar con él para acciones formativas que conviertan su perfil en el adecuado. (Registro de potenciales personas voluntarias).
- **Se estima como persona no adecuada para prestar los apoyos necesarios:** habrá que hacérselo saber. Guardaremos su ficha para que, si al cabo de un tiempo vuelve a intentar incorporarse a nuestra entidad, sepamos las razones por las cuales se descartó su colaboración (*Registro de no admitidos*).

No debemos olvidar que la orientación se debe hacer en función de tres características de la persona voluntaria:

- Perfil –formación
- Disponibilidad
- Expectativas e intereses

4.2. LA INCORPORACIÓN

En este momento hay una serie de informaciones que debemos facilitar para incorporar a la persona voluntaria a la actividad en la que va a participar:

- **Acuerdo o compromiso de colaboración del voluntario:** documento que recoge el compromiso entre la persona voluntaria y la entidad (Anexo IV).
- **Seguro:** se le explica claramente en qué consiste y qué cubre.
- **Compensación de gastos:** se le explica cómo se realiza.
- **Carnet de voluntario:** se le da el carnet o se le indica la fecha en que se le hará llegar (FEAPS tiene un carnet a disposición de las entidades que se expide a través de las Federaciones). La entidad tramitará el carnet con su federación correspondiente.
- **Características de las tareas o personas a las que se van a prestar los apoyos:** se le deben de comentar los siguientes aspectos:
 - Número de personas.
 - Características concretas de esas personas: edad, niveles de apoyo, sexo, necesidades especiales...
 - Las herramientas de trabajo de las que dispondrá.
 - Las actividades que se realizarán.
 - El entorno en que se moverán.
- **Manual de acogida de voluntariado:** Manual de FEAPS editado para poder hacer las necesarias adaptaciones para cada una de las entidades del movimiento asociativo. Disponible en la página web de FEAPS Confederación.



- **Manual de Pautas de Actuación:** se le debe facilitar un documento que recoja pautas de actuación para determinadas situaciones que se le pueden plantear. Podría incluir temas de salud, sexualidad, seguridad, urgencias, relación con la comunidad y asuntos varios.

Desde este momento, el responsable de voluntariado deberá recoger por escrito, en una “ficha de colaboración”, información que permita conocer cuál es la trayectoria de cada voluntario (Anexo IV).

4.3. EL ACOMPAÑAMIENTO

El acompañamiento no es una acción puntual sino un proceso transversal y continuo. Va a requerir fuertes dosis de flexibilidad, experiencia y capacidad de adaptación por parte de quienes planifiquen y lleven a cabo la tarea.

Los objetivos de esta etapa son:

- Implicar, comprometer e integrar a la persona voluntaria, en la entidad.
- Motivar a la persona voluntaria.
- Mejorar la calidad de los apoyos que presta.
- Supervisar la tarea.
- Detectar necesidades de cada persona voluntaria.
- Facilitar al voluntariado una persona de referencia dentro de la entidad con quien poder contar cuando necesite cualquier cosa.

Desde el momento en que una persona decide colaborar con nuestra entidad y es aceptada en ella, comienza el camino de su participación. Es entonces cuando debemos comenzar la tarea de acompañamiento en la que, sin perder de vista la necesidad de hacerle sentir partícipe, integrada y “bienvenida”, le vamos acercando de un modo progresivo a la/s persona/s a las que va a prestar los apoyos, o a la tarea que va a desarrollar.

Para alcanzar estos objetivos será necesario:

- Enseñarle las *instalaciones* y presentarle a las *personas* que integran el Equipo de modo que conozca y sea conocida.
- Darle una *formación básica inicial* que le dote de recursos para llevar a cabo su labor con la mayor calidad posible y facilite un mayor conocimiento de la entidad.
- Hacerle ver que *forma parte de algo más grande*, el movimiento asociativo FEAPS.
- Promover su *identificación* con la misión y objetivos de la organización.
- Garantizarle desde el principio todo el *apoyo necesario* (profesional, material, formativo...) para la prestación de los apoyos o la tarea.
- Mostrarle una *actitud de apertura, de escucha* de la entidad hacia sus necesidades, sugerencias, quejas.
- *Informarle* de todos los eventos que van acaeciendo en nuestra institución y del abanico de posibilidades existentes en la entidad para llevar a cabo una acción voluntaria.
- *Orientar*, dando pistas a la persona voluntaria para la correcta realización de la tarea que se le ha encomendado. Su finalidad será lograr la autonomía de la persona voluntaria en su acción.
- *Motivar* en dos sentidos, por un lado a usar sus capacidades y potencialidades y, por otro, a mejorar en aquellos aspectos que pueda fallar, ya sea por falta de práctica o por desconocimiento.
- *Realizar un seguimiento*, no como mera evaluación de la realización de las actividades, sino entendido como un apoyo al voluntariado en el desarrollo de su actividad, ofreciéndole confianza, ayuda y seguridad.

- *Tener un comportamiento ético* por parte de la entidad durante todo el proceso de acompañamiento de la persona voluntaria.

Estaremos acompañando a la persona recién llegada si le vamos aportando poco a poco nuevos referentes que le permitan ubicarse, aclarar su posición e ir definiendo su estatus. Obtener más información y de primera mano, ver de cerca y conocer a otras personas voluntarias y profesionales le dará una visión más certera de lo que será su futuro inmediato como colaboradora.

A la hora de realizar el acompañamiento debemos tener en cuenta a los destinatarios de este proceso (edad, tiempo que lleva haciendo voluntariado, tareas que realiza, etc.) y si se va a hacer de manera individual o grupal.

4.4. RECONOCIMIENTO Y FIDELIZACIÓN

4.4.1. EL RECONOCIMIENTO Y LA FIDELIZACIÓN. LA IMPORTANCIA DE LAS MOTIVACIONES

El reconocimiento a la labor de la persona voluntaria es, a menudo, una de las asignaturas pendientes en la gestión del voluntariado en nuestras organizaciones. Incluye un conjunto diverso de acciones que tienen un doble objetivo:

- Implicar a la persona en la misión de la organización.
- Reforzar su sentimiento de pertenencia y su compromiso personal con la misión y la/s persona/s a la/s que apoya.
- Agradecer su colaboración para que la entidad pueda llevar a cabo su misión.

El reconocimiento es una herramienta estratégica. Su importancia es vital en el compromiso de la persona con la misión, en cada una de las fases en las que la persona participa como voluntaria. Y esto es así porque está vinculado a las motivaciones y expectativas individuales de cada persona.

La fidelización (suma de la implicación y la pertenencia) es el objetivo final de nuestras acciones de reconocimiento.

4.4.2. TIPOS DE RECONOCIMIENTO

El reconocimiento debe orientar una buena parte de nuestros esfuerzos. Desde una adecuada valoración individual de las motivaciones personales y expectativas de las personas voluntarias, debemos planificar las acciones de reconocimiento. Es muy adecuado establecer momentos o espacios institucionales de reconocimiento. Por tanto, encontramos una tipología de reconocimiento en función del nivel de formalidad de las acciones de reconocimiento. Además en todos los casos los reconocimientos pueden ser públicos o a nivel individual.

- 1. Reconocimiento formal.** Se encuentra en el nivel institucional e incluye básicamente acciones de reconocimiento público, pero también acciones institucionalizadas de carácter individual. Por ejemplo:
 - a. Reconocimiento formal público: agradecimiento en asamblea, agradecimiento en medios de difusión de la organización...
 - b. Reconocimiento formal personal: Certificados de voluntariado, agradecimientos privados, solicitud para que la persona voluntaria participe en la planificación de la entidad, agradecimientos por escrito, felicitaciones...

2. Reconocimiento informal. La informalidad, en ningún caso significa que estas acciones deban ser fruto del azar. Debe planificarse y de igual modo tiene una especial relevancia. Está relacionado especialmente con la labor de apoyo y cohesión que debe desarrollar la persona responsable de voluntariado. Está íntimamente ligado al seguimiento de la acción voluntaria. Al igual que en el caso anterior incluye acciones de carácter público e individual.

- a. Reconocimiento informal público: Aprovechando espacios públicos para que las personas voluntarias se expresen y opinen sobre asuntos relevantes de la organización, reconocimientos públicos en reuniones informales, ofrecer espacios de encuentro con otras personas voluntarias de la organización o de otras organizaciones...
- b. Reconocimiento informal individual: Apoyo individual a la persona voluntaria, asesoramiento y trato individualizado, reconocimiento de cada acción positiva, evaluación pormenorizada de las sensaciones y de las sugerencias de las personas voluntarias...

McCurley, Steve y Lynch, Rick (1996) apuntan las siguientes claves para realizar acciones de reconocimiento:

- El reconocimiento debe ser continuo y frecuente.
- Deben usarse o combinarse diferentes métodos.
- Las acciones deben ser sinceras y nunca forzadas.
- Deben valorar también a la persona, además de su labor.
- Deben estar directamente relacionadas con los resultados (justificadas).
- Las diferentes acciones de reconocimiento deben ser coherentes entre sí.
- El reconocimiento debe ser inmediato o próximo a la labor valorada.
- Debe adaptarse a las características o a los perfiles del voluntariado.
- El reconocimiento debe ser coherente con lo que más valore la entidad”.

4.4.3. EL RECONOCIMIENTO EN EL CICLO DE LA PERSONA VOLUNTARIA

Los diferentes tipos de reconocimiento deben conjugarse de forma adecuada durante toda la permanencia de la persona en la entidad, y posteriormente, para garantizar una fidelización que trascienda la labor voluntaria, como veremos más adelante. A continuación se describen los tipos de reconocimiento que predominan en cada etapa del ciclo de la persona voluntaria en la organización, y se exponen algunas ideas o acciones adecuadas para cada fase.

FASE O ETAPA DEL CICLO VITAL DE LA PERSONA VOLUNTARIA	TIPO DE RECONOCIMIENTO (más indicado o usado)
La acogida	Reconocimiento informal individual
La incorporación	Reconocimiento informal público e individual Reconocimiento formal individual
El acompañamiento	Reconocimiento informal público e individual Reconocimiento formal público e individual
Desvinculación	Reconocimiento informal individual Reconocimiento formal público e individual
Relación posterior	Reconocimiento formal individual

LA ACOGIDA	LA INCORPORACION	EL ACOMPAÑAMIENTO	DESPEDIDA	RELACION POSTERIOR
	APOYO Y ASESORAMIENTO			
	APERTURA DE TODAS LAS OPCIONES			
	PROPORCIONAR INFORMACION ADECUADA			
	PROPORCIONAR FORMACIÓN ADECUADA			
	PRESENTAR A LA PERSONA AL GRUPO DE VOLUNTARIOS/AS			
	PRESENTAR A LA PERSONA AL GRUPO DE PROFESIONALES			
	RECIBIR RECONOCIMIENTO DE OTROS PROFESIONALES Y DE LOS DIRECTIVOS DE LA ENTIDAD			
		ABRIR CAUCES ADECUADOS DE PARTICIPACIÓN		
		CERTIFICADOS DE LA LABOR VOLUNTARIA		
		RECONOCIMIENTOS PUBLICOS A LA LABOR, EN ACTOS Y EN MEDIOS DE DIFUSIÓN DE LA ENTIDAD		
		CARTAS DE AGRADECIMIENTO Y OTROS AGRADECIMIENTOS INDIVIDUALES		
			REUNIONES INSTITUCIONALES DE DESPEDIDA	
			AGRADECIMIENTOS PERSONALES	
			FELICITACIONES EN EPOCAS SEÑALADAS	
			ENVIO DE INFORMACION DE INTERES E INVITACIONES PARA ACTOS IMPORTANTES	

4.4.4. LA IMPORTANCIA DE LA FIDELIZACIÓN: ALGUNAS CLAVES

FEAPS apuesta por un movimiento ciudadano de defensa de los derechos de las personas con discapacidad intelectual y del desarrollo. El voluntariado como expresión máxima de la solidaridad ciudadana es básico y estratégico. La fidelización del voluntariado debe ser un planteamiento estratégico que se contemple en el Plan de Voluntariado, la entidad debe considerar si necesita un voluntariado estable y a largo plazo. Los elementos claves de la fidelización son la motivación, identificación con el proyecto y la pertenencia. Para asegurar estos elementos se debe promover la responsabilidad del voluntariado sobre tareas, fomentar su autonomía, dar formación, seguimiento de su acción voluntaria, ofrecer cambios de tareas/apoyos, evolución dentro de la entidad o promover su participación dentro de la entidad (Fundación La Caixa, 2009).

4.5. LA DESVINCULACIÓN

4.5.1. GESTIÓN DE LA DESVINCULACIÓN

La desvinculación supone la desaparición de las obligaciones mutuas que la entidad y la persona voluntaria establecen formalmente al principio a través del Compromiso de Voluntariado. Se trata de una etapa más dentro del itinerario de la persona voluntaria, y es importante que la entidad sea consciente de que debe llevarla a cabo a través de un procedimiento sistematizado y formalizado, ya que una buena gestión de la fase de desvinculación permitirá a la entidad:

- Agradecer y reconocer a la persona voluntaria su colaboración.
- Conocer la valoración que la persona voluntaria hace de su experiencia en la entidad
- Facilitar una posible futura reincorporación.

Los motivos por los que se produce la desvinculación son variados y dependerán de cada caso concreto: puede tratarse de una decisión tomada por la persona voluntaria (por falta de tiempo, desacuerdo con la entidad, etc.), o una decisión tomada por la propia entidad (por incumplimiento por parte del voluntario o voluntaria de los compromisos adquiridos, etc.).

Sea cual sea el motivo, lo cierto es que la decisión de dejar de colaborar en una organización no es fácil de tomar, ya que en ocasiones se crean entre las personas voluntarias, la entidad, las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo y sus familias, unos vínculos afectivos y de identificación muy fuertes. Por eso debemos apoyar al voluntariado también en estos momentos, cerrando el proceso de una manera cálida, acogedora, dejando las puertas de la entidad abiertas. Será la persona Responsable de Voluntariado la encargada de coordinar y llevar a cabo el procedimiento de desvinculación de la persona voluntaria.

Las acciones a llevar a cabo serán las siguientes:

- Informar de la baja del voluntario/a a las personas a las que afecte la misma (personas con discapacidad intelectual, familiares, otras personas voluntarias, profesionales, etc.).
- Gestionar administrativamente la baja: dar de baja a la persona voluntaria en el Registro de Voluntariado, en el seguro...

- Concertar si es posible una reunión con la persona voluntaria de cara a llevar a cabo una entrevista de desvinculación. Si no es posible quedar puede sustituirse por conversación telefónica, aunque es recomendable una entrevista en persona. A través de la entrevista de desvinculación:
 - Agradeceremos la colaboración a la persona voluntaria y le reconoceremos su dedicación.
 - Clarificaremos los motivos de la desvinculación, preguntando sobre cómo se ha sentido la persona, qué valoración hace de su trayectoria en la organización. Esta información que nos proporciona la persona voluntaria debe ser utilizada por la entidad para mejorar aspectos relacionados con la gestión del voluntariado. La información de la entrevista de desvinculación debe quedar registrada en el archivo personal de cada persona voluntaria.
- En caso de no poder concertar la entrevista, enviar por correo postal o electrónico la encuesta de desvinculación (Anexo V) en la que recabaremos información útil sobre la valoración que la persona hace sobre su experiencia voluntaria en la entidad y los motivos por los que deja de colaborar, deberemos ser cuidadosos respecto a qué personas enviamos la encuesta de desvinculación, ya que no es conveniente que personas que aunque sea de manera más puntual siguen vinculadas con la entidad reciban la encuesta y puedan percibir que en la entidad ya no se cuenta con ellos.
- Envío por correo postal ó electrónico de la carta de desvinculación (Anexo VI) en la que agradecemos la colaboración.

4.5.2. LA VINCULACIÓN POSTERIOR CON LA ENTIDAD

La salida bien gestionada de la persona voluntaria de la entidad no implica necesariamente la desaparición de toda forma de relación con la entidad, sino que puede establecer otras formas de relación posterior de la persona con la organización.

Deberemos pedir consentimiento a la persona voluntaria que causa baja para mantener sus datos de forma activa en la base de datos de la entidad con el fin de mantener contacto con él o ella. Este contacto supondrá un reconocimiento y valoración de la labor que ha llevado a cabo e incluso puede facilitar en un futuro una nueva reincorporación a la colaboración voluntaria en la entidad.

A continuación presentamos algunas alternativas para mantener el vínculo entidad –voluntario/a (la entidad priorizará las acciones más convenientes y seleccionará aquellas herramientas más adecuadas a su situación):

- Envío de publicaciones, boletines, revistas... , que se elaboren en la organización.
- Envío de felicitaciones por su cumpleaños o fechas señaladas como el Día del Voluntariado.
- Invitaciones a Jornadas, Encuentros, celebraciones que la entidad lleve a cabo.
- Informarle sobre Jornadas, Congresos u otras actividades externas a la entidad de interés para el voluntariado.
- Invitar a desarrollar colaboraciones de carácter puntual.
- Hacerle la propuesta de integrarse en la entidad como socio, como miembro de la Junta Directiva o Patronato, u otros modos que puedan darse.

La relación posterior con antiguas personas voluntarias hace que se sientan valoradas y explicita el interés de la entidad por ellas, además hace más factible la reincorporación del voluntariado que se desvincula, ya que no percibe un distanciamiento respecto a la entidad.

5.- FORMACIÓN

La formación es un derecho del voluntariado, un deber de la entidad y del voluntariado y la garantía previa a un servicio de calidad.

En el Encuentro de Voluntariado de 2009 se plantearon diversas necesidades de formación: valores, fines, código de comportamiento, derechos y deberes del voluntariado, el papel del voluntariado, el Movimiento FEAPS, el Código Ético FEAPS, cómo actuar ante emergencias, o cuestiones diversas para comprender la discapacidad intelectual. Se señaló la necesidad de adaptar la formación a las nuevas tecnologías.



En la Declaración de Voluntariado, ratificada por todas las federaciones que componen FEAPS, existe un compromiso claro hacia la formación tanto del voluntariado como del resto de grupos de interés, sobre voluntariado.

5.1. POR QUÉ HACER FORMACIÓN

La formación es una de las partes del Servicio de Voluntariado más importante y necesaria para la organización, ya que contribuye a la calidad de la tarea del voluntariado. Es un proceso continuo, este es el motivo de que no esté incluida en el apartado anterior.

Es necesario que todas las personas que participan en FEAPS sean conscientes de cuál es el objetivo último de su actuación, la misión de FEAPS.

La persona voluntaria que forma parte de la entidad no necesita tener previamente una formación concreta, ya que uno de los valores esenciales del voluntariado es la relación personal. Es importante que le hagamos comprender que lo que esperamos del voluntariado es que sean **expertos en personas**.

La entidad tendrá que facilitarle herramientas para que sea capaz de entender los apoyos o tareas que tendrá que prestar a la persona con discapacidad intelectual o del desarrollo y a las familias. Promocionarle formación que fomente competencias humanas relevantes para la relación con otro ser humano. Como ya se ha explicado, uno de los deberes del voluntariado es formarse.

La formación de voluntariado debe ser un proceso constante de transformación tanto a nivel personal del voluntariado (ser) como en su acción voluntaria (saber y saber hacer) dentro de una organización, que es la responsable de crear y facilitar los medios y recursos para conseguir los objetivos deseados. Por eso es necesario facilitar la formación y la información de manera periódica para poder desarrollar de manera adecuada la acción voluntaria: no sólo con conocimientos, sino también con reflexiones éticas.

En conclusión, la formación es:

- *Un derecho del voluntariado (Ley 6/1996 de voluntariado).*
- *Un camino abierto a la participación.*
- *Un lugar de encuentro para actuar de forma coordinada.*
- *Un instrumento para mejorar la calidad de los apoyos para la acción voluntaria.*

El voluntariado es el cuarto pilar del Movimiento FEAPS, y como tal ha de ser conocido por el resto de grupos de interés. Por esto, es necesario que tanto familias, como profesionales y personas con discapacidad intelectual conozcan el papel del voluntariado y se reconozca su actividad. Desde el servicio de voluntariado debe promoverse una **formación transversal al resto de la entidad** sobre voluntariado, sobre el papel del voluntariado, su participación en la entidad, los valores que transmite, la importancia estratégica del voluntariado, etc.

5.2. CÓMO DEBE SER LA FORMACIÓN

La formación debe ser, sistemática, coherente y continua. La formación que se ofrece desde el Movimiento FEAPS al voluntariado tiene que reunir una serie de características específicas que, en algunos casos, la diferencien de la ofrecida por otro tipo de instituciones:

- **Coherente:** debe desarrollarse en consonancia a la misión y visión de la entidad y del Movimiento FEAPS.
- **Vinculada con las necesidades, deseos, proyecto de vida de las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo y sus familias:** ya que uno de los valores esenciales del voluntariado es la relación personal.
- **Vinculada a tareas:** como por ejemplo la sensibilización.
- **Planificada, estructurada y evaluada:** es preciso tener en cuenta las opiniones de los participantes, sus conocimientos previos, la motivación, la experiencia, sus necesidades, no solo en la acogida a la entidad sino a lo largo del ciclo de voluntariado. También ha de ser coherente con la disponibilidad horaria de las personas voluntarias.
- **Continua:** la formación es un proceso que en ningún momento puede considerarse completo o terminado. La práctica cotidiana plantea constantemente nuevos retos y es necesario abordarlos desde la reflexión, la ética y la formación permanente.

5.3. QUÉ FORMACIÓN ES NECESARIA

Parece evidente que la filosofía de trabajo que se ha expuesto hasta ahora, conlleva diferentes líneas de formación que capaciten a la persona voluntaria para llevar a cabo su tarea cotidiana. Entendiendo que la formación ha de ser continua, deberíamos encontrar distintas fases de formación:

- **Formación básica:** Misión y valores del movimiento FEAPS, así como principios básicos imprescindibles: discapacidad intelectual y apoyos, familias, calidad de vida y autodeterminación, derechos y deberes del voluntariado, actitud, empatía, ética...

- **Formación específica:** orientada fundamentalmente a la adquisición de habilidades y actitudes para la acción voluntaria concreta que se vaya a realizar. Por ejemplo: participación, dinámicas de grupos, metodologías de trabajo como planificación centrada en la persona...

5.4. CUÁNDO Y CÓMO PLANTEAR LA FORMACIÓN

La formación es una herramienta fundamental para llevar a cabo acciones con la calidad deseada y, por eso, es muy importante que ésta acompañe al voluntariado durante su proceso de participación. Es fundamental que reciba formación en distintas etapas de su trayectoria:

- **Incorporación a la entidad:** Todas las personas voluntarias, independientemente de su experiencia o conocimientos, deben recibir la formación básica previamente descrita.
- **Continua y permanente** ya que es en el desarrollo de la acción voluntaria donde pueden aparecer las dificultades y donde la formación es más necesaria. Esta se suele materializar a través de la supervisión del responsable y de la puesta en común e intercambio de experiencias y conocimientos con el resto de personas implicadas.
- **Formación a demanda:** al margen de la actividad voluntaria y con un tiempo y un espacio definido y diferente al habitual. El fin de este tipo de formación suele ser abordar temas de manera más profunda. Esta formación se realizaría como respuesta a las necesidades de las personas voluntarias.

La estructura de las acciones formativas varía según sea el momento y la temática. La formación continua suele llevarse a cabo en reuniones periódicas del equipo de voluntariado, mientras que la formación a demanda debería tener un formato más estructurado en forma de cursos, monográficos, jornadas de reflexión, etc.

Para planificar la formación es necesario tener en cuenta distintos aspectos relacionados con la temporalización:

- *Priorización de contenidos:* en función de cada persona voluntaria impartir los contenidos (que no se den todos de golpe) y que se respeten los ritmos de cada persona.
- *Duración de las sesiones:* no deben ser excesivamente largas para una mejor asimilación de los contenidos.
- *Elección de fechas y horarios:* debe adaptarse a la disponibilidad de las personas voluntarias.

5.5. METODOLOGÍA

La formación es un proceso que acompaña a la persona voluntaria a lo largo de su recorrido en la entidad. Este proceso se va profundizando a medida que su implicación, tanto con el ámbito como con el colectivo, se intensifica. Por lo tanto, la formación no puede ser la misma en todo su periodo de colaboración. El marco formativo deberá ir ampliándose según se van construyendo sus conceptos básicos que le ayudan a “interpretar y analizar la realidad con la que se interrelaciona y actuar sobre ella de forma coherente”.

A continuación se presenta una propuesta metodológica:

A QUIÉN VA DIRIGIDA LA FORMACIÓN				
	VOLUNTARIADO DE NUEVA INCORPORACIÓN	VOLUNTARIADO CON EXPERIENCIA (EN ACTIVO)	OTROS GRUPOS DE INTERÉS	
CONTENIDOS TEÓRICOS	<p>Nivel 1</p> <p>Contenidos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentación del colectivo • Presentación del ámbito • Pautas de actuación • Principios ideológicos y éticos de la entidad • Funcionamiento del programa • Salud y Seguridad 	<p>Nivel 2</p> <p>Temas de interés para el voluntariado</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pautas de actuación más complejas: • Análisis grupal • Planificación • Líneas individuales • Elementos de acompañamiento de nuevos voluntarios • Salud y seguridad • Ética <p>Nivel 3</p> <p>A) Formativa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apoyo conductual positivo • Metodología centrada en la persona/familia. • Habilidades sociales <p>B) Organizativa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planificación • Dinamización de grupos • Salud y Seguridad • Participación en la entidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibilización sobre voluntariado • Papel del voluntariado. • Participación del voluntariado. • Funciones y límites, deberes y obligaciones de voluntariado. 	<p>Quién imparte</p> <p>Profesionales de la entidad o profesionales externos, voluntariado, familiares o personas con discapacidad intelectual.</p>
FORMACIÓN PRÁCTICA				
<ul style="list-style-type: none"> • Planificación • Puesta en marcha • Evaluación del programa según el principio de Acción-reflexión-acción 				
PRINCIPIOS METODOLÓGICOS				
Planificación Seguimiento Participación Secuencial		Experiencia previa Actividad Motivacional		

5.6. QUIÉN ORGANIZA LA FORMACIÓN

La formación facilitada al voluntariado, debe ser coordinada por el responsable de voluntariado y puede ser:

- Interna, organizada por la misma entidad, para asegurar determinados contenidos y valores.
- Externa organizada por:
 - Otra entidad del movimiento FEAPS: federación, otra entidad..., que permite intercambiar ideas y experiencias, tener una visión más global del ámbito en el que se trabaja y unificar criterios básicos.
 - Otra entidad o institución, pública o privada, que no trabaje con el colectivo de la discapacidad intelectual. En algunos casos estos contactos han dado lugar a colaboraciones que han favorecido la integración de personas con discapacidad intelectual en actividades y programas normalizados, al facilitar y difundir información sobre nuestro colectivo en otros ámbitos.

5.7. EVALUACIÓN

La evaluación es una parte imprescindible en cualquier curso de formación. Nos va a aportar información sobre la valoración e incidencia que ha tenido la acción formativa. Es un proceso continuo mientras dura la formación. Es por tanto permanente y se han de dejar momentos y tiempos para realizarla. Esto posibilita hacer cambios y mejoras más adaptadas a las necesidades del voluntariado.

La evaluación sirve para:

- Conocer y valorar el proceso.
- Garantizar la calidad.
- Conocer la efectividad de nuestras acciones formativas.
- Ver las consecuencias de las acciones formativas dentro del proceso de la entidad.
- Mejorar las futuras acciones formativas.

Deberíamos evaluar: conjuntamente con cada persona voluntaria utilidad de los contenidos, metodología utilizada, objetivos, profesorado, coordinación, características del grupo. A través de cuestionarios de valoración, (Anexo VII) entrevistas personales, etc. La utilización de instrumentos (fichas, técnicas, listas de asistencia...) nos va a ayudar a recabar información de manera más organizada, objetiva y completa, facilitando el análisis de los datos a lo largo de la acción formativa y evitando así la pérdida de información.

Es importante hacer un seguimiento tras la formación para conocer el grado de cumplimiento de los objetivos formativos y comprobar los efectos a largo plazo y detectar nuevas necesidades.

Voluntariado bien formado = mayor garantía de un apoyo de calidad

6.- PARTICIPACIÓN DEL VOLUNTARIADO

La esencia del movimiento FEAPS es la participación. Para asegurar que el voluntariado participa, es necesario formar, motivar y transmitir el compromiso de la organización con la participación.

Los acuerdos del Congreso de Toledo 2010 apuestan claramente por involucrar al voluntariado dentro de los procesos de participación de las entidades. Desde este cuaderno deseamos dar algunas orientaciones sobre cómo gestionar la participación del voluntariado en las entidades de FEAPS.

Para fomentar una cultura participativa es fundamental que desde la entidad haya un fuerte compromiso (European Anti Poverty Network, 2009).

La participación es un tema del que hablamos a menudo refiriéndonos a la asistencia a reuniones, a contestar una encuesta... Pero participar no consiste sólo en ser convocado y asistir como espectador a las actividades, en responder a propuestas.

“Participar es algo más, significa TOMAR PARTE: colaborar, contribuir, compartir ideas y opiniones, interesarse, intervenir, comprometerse, ser protagonista de lo que ocurre alrededor.

Tomar parte en algo para poder influir en el entorno y transformarlo de manera que todas las personas puedan vivir en él con las mismas oportunidades y los apoyos que necesiten

En la participación influyen varios elementos, el entorno social y cultural, la historia de la entidad...”

(FEAPS, 2007)

Una de las formas de participación que tienen los ciudadanos son las asociaciones, donde las personas se agrupan voluntariamente para sumar sus fuerzas y alcanzar objetivos que no podrían conseguir por sí solas (FEAPS, 2007).

Para poder participar:

LA PERSONA VOLUNTARIA DEBE...	LA ENTIDAD DEBE...
QUERER hacer cosas, sentir ilusión, necesidad, deseo por hacer algo: la motivación es la primera condición para la participación.	MOTIVAR El trabajo en la asociación tiene que conectar con los intereses de las personas: suponer un reto personal que cada uno pueda y quiera asumir, potenciar el deseo por hacer cosas, por transformar la realidad. Las entidades deben ser atractivas : donde se desarrollan propuestas interesantes , que hacen que las personas se sientan atraídas e invitadas a participar. Se debe percibir que la participación resuelve necesidades prácticas.
SABER PARTICIPAR , no es suficiente con querer hacerlo. Hay que saber cómo. Si no, el desconocimiento conduce al voluntarismo.	FORMAR : Las asociaciones son escuelas de participación , deben ser espacios de formación, de acción; en definitiva, capacitar a sus miembros para que la organización sea más eficaz gracias a la colaboración y la participación de todos.
PODER PARTICIPAR , tener espacios donde desarrollar su acción voluntaria. Las asociaciones son uno de ellos.	ORGANIZAR : La asociación debe tener claros los objetivos que quiere alcanzar y debe conocer los distintos grados o niveles de participación que tienen las personas que forman parte de ella y procurar que cada una tenga asignadas tareas apropiadas que contribuyan a que la entidad funcione adecuadamente.

¿QUÉ HACER?	CÓMO HACERLO * (Ohio Universtiy, 2000)	EJEMPLOS
PODER PARTICIPAR ORGANIZAR	Crear estructuras dentro de la organización que aseguren la participación e influencia del voluntariado en la entidad.	Existen canales de participación que representan a todos los grupos de interés de nuestras entidades (personas con discapacidad intelectual o del desarrollo, familias, voluntariado y profesionales). Estos canales de participación, están presentes en todos los niveles de la organización, p. ej. Reuniones técnicas de programación, foros de actividades, Juntas directivas, grupos de trabajo, jornadas, eventos...
	Ofrecer a las personas voluntarias oportunidades para participar y facilitar y promover su participación en las áreas que les interese.	Utilizar publicaciones de la entidad, para informar a las personas voluntarias sobre donde se puede participar. (p. ej. Noticias en la revista de la entidad o en el grupo virtual de red social....)
	Asegurar que los componentes están a gusto en el grupo o acción de participación. Intentar que no se pongan sobre la mesa las diferencias de estatus.	Trabajar para que no haya grandes desigualdades externas en el grupo, por ejemplo utilizando un lenguaje que evite los tecnicismos, crear un clima de respeto a todas las opiniones...
	Informar sobre los resultados de los procesos de participación.	Utilizar publicaciones de la entidad, para informar a las personas voluntarias sobre resultados. (p. ej. Noticias en la revista de la entidad o en el grupo virtual de red social....)

Algunas pistas para organizar, formar y motivar al voluntariado para fomentar su participación:

¿QUÉ HACER?	CÓMO HACERLO * (Ohio Universtiy)	EJEMPLOS
SABER PARTICIPAR, FORMAR	Mejorar el conocimiento de los voluntarios.	Formación a voluntariado que incluya temas sobre discapacidad, calidad de vida, ética, valores, misión, derechos, organización y evaluación de actividades...
	Dar formación sobre cómo se puede participar efectivamente en la entidad.	Informar y formar sobre participación al voluntariado, sobre la estructura de la entidad, como participar en los distintos niveles de la estructura, que canales de participación existen y como utilizarlos (por ejemplo como participar en reuniones de programación de actividades.....). Además de formar para saber organizarse, y comunicarse, trabajo en equipo....

¿QUÉ HACER?	CÓMO HACERLO * (Ohio Universtiy)	EJEMPLOS
QUERER PARTICIPAR, MOTIVAR	Percibir los logros conseguidos con la participación.	Beneficios para el colectivo por el que se está trabajando. Se deben transmitir los cambios, mejoras que se han conseguido, para las personas con discapacidad y sus familias, gracias a la participación del voluntariado en la entidad.
	Deseo de transformar la realidad.	Hay situaciones en las que hay que actuar (p. ej. vulneración de derechos de algunas personas con discapacidad intelectual). Se deben dar soluciones y orientar para superarlas.
	Potenciar el sentido de compromiso/ ética.	Otra motivación para participar es que la persona percibe una situación como una cuestión ética, las creencias del voluntario le hacen actuar en determinados proyectos. Se debe promover que los voluntarios participen, dentro de la entidad, incidiendo en que es también su deber por ser un miembro más de la organización, es su compromiso ético con la entidad.

6.1 ALGUNAS REFLEXIONES PARA ORGANIZAR LA PARTICIPACIÓN

En este cuadro se recogen consideraciones previas, para que la entidad pueda organizar la participación del voluntariado o de otros grupos de interés dentro de la entidad (EAPN, 2009).



7.- ASPECTOS LEGALES

Es fundamental que cualquier entidad en la que participen personas voluntarias conozca y tenga presente en todo momento la normativa que afecta al voluntariado.



7.1. INTRODUCCIÓN

En este capítulo se aborda de manera general y a modo informativo la vinculación del Voluntariado en distintos temas legales. Y no pretende, dada la complejidad y la importancia de estas cuestiones, sustituir al asesoramiento profesional que muchas situaciones requieren.

Con el fin de hacer accesibles estos contenidos, se han organizado en torno a cuatro temas:

- 1. Marco jurídico específico del voluntariado:** teniendo en cuenta las leyes que le afectan por las actuaciones en una ubicación territorial concreta.
- 2. Marco jurídico relacionado con la acción voluntaria:** en el movimiento asociativo FEAPS, tal y como nos indican los datos, la mayor parte del voluntariado se ubica en los Servicios de Ocio, no existiendo en la mayoría de las autonomías una normativa clara. En los últimos años se han visto algunos cambios en las actividades que realizan los voluntarios, de modo que aunque el Servicio de Ocio, sigue siendo el que cuenta predominantemente con el apoyo de los voluntarios, también hay otros servicios que cuentan con el apoyo del voluntariado. La normativa para estos servicios es desigual.
- 3. Responsabilidad:** hay distintos niveles de responsabilidad:
 - *La moral:* tener la convicción de que la actividad se está llevando a cabo correctamente.
 - *La legal,* que puede ser civil o penal.
- 4. Seguros para el voluntariado:** en este apartado se indica qué tipo de pólizas exige la ley y se dan algunas orientaciones sobre el modelo de póliza más adecuado para nuestras entidades.

En los últimos años, tanto el Estado como las comunidades autónomas, han publicado distintas leyes y normativas con el fin de regular la acción del voluntariado.

Aunque en muchas ocasiones esta legislación ha suscitado críticas entre organizaciones de voluntariado, es cierto que aportan una serie de beneficios:

- Diferencia el trabajo voluntariado del asalariado.
- Establece criterios para la solución de conflictos entre el voluntariado y las organizaciones en las que participa.
- Determina medidas de apoyo.
- Protege al voluntariado de posibles abusos.
- Ofrece un concepto de voluntariado más allá de su labor asistencial.

7.2. MARCO JURÍDICO ESPECÍFICO DEL VOLUNTARIADO

7.2.1. EUROPEO

Sólo existen resoluciones y recomendaciones de distintos organismos internacionales, que no tienen carácter normativo ni de obligatoriedad. Suponen una guía para los gobiernos y son utilizadas por las organizaciones para intentar conseguir determinados beneficios (fiscales, por ejemplo) ante sus respectivas administraciones.

Algunas de ellas son:

- **Resolución de 19/II/1986, de la Asamblea General de Naciones Unidas:** en la que se fija el 5 de Diciembre como “Día Internacional de Voluntariado por un Desarrollo Económico y Social”.
- **Recomendación (85) 9, de 21/VI/1985, del Comité de Ministros del Consejo de Europa, sobre el trabajo voluntario en actividades de bienestar social.** En esta recomendación se reconoce el papel y las medidas adecuadas para definir y mejorar el trabajo voluntario.
- **Recomendación de 13/VI/1985 del Consejo de las Comunidades Europeas, sobre la protección social de los voluntarios para el desarrollo.**
- **Resolución de 16/XII/1983, del Parlamento Europeo sobre el voluntariado.** Recoge el reconocimiento a la labor del voluntariado y hace una serie de “invitaciones” a la Comisión Europea para potenciar el voluntariado.
- **Carta Europea para los voluntarios: Una declaración básica.** Es una declaración de intenciones generalista, propuesta por Volonteuropé.
- **Declaración Universal sobre el voluntariado.** Elaborada por los voluntarios en el Congreso Mundial LIVE’90 en París.
- **Declaración 38 sobre las actividades de Voluntariado, del Tratado de Amsterdam de 2 de octubre de 1997.** Se modifican el tratado de la U.E., los tratados de constitución de las CC.EE. y de determinados actos.
- **Declaración de 20 de julio de 1998, conjunta del Parlamento Europeo y del Consejo de Ministros de la U.E.** Se crea el Servicio Voluntario para jóvenes.



A nivel europeo existen grandes diferencias entre la legislación que cada país tiene sobre voluntariado, a pesar de que el marco jurídico de referencia es básicamente el mismo.

7.2.2. ESTATAL

A nivel estatal la norma fundamental es la Ley 6/1996, de 15 de enero, del Voluntariado (BOE 15/1996 de 17/01/1996). Tiene tres partes bien definidas que hacen referencia al voluntariado, a las relaciones entre los voluntarios y las organizaciones y a las medidas de fomento del voluntariado.

Esta Ley es de aplicación siempre que se desarrollen programas que excedan del ámbito territorial de una Comunidad autónoma. Por ejemplo,



voluntariado que participa en el Programa de Vacaciones FEAPS-IMSERSO se registrará por dicha normativa, ya que tiene carácter estatal, independientemente de que sea gestionado por las Federaciones autonómicas.

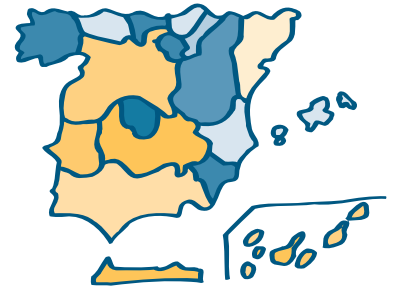
Otra normativa de carácter estatal que afecta al voluntariado es la siguiente:

- Ley 23/1998, de 7 de julio, de **Cooperación Internacional al Desarrollo**.
- Orden de 11 de octubre de 1994 por la que se regula la **Actividad de Voluntariado en los Centros Públicos que imparten Enseñanzas de Régimen General**.
- Orden de 9 de octubre de 1995 por la que se regula el **Voluntariado Cultural**.

7.2.3. AUTONÓMICA

La mayor parte de las comunidades autónomas tiene su propia ley que afecta a las actividades realizadas en su territorio. No hay contradicción alguna entre la ley estatal y las leyes autonómicas. Éstas, en general son más completas, pero en cuanto a derechos y obligaciones, son prácticamente idénticas.

La normativa autonómica sobre Voluntariado es la siguiente (Ministerio de Sanidad y Política Social, 2009):



COMUNIDAD AUTÓNOMA	LEGISLACIÓN ESPECÍFICA SOBRE VOLUNTARIADO
Andalucía	Ley 7/2001, de 12 de julio, del Voluntariado
Aragón	Ley 9/1992 de 7 Octubre, del Voluntariado Social
Principado de Asturias	Ley del Principado de Asturias 10/2001, de 12 de noviembre del Voluntariado
Islas Baleares	Ley 3/1998 de 18 de mayo, del Voluntariado
Canarias	Ley 4/1998 de 15 Mayo, de Voluntariado
Cantabria	
Castilla-La Mancha	Ley 4/1995 de 16 Marzo, del Voluntariado
Castilla y León	Ley 8/2006, de 10 de Octubre de 2006, del Voluntariado.
Cataluña	Ley 25/1991 de 13 Diciembre, por la cual se crea el Instituto Catalán de Voluntariado
Ceuta	
Comunidad Valenciana	Ley 4/2001 de 19 Junio, del Voluntariado
Extremadura	Ley 1/1998 de 5 Febrero, reguladora del Voluntariado Social
Galicia	Ley 3/2000 de 22 de diciembre, de Voluntariado
La Rioja	Ley 7/1998 de 6 Mayo, del Voluntariado
Madrid	Ley 3/1994 de 19 de Mayo, del Voluntariado Social
Melilla	
Región de Murcia	Ley 5/2004 de 22 de Octubre, del Voluntariado.
Navarra	Ley Foral 2/1998, de 27 de marzo, del Voluntariado
País Vasco	Ley 17/1998 de 25 Junio, del voluntariado

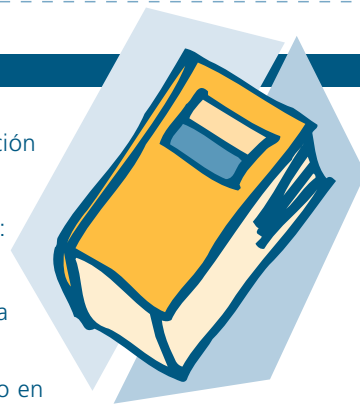
En el caso de que una Comunidad Autónoma no tenga Ley del Voluntariado, habrá de regirse por la estatal.

7.3. RESPONSABILIDAD

Este apartado aborda de manera general un aspecto esencial en la acción voluntaria como es la responsabilidad legal.

El Diccionario de la Real Academia Española, define responsabilidad como:

1. Cualidad de responsable.
2. Deuda, obligación de reparar y satisfacer, por sí o por otra persona, a consecuencia de un delito, de una culpa o de otra causa legal.
3. Cargo u obligación moral que resulta para alguien del posible yerro en cosa o asunto determinado.
4. Capacidad existente en todo sujeto activo de derecho para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho realizado libremente..



Ser responsable, implica tener conciencia de las obligaciones. La persona voluntaria tiene dos responsabilidades: moral (con el participante y su familia, y con la misma entidad) y la legal (civil y penal).

El Artículo 10 de la Ley 6/1996 de 15 de enero, del Voluntariado dice:

Las organizaciones responderán frente a terceros por los daños y perjuicios causados por los voluntarios que participen en sus programas, como consecuencia de la realización de actuaciones de voluntariado, en los siguientes términos:

- a) *Cuando se trate de organizaciones privadas de acuerdo con lo establecido en el capítulo II del título XVI del libro IV del Código Civil.*
- b) *Cuando se trate de la Administración General del Estado y de las entidades de derecho público vinculadas o dependientes de ella, de conformidad con lo previsto en el título X de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común.*

Según se desprende de este artículo serán las organizaciones como personas jurídicas las que responderán directamente de los daños y perjuicios causados por actuaciones de sus voluntarios en el ámbito de su actividad. Esto no excluye la responsabilidad personal del voluntario en el ejercicio de su acción.

La organización de voluntariado siempre responderá conjunta y solidariamente de las acciones del voluntario en el ámbito de su actividad.

Equiparando la palabra responsabilidad a capacidad, el ordenamiento jurídico español dice que para tener plena responsabilidad se necesita ser mayor de edad y no estar incapacitado judicialmente.

7.3.1. RESPONSABILIDAD CIVIL

Será responsable civilmente: “El que por su acción u omisión cause daño a otro, interviniendo culpa o negligencia” (artículo 1.902, del Código Civil).

Cuando una persona o entidad exige responsabilidad civil, lo que busca es una reparación patrimonial del daño causado, ya sea por restitución, reparación o indemnización de perjuicios materiales y/o morales.

Es importante destacar que tanto las personas físicas (voluntarias y/o profesionales) como las jurídicas (asociaciones...) pueden ser responsables civilmente.

¿Bajo qué circunstancias se es responsable civilmente?

El Código Civil recoge una serie de requisitos indispensable para imputar la responsabilidad civil, a saber:

- **Un comportamiento dañoso.** Puede ser tanto positivo por acción, como negativo por omisión.
- **Debe haberse producido un daño.** Material o moral.
- **Una relación entre el comportamiento dañoso y el daño producido.**
- Necesidad de un **criterio que permita imputar dicha responsabilidad** al demandado.

¿Por qué hechos se es responsable?

Una persona o entidad podrá ser responsable civilmente:

- **Por hecho propio:** el daño causado puede darse por un comportamiento activo o por la abstención de comportamiento.
- **Por hecho ajeno:** cuando hay una determinada relación entre el responsable y el que causa el daño, esto puede venir determinado por una relación natural (padres - hijos), legal (tutor - pupilos), contractual (empresarios - empleados, profesor - alumnos) o extracontractual (voluntario - participante).

7.3.1. RESPONSABILIDAD CIVIL

La responsabilidad penal es la que se deriva de las acciones u omisiones realizadas por personas físicas, de forma voluntaria y consciente o de forma imprudente, que han tenido consecuencias que son consideradas como delitos o faltas por el Código Penal.

Las consecuencias de esto son:

1. Sólo las personas físicas pueden ser responsables penalmente.
2. No hay responsabilidad penal sin que en el Código Penal se especifique en qué consiste la conducta reprochable, que los califica como delitos o faltas.
3. La responsabilidad penal únicamente se puede establecer mediante un juicio penal.

El Código Penal en su artículo 116.1 dice: "Toda persona criminalmente responsable de un delito o falta es también civilmente, si del hecho se derivasen daños y perjuicios".

- Siempre que haya responsabilidad Penal incluirá Responsabilidad Civil.
- No siempre que haya responsabilidad Civil habrá Responsabilidad Penal.

En el cuadro adjunto se comparan algunos elementos básicos de la responsabilidad civil y penal.

	RESPONSABILIDAD CIVIL	RESPONSABILIDAD PENAL
Carácter	Personal Subsidiaria	Personal
Tipos de reparación	Económica	Económica Penas de privación de libertad
Cubierta por Seguro	Sí está cubierta	No está cubierta

7.4. SEGUROS PARA EL VOLUNTARIO

Un seguro es un contrato por el cual el asegurador (generalmente una compañía de seguros) se obliga, mediante el pago de una cantidad de dinero estipulada, a entregar al beneficiario (persona o entidad que lo ha suscrito) un capital o renta en caso de producirse el hecho causante objeto del seguro.

Tipos de seguros:

- **Responsabilidad Civil:** El seguro garantiza el pago de las indemnizaciones que pudieran resultar civilmente responsables por daños corporales y/o materiales, así como los perjuicios económicos que de ellos se deriven ocasionados a terceras personas en el desarrollo de su acción voluntaria.
- **Accidentes:** El seguro cubre los posibles accidentes y/o enfermedades derivadas de la labor como voluntarios.

Es importante que todas las personas voluntarias estén cubiertas por estos dos seguros, aunque la Ley estatal y algunas autonómicas no obligan a cubrir la responsabilidad civil.

Elementos a tener en cuenta en la contratación de seguros

Es recomendable que la póliza del seguro sea nominativa figurando todas las personas voluntarias con nombres y apellidos, (con el inconveniente de gestionar altas y bajas) para evitar problemas futuros en los que las compañías de seguros quieran evitar el pago de las indemnizaciones.

Otros aspectos importantes son:

- El tiempo de cobertura del seguro: los seguros anuales suelen ser más cómodos y baratos.
- El número de personas que cubre: en grupos grandes se obtiene un mejor precio por persona.
- El importe de las indemnizaciones y los riesgos que queremos cubrir. No es lo mismo, por ejemplo, una indemnización que cubra cuatro millones de euros que otra que cubra cuarenta. El importe debe tener relación con el riesgo potencial de la actividad desarrollada.
- Los materiales que cubre: gafas, etc.
- La franquicia: cantidad prefijada a partir de la cual la compañía de seguros cubre la indemnización.

Es muy importante leer la letra pequeña de los contratos y comprobar cual es la cobertura de los seguros que contratamos y, en caso de que no cubran aspectos que consideremos importantes (como roturas de gafas o ataques epilépticos), negociar uno con condiciones especiales que se adapten a nuestras necesidades. Esto, lógicamente, incrementa el coste.

8.- OTROS TIPOS DE VOLUNTARIADO

Este capítulo da orientaciones sobre la gestión del voluntariado de las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo y sus familias.

El voluntariado es un elemento importante para mejorar la Calidad de Vida de las personas.

8.1. EL VOLUNTARIADO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL O DEL DESARROLLO

En el Congreso de Toledo 10, una de las propuestas aprobadas fue “Desarrollar en profundidad el VOLUNTARIADO desde el modelo de voluntariado de FEAPS”, reconociendo así la importancia del voluntariado en nuestras organizaciones. Desde FEAPS queremos promover que las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo, también tengan oportunidades para realizar voluntariado. Este apartado da orientaciones sobre cómo gestionar el voluntariado de las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo. Se basa en experiencias de entidades.

El Modelo de Calidad de Vida (Shallock y Verdugo, 2003) describe, como es sabido, ocho dimensiones de calidad de vida. Estas dimensiones, además, comprenden indicadores (para su evaluación) y propuestas de técnicas de mejora (para asegurar que se consigue un buen nivel dentro de la dimensión). Si revisamos la dimensión de Inclusión Social, podremos ver que una de las técnicas de mejora propuesta por los autores, es apoyar el voluntariado de las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo. De este modo, podemos asumir que las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo que realizan voluntariado, tendrán un mayor nivel en la dimensión de Inclusión Social, lo que contribuirá a mejorar su calidad de vida.

Otros autores (Hamlin, 2004) señalan los beneficios de que las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo contribuyan a la sociedad (por ejemplo, a través de voluntariado), para conseguir que ésta sea un lugar más rico, donde la comunidad se centra en lo que pueden aportar las personas y no en tanto en sus carencias.

8.1.1. LA GESTIÓN DEL VOLUNTARIADO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL O DEL DESARROLLO

Parece lógico que para poder realizar de manera efectiva la incorporación de personas con discapacidad intelectual o del desarrollo en acciones de voluntariado, sea necesario realizar algunos cambios en las estructuras existentes en nuestras organizaciones ya que, para nosotros, es una actividad relativamente nueva.

En este cuaderno se propone que la gestión del voluntariado de las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo, se realice desde los servicios de coordinación de voluntariado de las entidades de origen. Existen experiencias, dentro del Movimiento FEAPS, en las que el voluntariado de las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo se ha gestionado desde los servicios de ocio, o a través de los grupos de autogestores. Se considera imprescindible que, independientemente del servicio que gestione este tipo de voluntariado, se cuente

con los recursos materiales y humanos necesarios y se realice de una manera planificada y estructurada. Existen dos ejemplos de voluntariado con personas con discapacidad intelectual o del desarrollo en FEAPS, que han influenciado claramente esta propuesta de gestión de este tipo de voluntariado, son los ejemplos de la Fundación Síndrome de Down de Madrid (2011) y ANFAS de Navarra (2011).

Para aclarar términos utilizaremos: entidad de origen para referirnos a las organizaciones de FEAPS que promueven el voluntariado de las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo y, entidad receptora para referirnos a las organizaciones que acogen a estos voluntarios.

Los Responsables de Voluntariado verían ampliadas sus funciones, tal y como se describe en la tabla 2, además se propone que se cree la figura de Preparador de Voluntariado, para apoyar al Responsable de Voluntariado en las funciones que se describen en la tabla 2. La necesidad de contar con una o dos personas en este servicio vendrá definida por el número de usuarios. Es imprescindible que el Responsable de Voluntariado cuente con tiempo adicional y protegido para poder realizar una gestión efectiva del voluntariado de las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo.

Se recomienda que desde la entidad, se trabajen dos procesos en paralelo, uno interno y otro externo, para que las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo puedan realizar voluntariado.

1. Proceso interno: Este proceso describe el trabajo que desde nuestra entidad debemos realizar para que las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo que lo deseen puedan realizar voluntariado. Este proceso se compone de varios subprocesos o etapas. Las que aquí se describen son muy similares a las que se siguen en los procesos de intermediación laboral (AFEM, 2008).

- 1.1. Realizar labores de sensibilización en las entidades, en las que se informe a todos los grupos de interés, sobre la nueva función del servicio de voluntariado. De modo que tanto profesionales, como personas con discapacidad intelectual, familiares y voluntarios, sepan que desde este servicio, existe la posibilidad de gestionar voluntariado para personas con discapacidad intelectual o del desarrollo.
- 1.2. Acogida al servicio de voluntariado de la entidad: La persona con discapacidad intelectual, puede haber mostrado interés en realizar voluntariado. Cuando esto suceda se deberá derivar al Responsable de Voluntariado, quien realizará una acogida, en la que se explique, mediante entrevista personal, qué puede esperar, la persona con discapacidad intelectual, de este servicio (Anexo VIII). El Responsable de Voluntariado pasará estas fichas al Preparador de Voluntariado.
- 1.3. Diagnóstico: entrevista personal en la que se buscarán los intereses de la persona con discapacidad intelectual para realizar voluntariado y un itinerario para conseguirlo. La entrevista la realizará el Preparador de Voluntariado.
- 1.4. Orientación, información y asesoramiento: esta etapa se puede realizar de manera individual o grupal, en función de los intereses y necesidades de las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo. Aquí se informará a los usuarios de las posibles opciones de voluntariado y de herramientas para poder acceder a nuevas oportunidades (p. ej. páginas web donde encontrar ofertas de voluntariado). Esta etapa será liderada por el Preparador de Voluntariado.
- 1.5. Incorporación: Acompañamiento a la persona con discapacidad intelectual a la entidad donde va a realizar voluntariado. Este acompañamiento se diseñará, junto con la persona voluntaria y la entidad que acoge, en función de las necesidades. El Preparador de Voluntariado realizará esta labor.
- 1.6. Formación: La formación tendrá que realizarse en función de los requisitos de la entidad receptora. El proceso de acompañamiento, deberá incluir el apoyo durante la formación. A continuación se

describen varias modalidades de acompañamiento para la formación del voluntariado con discapacidad intelectual, la elección de una modalidad u otra se realizará en función de las necesidades de cada persona con discapacidad intelectual.

TABLA 1: MODALIDADES DE FORMACIÓN

MODALIDADES	DESARROLLO
Formación normalizada	La persona con discapacidad intelectual recibe la formación en la entidad receptora, junto a otras personas voluntarias de la entidad. El preparador de voluntariado hace un seguimiento de esta formación.
Formación con acompañamiento en la entidad receptora	El preparador de voluntariado asiste a la formación en la entidad receptora, junto a la persona con discapacidad intelectual y actúa como formador de apoyo del formador principal.
Formación individualizada	El preparador de voluntariado recibe la formación de la entidad receptora y realiza sesiones individuales o en pares con las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo.
Formación en la entidad de origen	Recomendada para formación genérica (p. ej. derechos y deberes de los voluntarios, compromiso y responsabilidad...) y a la que puedan asistir varios usuarios de nuestra entidad. La información deberá estar facilitada y se recomienda que miembros de la entidad receptora estén presentes. Esta formación la realizarán el preparador de voluntariado y el responsable de voluntariado.

- 1.7. Seguimiento y evaluación: de la acción voluntaria de la persona con discapacidad, coordinación entre persona con discapacidad intelectual, entidad receptora y el Preparador de Voluntariado. Se realizarán durante toda la vida del voluntario en una entidad, a través de llamadas telefónicas, visitas personales...
- 1.8. Desvinculación: Si la persona con discapacidad intelectual, decide abandonar su actividad voluntaria, diseñará, junto con el Preparador de Voluntariado, un proceso de desvinculación en el que se trabaje cómo comunicarlo a la entidad receptora. Además se presentarán nuevas opciones de voluntariado si el usuario está interesado.

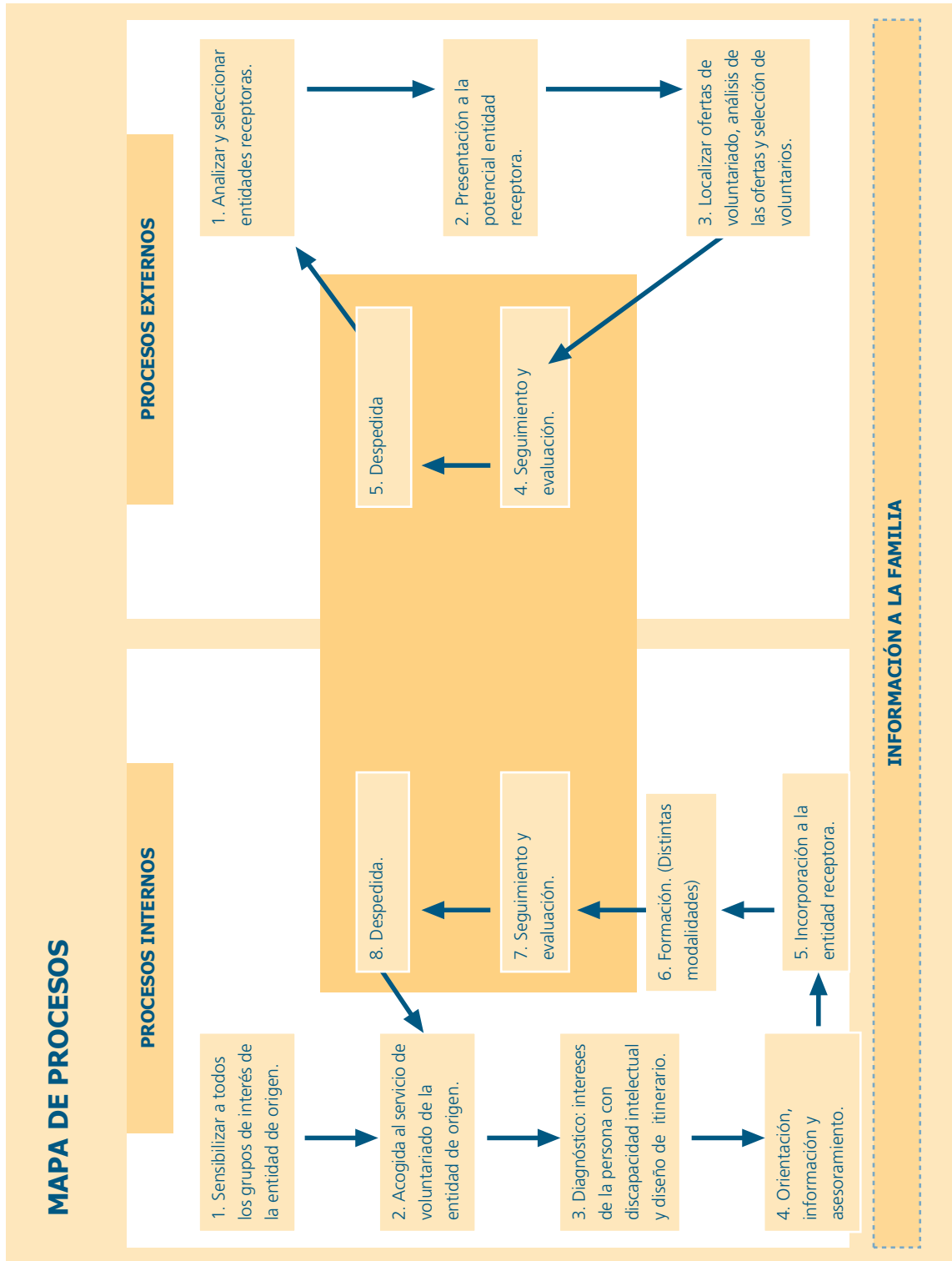
Algunas entidades de FEAPS que promueven el voluntariado de sus usuarios, han creado grupos de apoyo, para personas con discapacidad intelectual o del desarrollo que realizan voluntariado. Teniendo así un grupo de referencia en sus entidades de origen. Aunque ha sido considerado como positivo por las personas voluntarias con discapacidad intelectual o del desarrollo, comprendemos que estas reuniones pueden ser opcionales, debido principalmente al número de posibles voluntarios con discapacidad intelectual, en la entidad de origen. La tarea de apoyo se podrá dar también a través del seguimiento.

2. Proceso externo: Describe el trabajo que se debe hacer desde la entidad, para localizar y trabajar con entidades receptoras en las que las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo puedan realizar voluntariado. Se compone de varios subprocesos o etapas. Las etapas que aquí se describen son muy similares a las que se siguen en los procesos de intermediación laboral (Asociación FEAPS para el Empleo, 2008).

- 2.1 Analizar y seleccionar organizaciones receptoras: El Responsable de Voluntariado buscará información sobre el sector de actividad, su gestión del voluntariado, necesidades de voluntariado, tamaño, accesibilidad (Anexo IX). Las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo pueden realizar esta búsqueda de entidades con los apoyos que requieran.
- 2.2 Presentarse a la entidad: Una vez se haya realizado la búsqueda preliminar y considerada la organización como una buena candidata a entidad receptora, el Responsable de Voluntariado se pondrá en contacto con ellos para presentarles nuestra demanda, ofrecerá información y el apoyo del servicio de voluntariado de la entidad de origen.
- 2.3 Localizar potenciales personas voluntarias y realizar análisis de oportunidades de voluntariado. La entidad receptora nos enviará sus necesidades de voluntariado y deberemos seleccionar a las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo que mejor se ajusten a estas necesidades, teniendo en cuenta sus preferencias. Para realizar una selección más apropiada, sería conveniente realizar un análisis de la oportunidad de voluntariado (Anexo X). Esta tarea se realizará de manera conjunta entre el Preparador de Voluntariado y el Responsable de Voluntariado.
- 2.4 Seguimiento y evaluación: Esta fase se cruza con la fase de seguimiento del proceso interno. Deberá asegurarse la coordinación entre la persona con discapacidad intelectual, la entidad receptora y la entidad de origen. El Preparador de Voluntariado será el responsable en esta etapa.
- 2.5 Desvinculación: El preparador de voluntariado acompañará a la persona con discapacidad en esta etapa.

TABLA 2. Descripción de los roles, funciones y ratios del servicio de voluntariado en la gestión de voluntariado con personas con discapacidad intelectual o del desarrollo

PERSONAL	FUNCIONES	RATIOS	COORDINACIÓN CON...
Responsable de Voluntariado.	<ul style="list-style-type: none"> - Prospección de organizaciones. - Derivación a organizaciones. - Acogida a las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo con interés en realizar voluntariado. - Gestión de demandas internas de voluntariado. 	1 Responsable de Voluntariado, a media jornada, para 25 Usuarios, del programa de voluntariado con discapacidad intelectual.	<ul style="list-style-type: none"> - Familiares/ tutores. - Entidades receptoras. - Otros profesionales de la entidad de origen. - Preparador de Voluntariado. - Persona con Discapacidad Intelectual.
Preparador de Voluntariado	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión de demandas internas de voluntariado - Acompañamiento y apoyo en la labor voluntaria. - Apoyo a la formación de los voluntarios con discapacidad intelectual. - Seguimiento. - Desvinculación. 	1 Preparador de voluntariado, para 20 usuarios del programa de voluntariado con discapacidad intelectual.	<ul style="list-style-type: none"> - Persona con Discapacidad Intelectual. - Entidades Receptoras y sus profesionales. - Responsable de voluntariado.



8.1.2. CONSIDERACIONES FINALES

- La acción voluntaria debería realizarse, preferiblemente, fuera de la entidad, para asegurar que se facilita, por esta vía, la inclusión en la comunidad. Si la persona con discapacidad intelectual o del desarrollo desea realizar voluntariado dentro de su entidad, se propone que lo haga dentro de servicios con los que no tiene ninguna relación: por ejemplo, adultos que participen en atención temprana, o jóvenes que participen en programas de envejecimiento..., donde no tengan una relación cercana con los usuarios, para evitar una confusión de roles.
- La familia podrá recibir información como en cualquier otro proceso en el que participe su familiar con discapacidad intelectual o del desarrollo. Será una ayuda contar con su colaboración en la organización y mantenimiento de la actividad de voluntariado.
- No olvidar consultar con los tutores legales en los casos que corresponda.

Para más información, existen guías publicadas en las que se da información a entidades receptoras sobre cómo integrar a personas con discapacidad intelectual o del desarrollo en sus actividades de voluntariado (Robinson, 2006).

8.2. EL VOLUNTARIADO DE LAS FAMILIAS

El voluntariado familiar, es bastante común dentro de nuestras entidades. Padres, madres, hermanos y hermanas que participan en la entidad en la que su familiar con discapacidad intelectual recibe servicios.

Este tipo de voluntariado, dentro de las entidades de FEAPS, debe realizarse con el apoyo del servicio de voluntariado, como sucedería con cualquier otra persona voluntaria.

Se recomienda que los familiares no participen en el mismo servicio que su familiar con discapacidad intelectual o del desarrollo, ya que puede haber una confusión de roles.

Desde las entidades se busca mejorar la calidad de vida, tal y como se entiende en el modelo de calidad de vida de Shallock y Verdugo (2003). Las dimensiones de Relaciones interpersonales y Autodeterminación inciden en la importancia de que se conozca a otras personas fuera de los círculos habituales y a que se tomen decisiones de manera autónoma. El voluntariado familiar en el mismo servicio que la persona con discapacidad intelectual podría, en algunos casos, afectar a estas dos dimensiones de calidad de vida.

Existen ejemplos de voluntariado familiar que deberían ser potenciados, tales como sensibilización social, apoyo a otros padres o familiares, etc.

Ejemplo:

Programa Padre a Padre, Barcelona. En este programa un grupo de madres de personas con discapacidad intelectual o del desarrollo participan como voluntarias, apoyando a padres y madres que acaban de ser comunicados que sus hijos tienen discapacidad intelectual o del desarrollo. Las madres, para ejercer su acción voluntaria, reciben formación y transmiten su propia experiencia. Colaboran con el Hospital San Joan de Deu de Barcelona. Los padres y madres que son informados de que sus hijos tienen discapacidad intelectual reciben un folleto informativo. Las madres voluntarias dan apoyo, escuchan, dan información sobre servicios... el programa es valorado muy positivamente por todos los implicados.

BIBLIOGRAFÍA



ASOCIACIÓN FEAPS PARA EL EMPLEO (2008). *Libro Blanco Proyecto Talento sobre los itinerarios hacia el empleo de los jóvenes con discapacidad intelectual*. Madrid: AFEM.

EUROPEAN ANTI-POVERTY NETWORK (2009). *Guía metodológica de la participación social de las personas en situación de pobreza y exclusión social*. Madrid: EAPN. Disponible en <http://www.eapn.es/index.php/publicaciones/propias-de-eapn/215-guiaparticipacion> (acceso 17/12/10).

FEAPS (2007a). *El papel del voluntariado y su participación en el movimiento asociativo FEAPS*. Madrid: FEAPS (documento interno).

FEAPS, (2007b). *Declaración de Voluntariado*. Madrid: FEAPS (document interno). Disponible en www.feaps.org.

GUARDIA MASSÓ, R. ET AL. (2006). *Guía para promover el voluntariado desde la empresa*. Barcelona: Obra Social Fundación La Caixa.

HAMLIN, A. (2004). *Reminding people about community. Quest: Valuing People Support Team*. Disponible en www.valuingpeople.co.uk (acceso 23/07/10).

LÓPEZ SALAS, E. (2009). *Claves para la gestión del voluntariado en entidades no lucrativas: Cuaderno 6*. Madrid: Fundación Luis Vives.

MÁRMOL, C. (Coord., 2008). *Guía de comunicación para entidades de acción voluntaria*. Madrid: Dirección General de Voluntariado y Promoción Social, Comunidad Autónoma de Madrid.

MCCURLEY, S. y LYNCH, R. (1996). *Volunteer Management: Mobilizing All The Resources Of The Community*. Heritage Arts Pub.

MÉNDEZ, M. y MOTA, F. (2006). *Las características organizativas de las entidades en España*. En Montero, J.R., Font, J. y Torcal, M., (Coord.) (2006): *Ciudadanos, entidades y participación política en España*. Madrid: CIS. (pp. 203-222).

MINISTERIO DE SANIDAD Y POLÍTICA SOCIAL (2009). *Normativa española sobre voluntariado*. Madrid: Textos Legales MSPS.

OHIO STATE UNIVERSITY FACT SHEET (2000). *Citizen Participation in Community Development*. Ohio. Disponible en <http://ohioline.osu.edu/cd-fact/1700.html> (acceso 26/07/10).

PUTNAM, R. (2002). *Sólo en la bolera: colapso y resurgimiento de la Comunidad Norteamericana*. Barcelona: Galaxia Gutemberg.

ROBINSON, K. y FANNING, B. (2006). *Stepping Forward: Including Volunteers with Intellectual Disabilities Guide*. PEI People First. Disponible en http://library.imaginecanada.ca/files/nonprofitscan/kdc-cdc/pei_guide_steppingforward.pdf (acceso 23/07/10)

SCHALLOCK, R. VERDUGO, M.A. (2003). *Modelo de Calidad de Vida*. Madrid: FEAPS.

SEQUEIROS, L. (2002). *Voluntariado social y cultura de la solidaridad*. Córdoba: ETEA.

VV.AA. (2011). *Diez años comprometidos con la excelencia. Buenas prácticas de calidad FEAPS (V)*. Madrid: Colección FEAPS.

VV.AA. (2008). *Guía de buenas prácticas de comunicación interna*. Madrid: Cuadernos de Buenas Prácticas FEAPS.

VV.AA. (2004). *El voluntariado en FEAPS: Orientaciones para la gestión de servicios de voluntariado*. Madrid: Cuadernos de Buenas Prácticas FEAPS.

VV.AA. (2004). *Guía de buenas prácticas de comunicación externa*. Madrid: Cuadernos de Buenas Prácticas FEAPS.

VIDAL, P. ET AL. (2006). *Manual de gestión del voluntariado*. Barcelona: Obra Social Fundación La Caixa.

VIDAL, P. ET AL. (2007): *Buenas prácticas en la gestión del voluntariado*. Barcelona: Obra Social Fundación La Caixa.

VOLUNTEER DEVELOPMENT AGENC, (2001). *Volunteers and the wider organization: As good as they give*. Disponible en <http://www.volunteering-ni.org/fs/doc/publications/as-good-workbook-5-2007.pdf> (último acceso 02/08/11)

OTROS RECURSOS

INFORMACIÓN SOBRE VOLUNTARIADO (en castellano)

<http://www.plataformavoluntariado.org>

<http://www.canalsolidario.org>

<http://www.msps.es/politicaSocial/ongVoluntariado/premiosVoluntariado.htm>

<http://europa.eu/youth/>

INFORMACIÓN SOBRE VOLUNTARIADO (en inglés)

<http://www.plataformavoluntariado.org>

<http://www.canalsolidario.org>

<http://www.msps.es/politicaSocial/ongVoluntariado/premiosVoluntariado.htm>

<http://europa.eu/youth/>

Anexo 1

FICHA DE DEFINICIÓN DE TAREAS

VOLUNTARIADO EN EL PROGRAMA, SERVICIO,..... DE.....

■ Descripción de la actividad:

■ Funciones y cometido de la persona voluntaria:

■ Tiempo de dedicación

	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
Mañana							
Tarde							

■ Lugar donde se presta el apoyo

■ Nombre del profesional de contacto que coordina la actividad o apoyo

■ Federación / Asociación.....

■ Actividad/apoyo.....

■ Tutor/ Responsable/ Persona con discapacidad intelectual/ Referente

Anexo 11

EJEMPLO DE CARTA DE CAPTACIÓN

Estimado (*nombre y apellido*):

Desde nuestra Entidad queremos hacerte llegar nuestro agradecimiento por el interés que has mostrado en recibir más información sobre nuestra labor y por tu asistencia a (*nombre de la acción de captación*).

Adjuntamos información sobre (*nombre de la entidad*), en la que podrás ver qué apoyos prestamos a las personas con discapacidad intelectual y sus familias.

Queremos además, invitarte a que vengas a conocer nuestra entidad y, si así lo deseas, tener una entrevista con nuestro/a responsable de voluntariado. Él/Ella te podrá explicar con detalle, qué apoyos prestan las personas voluntarias en (*nombre de la entidad*) a las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo y a sus familias, la formación disponible para las personas voluntarias, qué se espera de ellas en cuanto a disponibilidad, compromiso, cómo pueden participar en la entidad, etc. En fin, resolver todas las dudas que puedas tener sobre el voluntariado en (*nombre de la entidad*).

Desde (*nombre de la entidad*) valoramos enormemente el apoyo que prestan los voluntarios y consideramos que aportan un valor único.

Esperamos tu visita.

Sin más, te mandamos un caluroso abrazo.

En a de..... 20.....

FICHA DE EVALUACIÓN DE LA CAPTACIÓN

- Lugar de contacto
-
- Personas de contacto
-
- Dirección
-
- Teléfono
-
- Nº de contactos realizados
-
- Ultimo contacto
-
- Descripción de recursos empleados. Carteles, folletos.....
-
-
- Charlas y cursos realizados.....
-
-
- Nº de personas interesadas.....
-
- Nº de personas que se incorporan por ese contacto..... Fecha
-
- ¿Se ha conseguido el perfil que se pretendía? Sí.....NO.....
-
- Satisfacción con el apoyo recibido de mi entidad para esta captación (1 al 10).....
- Satisfacción con el contacto (1 al 10).....
- Satisfacción con la acción realizada (1 al 10).....
-
-
- Próxima acción..... Fecha

Anexo IV

FICHA DE COLABORACIÓN

Nº Registro.....

DATOS PERSONALES

Nombre y apellidos:

D.N.I.: Fecha de nacimiento

Teléfono fijo: e-mail:

Teléfono móvil:

Fecha alta Fecha baja.....

PRESTA APOYOS

■ A LA PERSONA/S:

Nombre y apellidos	En el área ⁽¹⁾	Descripción del apoyo

⁽¹⁾Atención temprana, educación (especial u ordinaria), atención de día, ocio, deporte, vivienda/residencia, atención a familias (incluye programa de respiro), tutela, otros.

■ A LA ENTIDAD EN:

- Funciones administrativas
- Formación
- Funciones organizativas (eventos, actividades, etc.)
- Funciones directivas (participación en la junta directiva)
- Investigaciones y estudios
- Otros (especificar)

DATOS DE COLABORACIÓN

	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
Mañana	De....a.....						
Tarde							

Otra (indicar):.....

SEGUIMIENTO

■ ¿Cómo colabora la persona voluntaria?

Actividad/Apoyos	Persona a la que apoya	Área	Fecha

FORMACION RECIBIDA EN LA ENTIDAD:

■ INTERNA:

Nombre del Curso	Fecha	Horas	Coste

■ EXTERNA:

Nombre del Curso	Fecha	Horas	Coste

Anexo V

ENCUESTA DE DESVINCULACIÓN

Fecha de inicio de la colaboración:

Fecha de finalización de la colaboración:

Motivo de la desvinculación:

- Falta de tiempo
- Insatisfacción con la colaboración
- Cuestiones personales
- Trabajo
- Estudios
- Otros (especificar).....

Valora de 0 a 10, entendiendo 0 como el valor menor y 10 el valor máximo.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Apoyo recibido por parte de los profesionales											
Formación impartida											
Convivencia con los equipos de personas voluntarias											
Convivencia con las personas usuarias											
Información recibida sobre las personas usuarias											
Oportunidades de participación en la entidad											
Actividades realizadas											
Lugares donde se han celebrado las actividades (instalaciones de verano y/o locales)											
Recursos materiales											
Valoración general											

Comentarios:.....

.....

.....

Gracias por tu colaboración

Anexo VI

EJEMPLO DE CARTA DE DESPEDIDA

Estimado (*nombre y apellido*):

Desde nuestra Entidad queremos hacerte llegar nuestro más sincero agradecimiento por la colaboración desinteresada que has prestado en tu tiempo de voluntariado.

Esperamos haber satisfecho tus inquietudes de formación e información.

Como sabrás, la ayuda que nos has prestado ha sido muy valiosa para conseguir nuestra misión, que no es otra que contribuir, desde el compromiso ético, con apoyos y oportunidades, a que cada persona con discapacidad intelectual o del desarrollo y su familia puedan desarrollar su proyecto de calidad de vida, así como a promover su inclusión como ciudadana de pleno derecho en una sociedad justa y solidaria.

Tanto la Junta Directiva como las personas que han trabajado junto a ti, queremos desearte mucha suerte en tu vida y reiterarte nuestro agradecimiento por tu inestimable ayuda.

No queremos despedirnos sin hacerte saber que siempre nos tendrás para cuanto necesites y que tienes las puertas abiertas de nuestra/tu Entidad.

Sin más, te mandamos un caluroso abrazo.

En a de..... 20.....

Anexo VII

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA ACCIÓN FORMATIVA

Fecha de evaluación.....

Nombre del curso.....


Nº de horas.....

Modelo de formación (básica, específica...).....

Datos del participante

Edad	Sexo	Apoyos que presta

VALORACIÓN DE LA ACCIÓN FORMATIVA

Organización del curso				
				
La organización ha sido buena (información, cumplimiento de fechas y horarios, entrega de material... etc)	1	2	3	4
El número de alumnos ha sido adecuado para el desarrollo del curso	1	2	3	4
Contenidos del curso				
Los contenidos del curso han respondido a mis necesidades formativas	1	2	3	4
Se ha combinado la teoría y aplicación práctica de los contenidos	1	2	3	4
Duración y horarios del curso				
El número de horas del curso ha sido suficiente según los contenidos	1	2	3	4
El horario favorece la participación en el curso	1	2	3	4
Formadores / Tutores				
El modo de impartir docencia ha favorecido la formación	1	2	3	4
Conocen en profundidad la materia impartida	1	2	3	4
Medios didácticos				
La documentación y materiales son adecuados y comprensibles	1	2	3	4
Los medios didácticos están actualizados	1	2	3	4
Instalaciones y medios técnicos				
El aula es apropiada para impartir el curso	1	2	3	4
Los medios técnicos han sido adecuados para la impartición del curso	1	2	3	4
Si el curso es a distancia				
Los materiales y guías tutoriales han favorecido la realización del curso	1	2	3	4
Los apoyos han sido suficientes para facilitar el curso	1	2	3	4

Anexo VII

VALORACIÓN DE LA ACCIÓN FORMATIVA

Pruebas de evaluación

Se han facilitado pruebas de evaluación y autoevaluación	1	2	3	4
El curso aporta acreditación en la que se reconoce mi cualificación	1	2	3	4

Valoración global del curso

Me aporta habilidades para aplicar a mis tareas	1	2	3	4
El curso ha respondido a mis expectativas.	1	2	3	4
Ha ampliado mis conocimientos	1	2	3	4
Ha favorecido mi desarrollo personal	1	2	3	4

Grado de satisfacción con el curso

1	2	3	4
---	---	---	---

Sugerencias de mejora

Anexo VIII

FICHA DE ACOGIDA DE LA ENTIDAD DE ORIGEN

(A completar una vez se ha explicado qué se puede esperar del programa, como funciona... y contar con el acuerdo de la persona con discapacidad intelectual, o su tutor si es necesario, para participar en el programa)

Fecha.....

DATOS PERSONALES

Nombre y apellidos:

Dirección:.....

Fecha de nacimientoTeléfonos de contacto.....

Dirección de correo electrónico

Formación:.....

.....

.....

.....

Experiencia:.....

.....

.....

.....

Habilidades personales:.....

.....

.....

.....

Áreas de interés para realizar voluntariado.....

.....

.....

.....

Disponibilidad para realizar voluntariado:

	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
Mañana							
Tarde							

¿En qué meses del año?.....

Anexo IX

FICHA DE LA ENTIDAD RECEPTORA

NOMBRE DE LA ENTIDAD:

DATOS DE CONTACTO DE LA ENTIDAD:

TELÉFONO:

DIRECCIÓN:

CORREO ELECTRÓNICO:

PERSONA DE CONTACTO:

SECTOR DE ACTIVIDAD DE LA ENTIDAD:

¿REALIZA LA ENTIDAD GESTIÓN DEL VOLUNTARIADO? (Evidencias, aparece en la página web una sección de voluntariado que explica que se espera de los voluntarios, como contactar.....)

.....
.....
.....
.....
.....

TAMAÑO O COBERTURA DE LA ENTIDAD: (p. ej. nacional, local...)

.....
.....
.....
.....

TIPO DE ACTIVIDADES DE VOLUNTARIADO QUE REALIZA:

.....
.....
.....
.....

Anexo X

FICHA DE ANÁLISIS DE LA ACCIÓN VOLUNTARIA

La función de este cuestionario es conocer bien cuáles son las características de la acción voluntaria a llevar a cabo, para realizar un buen ajuste entre la actividad voluntaria a realizar y los candidatos.

Identificación de la entidad receptora de voluntariado:

1. Nombre de la entidad:.....
2. A qué se dedica la entidad:.....
3. Nombre del departamento al que pertenece el voluntariado:.....
4. Nombre de la persona responsable del voluntariado:.....

Función principal del voluntariado

5. ¿Cuál es la función principal de este voluntariado?.....
6. ¿Cuáles son los principales resultados que se esperan obtener?.....
7. ¿Qué tipo de apoyo y coordinación lleva a cabo la persona responsable del voluntariado? (Supervisión próxima y permanente, a la finalización de cada tarea...).....

Descripción de la acción voluntaria

8. Describa en qué consiste la acción voluntaria.
9. Señale la frecuencia con que se realiza (diario, semanal, mensual, trimestral...).....
10. Indique si esta acción de voluntariado implica coordinar equipos o supervisar a compañeros.....

Relaciones

11. Indique las relaciones que hay que mantener para realizar la acción.....

Responsabilidades

12. Indique la responsabilidad que la persona voluntaria tendrá sobre dinero, equipos, información, u otros elementos.

Condiciones de voluntariado

13. Especifique las condiciones físicas (ruido, luminosidad, temperatura, humo, etc.) y de peligrosidad en las que desarrolla la acción de voluntariado.

Formación requerida

14. ¿Qué formación se necesita para desempeñar esta acción de voluntariado?



El voluntariado en FEAPS

Orientaciones para la gestión de servicios de voluntariado

VLTRD



FEAPS

Financiado por



POR SOLIDARIDAD
OTROS FINES DE INTERÉS SOCIAL