

guía de voluntariado para organizaciones



Edita: Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

Autor: ERDU Agencia para las Asociaciones y el Voluntariado, Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, Diputación Foral de Álava y Obra Social de Caja Vital Kutxa.

Colabora: Gobierno Vasco. Departamento de Vivienda y Asuntos sociales.

Diseño y maquetación: J. A. Ugarte.

Traducciones: AZTIRI Itzulpen Zerbitzuak.

Imprime: Gráficas Vicuña.

Depósito Legal:

Índice

Presentación	5
Primera parte: reflexiones acerca del voluntariado	
1.- ¿Qué es el voluntariado?	9
2.- Definición del voluntariado en nuestra organización	
A.- Dinámicas para romper el hielo	10
B.- Dinámicas para el proceso de reflexión	12
Segunda parte: informaciones prácticas	
1.- El Censo General de Organizaciones de Voluntariado	31
2.- El Consejo Vasco del Voluntariado	33
3.- El II Plan Vasco del Voluntariado	35
4.- Sobre los seguros del voluntariado	38
Tercera parte: herramientas para la gestión del voluntariado y conclusiones	
1.- Estatuto Interno del Voluntariado	43
2.- Apuntes para una buena gestión del voluntariado	45
3.- Conclusiones	53
¿Habéis utilizado esta guía? Contadnos vuestra experiencia	55
Bibliografía y Webgrafía	57

presentación

La oficina de voluntariado de la agencia ERDU¹ ha identificado en su trayectoria de trabajo con el tejido asociativo alavés una serie de necesidades y demandas frecuentes a las que esperamos dar respuesta con esta guía. Éstas coinciden en buena parte con las debilidades señaladas en el diagnóstico incluido en el II Plan Vasco del Voluntariado. Nos referimos a cuestiones como: la identificación con el concepto de voluntariado, el conocimiento del Censo General de Organizaciones de Voluntariado o del Consejo Vasco del Voluntariado o el ciclo de gestión del voluntariado. Asimismo, somos conscientes de que el voluntariado es un fenómeno social complejo y en constante evolución y que existen debates aún de actualidad como la dicotomía voluntariado y militancia que no podemos obviar.

*1.- Erdu es la Agencia para las Asociaciones y el Voluntariado del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, apoyada por la Diputación Foral de Álava y la Caja Vital Kutxa. Forma parte del Servicio Municipal de Participación Ciudadana, integrado en el Departamento de Relaciones Ciudadanas.
Más información: <http://www.vitoria-gasteiz.org/erdu>*



Por todo ello, pretendemos que esta guía sea una herramienta sencilla y práctica para el **fortalecimiento del trabajo de las organizaciones alavesas en lo que a voluntariado se refiere**. Más concretamente los objetivos que nos hemos marcado han sido los siguientes:

- Favorecer el análisis y debate en relación con el voluntariado y la clarificación y enriquecimiento del enfoque hacia el mismo en cada organización.
- Dar a conocer organismos y herramientas como el Censo General del Voluntariado, el Consejo Vasco del Voluntariado o el II Plan Vasco del Voluntariado y facilitar el acceso a los mismos en caso de que resulten de vuestro interés.
- Facilitar información de carácter práctico y específico (como el Estatuto Interno del Voluntariado).
- Acercar a las asociaciones una serie de ideas y propuestas para una buena práctica en la gestión del voluntariado.

Esperamos que, efectivamente, resulte de vuestra utilidad y estamos abiertos y abiertas a vuestras opiniones, sugerencias y propuestas.

primera parte: reflexiones acerca del voluntariado



1.- ¿qué es el voluntariado?

Partimos de la idea de que en las organizaciones se manejan diferentes conceptos de voluntariado. Al mismo tiempo, existe un marco de referencia de diversa índole que tiene que ver, por ejemplo, con la **Ley del Voluntariado del País Vasco** o con el **Código Ético de las Organizaciones de Voluntariado desarrollado por la Plataforma del Voluntariado** a nivel estatal. Podemos estar de acuerdo o no con dicho marco, pero en cualquier caso valoramos que es positivo conocerlo y discutirlo en el seno de las organizaciones con el **objetivo de clarificar o enriquecer el enfoque que cada organización desee dar al voluntariado**. Para ello, proponemos a continuación una serie de dinámicas a desarrollar por la persona o personas encargadas del voluntariado en la organización -en caso de que exista este perfil- y que como hemos señalado pretenden facilitar un proceso de reflexión enfocado a que cada organización defina qué es el voluntariado o qué quiere que sea para su organización. Para comenzar este proceso os sugerimos alguna dinámica que puede servir para romper el hielo y generar confianza o formar grupos para el trabajo posterior.



2.- definición del voluntariado en nuestra organización

A.- DINÁMICAS PARA ROMPER EL HIELO

1

encuentra las manos

Objetivos: Romper el hielo y generar confianza entre las personas asistentes.

Duración: De 15 a 20 minutos.

Desarrollo: Nos colocamos en parejas y durante unos minutos debemos tocarnos las manos. Posteriormente nos tapamos los ojos y debemos ir moviéndonos y tocando las manos de nuestros compañeros y compañeras hasta identificar a nuestra pareja.

Materiales: Tantos pañuelos como personas para taparnos los ojos.

2 etiquetas en la frente

Objetivos: Romper el hielo y generar confianza.

Duración: De 15 a 20 minutos.

Desarrollo: La persona dinamizadora colocará un postit en la frente de cada participante. En el postit habrá una frase, por ejemplo, me gustaría ser Brad Pitt. Las y los participantes se van encontrando y leen lo que pone en el postit de sus compañeros y compañeras. Deben ayudarle a que imagine qué es lo que lleva escrito en la frente sin decírselo directamente sino mediante preguntas o frases. Por ejemplo, relacionado con el ejemplo anterior podríamos decirle a esa persona que tiene muchos hijos e hijas con una mujer de película. El objetivo es que cada quien imagine qué lleva escrito en la frente.

Materiales: postits y bolígrafos.

3 recomponiendo la foto

Objetivos: Formar grupos de trabajo.

Duración: De 10 a 15 minutos.

Desarrollo: Cortamos en trozos una foto. Tantos trozos como número de personas queramos que formen un grupo y tantas fotos como grupos. Por ejemplo, si hay 20 personas y quiero hacer cuatro grupos de cinco personas cada uno, necesitaré cuatro fotos cortadas en cinco trozos cada una. Cada persona toma un trozo de foto y debe buscar entre sus compañeros y compañeras los demás pedazos hasta recomponer la imagen. Podemos utilizar una foto o imagen relacionada con la temática del voluntariado. Las personas que recompongan una imagen formarán parte del mismo grupo.

Materiales: Copias de una foto cortada en pedazos. El número dependerá de las personas participantes.



B.- DINÁMICAS PARA EL PROCESO DE REFLEXIÓN

1

una primera aproximación al concepto de voluntariado

Objetivos: Explorar qué percepciones hay en nuestra organización acerca del voluntariado.

Duración: De 20 a 30 minutos.

Desarrollo: Dos propuestas, dependiendo del número de personas con el que queramos trabajar:

- 1.- Realizar una lluvia de ideas acerca de qué pensamos que es el voluntariado
- 2.- Formar grupos de trabajo. Cada grupo debe desarrollar una definición del voluntariado. Posteriormente se ponen en común las diferentes definiciones y se extraen elementos clave de cada una de ellas (por ejemplo, opción libre, gratuidad, etc).

En caso de que en nuestra organización ya exista una definición del voluntariado, esta dinámica puede servirnos para tomar conciencia de hasta qué punto es conocida y compartida por los miembros de nuestra organización. **A tener en cuenta en las sucesivas dinámicas. Es conveniente añadir los elementos nuevos que vayan apareciendo en relación con el concepto de voluntariado a esta lluvia de ideas.**

Materiales: Papelógrafos y rotuladores o pizarra.

2 valores del voluntariado

Objetivos: Profundizar en el análisis del significado del voluntariado.

Duración: De 30 a 45 minutos.

Desarrollo: A continuación adjuntamos extractos de **tres artículos** de diferentes autores donde se ponen de manifiesto valores relacionados con el voluntariado como el compromiso, la gratuidad o la libertad de elección por citar algunos. Os invitamos a leerlos y discutirlos y a que posteriormente identifiquéis entre todos y todas -en grupo abierto o en pequeños grupos- aquellos valores que desde vuestro punto de vista son imprescindibles al hablar de voluntariado.

Materiales: Fotocopias de los textos que adjuntamos a continuación. Papelógrafos y rotuladores o pizarra.

artículos de la dinámica 2

“El voluntariado social propio de una cultura alternativa²”

“(...) Los viejos o clásicos valores del voluntariado social se fundamentan básicamente en la religión, y en la caridad cristiana más exactamente. Los nuevos, si entendemos por tales los que se les atribuyen a los voluntarios y a las organizaciones de voluntariado social, están más relacionados con la solidaridad, con los intercambios no lucrativos, la participación, la responsabilidad ciudadana, la justicia, etc. (...) Entre los componentes, valores actuales, con que parece perfilarse el voluntariado ha cobrado especial relevancia la responsabilidad política y social como ciudadanos, sin olvidar la libertad del voluntario. La gratuidad, a la que hemos hecho referencia, y la libertad con que decide actuar el voluntario son dos características emblemáticas y definitorias del mismo. Constituyen la esencia del voluntariado de nuestros días. El compromiso frente a una solidaridad puntual es un valor del voluntariado de nuestros días (...)”

²- López Paz, Juan Francisco (2002). “El voluntariado social propio de una cultura alternativa”. En Ocio y voluntariado social: búsquedas para un equilibrio integrador. Bilbao, Universidad de Deusto. En línea: www.plataformavoluntariado.org/resources/download/155



"La sociedad civil en acción: de la institucionalización a la crítica"³

"(...)El concepto de "voluntariado" es relativamente reciente. Hace apenas una decena de años, nadie lo hubiera utilizado y, lo que es más importante, nadie se hubiera reconocido en él. Hace unos pocos años otros eran los conceptos que nombraban las realidades que hoy designa el nuevo concepto: eran conceptos tales como "compromiso" y, sobre todo, "militancia", hoy en desuso. Si partimos de la muy sociológica convicción de que los conceptos son mucho más que simples palabras, de inmediato debemos interrogarnos por las razones de este cambio en el lenguaje utilizado para hablar de la participación social en las sociedades industriales avanzadas. La explicación a primera vista más plausible de este cambio en el lenguaje es que se trata de conceptos que nombran realidades distintas, es decir, que existe una realidad de militancia y una realidad de voluntariado, realidades que, aún cuando puedan mantener alguna relación, son claramente diversas (...) Hay diversas razones que explican esta falta de definición. La primera tiene que ver con el desarrollo de un voluntariado asistencial, que busca marcar diferencias con la intervención social clásica, con la militancia. Se denomina "voluntariado" casi a cualquier cosa que entre en una muy amplia definición legal (es lo que Andrés García Iñda ha denominado construcción administrativa del voluntariado) siempre que carezca tanto de dimensión mercantil como de dimensión política. (...)"

"Dimensiones políticas del voluntariado. De la promoción al cambio de estructuras"⁴

Antonio Méndez Rubio diferencia entre dos tipologías de voluntariado.

Voluntariados Oficiales

- Sentido salarial de la gratuidad: se promueven incentivos, mantenimiento del esquema (individualismo) instrumental utilitario de recompensas, hoy dominante.
- Conservación (consciente o no) de la dinámica cultural hegemónica.

³- Zubero Beaskoetxea, Imanol (2001). "La sociedad civil en acción: de la institucionalización a la crítica". En Asociación Vasca de Sociología. Bolefín 75. En línea: [http://www.dwvalencia.com/claver/Documentos/sociedadcivil\(i_zubero\).pdf](http://www.dwvalencia.com/claver/Documentos/sociedadcivil(i_zubero).pdf)

- *Colaboración armónica entre Administración y sociedad civil: complementariedad.*
- *Intromisión del poder público en las organizaciones: Dependencia (tutela).*
- *Privilegio de la identidad del voluntariado (estructurado, ordenado, con carnet...) diseñada desde el Estado (uno) que supervisa (=super, =sobre, =ve desde arriba).*
- *Voluntariado como actividad (concepción asistencialista).*
- *Guarda las formas burguesas: Tranquilidad, Bienestar.*
- *Garantiza el funcionamiento democrático (capitalista, de masas, jerárquico...) de las instituciones: aquieta, asegura el sistema político social (que margina)".*

Voluntarios Sociales de Marginación

- *Sentido radical de la gratuidad: no esperar ni aceptar nada a cambio transgresión (colectivismo, excluidos) del utilitarismo individualista, hacia el otro (alteridad / alteración).*
- *Construcción (autoconsciente) de una cultura alternativa.*
- *Denuncia y actitud crítica ante las deficiencias de la Administración: tensión.*
- *Voluntariado de marginación al margen (solidaridad) del Estado: Independencia.*
- *Alteridad como punto de referencia: voluntarios como aquellos que buscan al otro, se (re)organizan en función de los otros (conocidos y por descubrir): los (subvierten) de abajo.*
- *Voluntariado como forma de vida, práctica y sentido que cala hacia y desde lo cotidiano (concepción transformadora).*
- *Sorprende las formas, las revoluciona: Conflicto, Malestar.*
- *Desafía al sistema: Inquieta. Busca un sentido no masivo (sino grupal), no capitalista, no vertical, de la cultura y la sociedad democrática.*
- *Horizonte de emancipación".*

4.- Méndez Rubio, A. citado en Falcón, E. (1997). Dimensiones políticas del voluntariado: de la promoción al cambio de estructuras. Barcelona, Cristianismo y Justicia.



3

¿verdadero o falso?

Objetivos: Debatir y analizar elementos relacionados con el voluntariado basándonos en el marco legal.

Duración: De 2 a 2 horas y 30 minutos.

Desarrollo: Utilizando el **cuestionario verdadero o falso**, se discutirán las ocho afirmaciones que aparecen. Dependiendo del número de personas que participen se puede realizar de modo abierto en un gran grupo o en pequeños grupos. Dedicaremos aproximadamente quince minutos a cada afirmación. En caso de realizarlo en pequeños grupos debemos prever un tiempo para una posterior puesta en común. Para aquellas organizaciones que ya cuenten con un enfoque del voluntariado, este ejercicio puede servirnos para profundizar y enriquecer dicho enfoque.

Materiales: Fotocopias del cuestionario VERDADERO O FALSO, bolígrafos o lápices y soluciones

cuestionario: verdadero o falso

Enunciados del cuestionario

- 1.- Todas las organizaciones deben elaborar un Estatuto Interno del Voluntariado y formar a las personas voluntarias.
- 2.- El voluntariado debe contribuir al cambio social y a la construcción de una sociedad más justa e igualitaria.
- 3.- El voluntariado no debe sustituir en ningún caso servicios profesionales remunerados.
- 4.- Las personas voluntarias tienen derecho a participar en la organización, a conocer sus derechos y deberes, a cesar libremente sin previo aviso como voluntarios o voluntarias y a firmar un acuerdo con la organización para su incorporación.
- 5.- El voluntariado implica derechos y deberes tanto para las organizaciones como para las personas voluntarias.
- 6.- Son organizaciones de voluntariado aquellas que cuenten con al menos un voluntario o voluntaria para el desarrollo de sus actividades.
- 7.- Las asociaciones constituyen el canal para la participación del voluntariado.



Respuestas al cuestionario Verdadero o Falso

- 1.- Todas las organizaciones deben elaborar un Estatuto Interno del Voluntariado y formar a las personas voluntarias.
FALSO: Esta obligación se refiere a las organizaciones de voluntariado que según la Ley del Voluntariado, además de estar legalmente constituidas y tener forma jurídica, estarán integradas mayoritariamente por personas voluntarias (artículo 8.1.; 8.2. y 8.4.)
- 2.- El voluntariado debe contribuir al cambio social y a la construcción de una sociedad más justa e igualitaria.
VERDADERO: El papel del voluntariado vinculado a la transformación social queda recogido en la Ley del Voluntariado, el Código Ético de las Organizaciones de Voluntariado desarrollado por la Plataforma del Voluntariado y la Declaración Universal sobre Voluntariado.
- 3.- El voluntariado no debe sustituir en ningún caso servicios profesionales remunerados.
VERDADERO: Así se establece en el artículo 2.1.d. de la Ley del Voluntariado.
- 4.- Las personas voluntarias tienen derecho a participar en la organización, a conocer sus derechos y deberes, a cesar libremente sin previo aviso como voluntarios o voluntarias y a firmar un acuerdo con la organización para su incorporación.
FALSO: Los derechos de las personas voluntarias están recogidos en el artículo 6 de la Ley del Voluntariado donde se especifica que tienen derecho a cesar libremente, PREVIAMENTE, en su condición de voluntario.
- 5.- El voluntariado implica derechos y deberes tanto para las organizaciones como para las personas voluntarias.
VERDADERO: Así consta en el artículo 5.2. de la Ley del Voluntariado.
- 6.- Son organizaciones de voluntariado aquellas que cuenten con al menos un voluntario o voluntaria para el desarrollo de sus actividades.
FALSO: Según la Ley del Voluntariado, además de estar legalmente constituidas y tener forma jurídica, estarán integradas mayoritariamente por personas voluntarias y desarrollarán sus programas o proyectos fundamentalmente a través de las mismas (artículo 8.2.). Para la inscripción en el Censo de Organizaciones de Voluntariado se distinguen las organizaciones CON voluntariado (no mayoritario).
- 7.- Las asociaciones constituyen el canal para la participación del voluntariado.
FALSO: Constituyen un canal pero no tiene por qué ser el único. Por ejemplo, hay colectivos que no tienen una figura legal como asociación o fundación y que sin embargo constituyen también canales de participación.

4 ¿estamos de acuerdo?

Objetivos: Conocer un marco de referencia, sobre todo legal, relacionado con el voluntariado y posicionarnos al respecto como organización.

Duración: De 2 horas a 2 horas y 15 minutos.

Desarrollo: De la misma forma que en las dinámicas anteriores y dependiendo del número de personas, podemos trabajar en gran grupo o en pequeños grupos con una posterior puesta en común. Se trata de leer **una serie de textos** que adjuntamos a continuación y que hemos extraído de diferentes fuentes y decidir si estamos:

a) Totalmente de acuerdo **b)** Bastante de acuerdo **c)** Poco de acuerdo **d)** Nada de acuerdo

Son un total de siete textos a los que proponemos dedicar unos quince minutos de discusión por cada uno de ellos. Como en las dinámicas anteriores, puede servir para enriquecer el enfoque del voluntariado en nuestra organización en el caso de organizaciones que ya han trabajado este tema.

Materiales: Fotocopias de los textos que adjuntamos a continuación y bolígrafos o lápices.

textos de la dinámica 4

TEXTO 1

"(...) El papel del voluntariado, en lo que a las Administraciones públicas vascas afecta, debe ser la contribución, en clave de innovación y en colaboración con otros agentes sociales, al diseño, desarrollo y ejecución de políticas públicas tendentes a garantizar el cambio social, teniendo como horizontes prioritarios la lucha contra la pobreza y las desigualdades y la construcción de una sociedad más justa e igualitaria (...)".

(Extraído de la Ley del Voluntariado⁵).

5.- Ley 17/1998, de 25 de junio, del voluntariado (BOPV del 13 de julio de 1998)



TEXTO 2

"(...) Se entiende por voluntariado el conjunto de actividades de interés general desarrolladas por personas físicas, siempre que se realicen en las siguientes condiciones:

- a) De manera desinteresada y con carácter solidario.*
- b) Voluntaria y libremente, sin traer causa de una relación laboral, funcionarial o mercantil, o de una obligación personal o deber jurídico.*
- c) A través de organizaciones sin ánimo de lucro, y con arreglo a programas o proyectos concretos.*
- d) Sin retribución económica.*
- e) Sin sustituir, en ningún caso, servicios profesionales remunerados (...)"*.

(Extraído de la Ley del Voluntariado⁶).

TEXTO 3

*"(...) **El voluntariado:***

- a) Es una decisión voluntaria que se apoya sobre motivaciones y opciones personales.*
- b) Es una forma de participación activa del ciudadano en la vida de las comunidades.*
- c) Se manifiesta, generalmente, en una acción y en un movimiento organizado en el seno de una asociación.*
- d) Contribuye a la mejora de la calidad de vida y a crear un mundo más solidario.*
- e) Responde a los principales desafíos de una sociedad que busca lograr un mundo más justo y pacífico.*
- f) Contribuye al fortalecimiento de un desarrollo social y económico más equilibrado, incluso a la creación de nuevos empleos y profesiones (...)"*.

(Extraído de la Declaración Universal sobre Voluntariado⁷).

6.- Ley 17/1998, de 25 de junio, del voluntariado (BOPV del 13 de julio de 1998)

7.- Declaración Universal sobre Voluntariado. (1990). En:http://magno.uab.es/fas/voluntariat/normativa/Declaracion_Univ_Volunt_IAVE.pdf

TEXTO 4

"(...) Son **derechos** del voluntario o voluntaria:

- a) Participar activamente en la organización en que se integre, recibiendo la debida información sobre la misma, y en especial sobre sus fines, estructura organizativa y funcionamiento, así como constituir y ser parte de los órganos de participación que se constituyan en el seno de la organización.
- b) Colaborar en el diseño, elaboración, ejecución y evaluación de los programas o proyectos en los que intervenga así como tener la oportunidad de dar su opinión sobre aspectos de la organización que le afecten como voluntario.
- c) Recibir el apoyo técnico, humano y formativo que requiera la tarea que desempeñe como voluntario o voluntaria, y recibir orientación sobre las actividades para las que reúna las mejores condiciones.
- d) Recibir la cobertura de un seguro por los daños y perjuicios que el desempeño de su actividad como voluntario pudiera causar a terceros, con las características y por los capitales que se establezcan reglamentariamente.
- e) Recibir una compensación económica por los gastos realizados en el desempeño de su actividad, siempre que así se haya establecido en las condiciones pactadas entre el voluntario y la organización y dentro de los límites previstos en dicho acuerdo.
- f) En la medida en que los programas o proyectos a realizar lo permitan, desarrollar las actividades en su entorno más próximo.
- g) Recibir un trato no discriminatorio y justo, respetando su libertad, dignidad, intimidad y creencias.
- h) Realizar su actividad en las debidas condiciones de seguridad e higiene, en función de la naturaleza y características de la misma.
- i) Obtener el respeto y reconocimiento a su contribución social.
- j) Cesar libremente, previo aviso, en su condición de voluntario.



definición del voluntariado en nuestra organización

Son **obligaciones** del voluntario:

- a) Apoyar, en la medida de sus posibilidades y voluntad, activamente a la organización en la que se integra, participando y colaborando con la misma.
- b) Cumplir los compromisos adquiridos con la organización, respetando los fines y la normativa por la que se rige.
- c) Actuar dilligentemente en la ejecución de las tareas que le sean encomendadas y seguir las instrucciones que se le impartan por los responsables de la organización.
- d) Participar en las actividades formativas previstas por la organización y en las que sean necesarias para mantener la calidad de los servicios que se prestan.
- e) Guardar la confidencialidad de la información recibida y conocida en el desarrollo de su actividad voluntaria.
- f) Respetar los derechos de las personas o grupo de personas a quien dirige su actividad.
- g) Utilizar adecuadamente la acreditación de voluntario y el distintivo de su organización.
- h) Cuidar los recursos materiales que se pongan a su disposición.
- i) Observar las medidas de seguridad e higiene que se adopten (...)”.

(Extraído de la Ley del Voluntariado⁸).

8.- Ley 17/1998, de 25 de junio, del voluntariado (BOPV del 13 de julio de 1998)

TEXTO 5

"(...) Las **organizaciones deberán** en todo caso:

- a) *Elaborar un estatuto interno del voluntario en la organización, en el que como mínimo se establecerán los criterios de admisión y exclusión de los voluntarios y sus derechos y deberes.*
- b) *Articular los mecanismos necesarios para garantizar la información, participación y colaboración de los voluntarios, tanto en la organización como en los proyectos o programas en que se integre.*
- c) *Dotar a los voluntarios del apoyo y de los medios adecuados para el cumplimiento de sus funciones.*
- d) *Proporcionar a los voluntarios la formación necesaria para el desarrollo correcto de sus actividades.*
- e) *Suscribir una póliza de seguros que garantice a los voluntarios la cobertura por los daños y perjuicios que pudieran ocasionar a terceros en el ejercicio de su actividad, con las características y por los capitales que se establezcan reglamentariamente.*
- f) *Garantizar las debidas condiciones de seguridad e higiene en función de la actividad específica que desempeñe en el desenvolvimiento de su acción voluntaria.*
- g) *Expedir al voluntario el certificado que acredite los servicios prestados.*
- h) *Cumplir los compromisos adquiridos con los voluntarios en el acuerdo de incorporación a la organización.*
- i) *Llevar un registro de altas y bajas del personal voluntario.*
- j) *Efectuar el reembolso de los gastos ocasionados por la actividad voluntaria, cuando así se haya previsto en las condiciones pactadas entre el voluntario y la organización y dentro de los límites previstos en dicho acuerdo.*
- k) *Facilitar al voluntario una acreditación que le habilite e identifique para el desarrollo de su actividad.*



definición del voluntariado en nuestra organización

Serán **derechos** de las organizaciones:

- a) Seleccionar a los voluntarios de acuerdo con las tareas a realizar.
- b) Solicitar y obtener de la Administración la información y la orientación necesarias relacionadas con su actividad de voluntariado.
- c) Concurrir a las medidas contempladas en las acciones de fomento de la actividad voluntaria (...).

(Extraído de la Ley del Voluntariado⁹).

TEXTO 6

"(...) Son organizaciones de voluntariado las que cuenten con voluntariado, cualquiera que sea su forma jurídica, habrán de estar legalmente constituidas y dotadas de personalidad jurídica propia, carecer de ánimo de lucro, estar debidamente registradas en los correspondientes registros de fundaciones y asociaciones de competencia de la Comunidad Autónoma del País Vasco (...) Además estarán integradas mayoritariamente por voluntarios y desarrollen la mayoría de sus programas o proyectos de acción fundamentalmente a través de tales voluntarios o voluntarias (...)".

(Extraído de la Ley del Voluntariado¹⁰).

9.- Ley 17/1998, de 25 de junio, del voluntariado (BOPV del 13 de julio de 1998)

10.- Íbidem

TEXTO 7

“(...) Nuestro pequeño país tiene una prolongada y rica tradición en materia de voluntariado y no pocas de sus instituciones y agentes tienen su origen o sustento en la acción voluntaria. Sin embargo, como en todo el mundo occidental, se trata de un fenómeno en mutación, en crisis. Una crisis que puede ser de crecimiento y reinención, pero que también puede ser negativa y destructora. Ante esa circunstancia, los poderes públicos no pueden mirar para otro lado. De la mano de todo el conjunto de agentes interesados e implicados en la acción voluntaria, desean aunar fuerzas y alinear estrategias para vigorizar e impulsar el voluntariado, con el máximo respeto por su autonomía y con el máximo interés en favorecer su desarrollo (...)”.

(Extraído del II Plan Vasco del Voluntariado¹¹).

¹¹.- En <http://www.euskadi.net/voluntariado>



5 ¿somos una organización de voluntariado?

Objetivos: Analizar si somos una organización de voluntariado.

Duración: 20-30 minutos.

Desarrollo: Os proponemos a continuación **un cuestionario**. Se trata de contestarlo individualmente o de forma colectiva y averiguar si cumplimos unos requisitos mínimos basándonos en el marco legal para ser consideradas organizaciones de voluntariado.

Materiales: Fotocopias del cuestionario y bolígrafos o lápices.

cuestionario de la dinámica 5

Cuestionario

1.- Consideramos el voluntariado como una herramienta para la transformación social.

sí NO NS/NC

2.- Somos una organización sin ánimo de lucro y desarrollamos actividades a favor de la sociedad y de las personas.

sí NO NS/NC

3.- Nuestra organización está formada mayoritariamente por personas voluntarias que desarrollan los diferentes programas y proyectos.

sí NO NS/NC

4.- En nuestra organización hay una persona responsable de la gestión del voluntariado.

sí NO NS/NC

5.- Contamos con la cobertura de un seguro por daños y perjuicios que la actividad voluntaria pueda ocasionar a terceros en los términos que establece el reglamento.

SÍ NO NS/NC

6.- Formamos a las personas voluntarias que forman parte de nuestra organización.

SÍ NO NS/NC

7.- Contamos con un Estatuto Interno del Voluntariado que recoge los criterios de admisión y exclusión de las personas voluntarias y sus derechos y deberes.

SÍ NO NS/NC

8.- Garantizamos la participación activa de las personas voluntarias en nuestra organización.

SÍ NO NS/NC

9.- Las personas voluntarias de nuestra organización han elegido serlo libremente y no reciben compensación económica.

SÍ NO NS/NC

10.- Tenemos definido el papel del voluntariado y sus derechos y deberes.

SÍ NO NS/NC

11.- Tenemos una figura de referencia para la acogida y seguimiento de las personas voluntarias.

SÍ NO NS/NC

Cómo interpretar los resultados:

Si habéis respondido “**sí**” a todas las preguntas, sois sin la menor duda una organización de voluntariado.
Si habéis respondido “**no**” a las preguntas 2 y 3, difícilmente podéis ser una organización de voluntariado.
Si habéis respondido “**no**” o “**ns/nc**” a tres o más preguntas, os convendría reflexionar sobre qué tipo de organización de voluntariado sois y sobre el marco legal existente.



6 el voluntariado en nuestra organización

Objetivos: Establecer qué queremos que sea el voluntariado para nuestra organización y qué implicaciones tiene.

Duración: De 30 a 45 minutos.

Desarrollo: Tras haber realizado las anteriores dinámicas en las que hemos tenido la posibilidad de discutir nuestras diferentes visiones del voluntariado, así como conocer qué planteamientos existen en algunos documentos de referencia, ahora se trata de definir o revisar qué queremos que sea el voluntariado en nuestra organización y ser capaces de identificar qué implicaciones tendría para nuestra organización (por ejemplo, si sería necesario diseñar un Estatuto Interno del Voluntariado, especificar derechos y deberes de las personas voluntarias así como de nuestra organización, pensar en un plan formativo, etc). Podemos trabajar en un gran grupo o en pequeños grupos dependiendo del número de personas, utilizando los elementos que han ido saliendo en las sucesivas dinámicas y que hemos ido recogiendo a partir de la lluvia de ideas. Lo fundamental es llegar a un acuerdo compartido.

Materiales: Papelógrafos y rotuladores o pizarra. Folios y bolígrafos.

segunda parte: informaciones prácticas



1.- el censo general de organizaciones de voluntariado

El Gobierno Vasco, por medio del Departamento de Vivienda y Asuntos Sociales, gestiona y organiza el Censo General de Organizaciones del Voluntariado que fue creado con la aprobación de la Ley del Voluntariado. La inscripción en este censo posibilita a las organizaciones **formar parte del Consejo Vasco del Voluntariado** -que explicamos en el siguiente apartado-, así como **acceder a los programas de subvenciones y fomento** del voluntariado (por ejemplo, subvenciones para la financiación del seguro de las personas voluntarias).

Para inscribirse en este censo, las organizaciones deberán estar legalmente constituidas, estar dotadas de personalidad jurídica propia, carecer de ánimo de lucro y ser una organización de voluntariado. En este caso, se considera como tal aquella organización que esté integrada mayoritariamente por personas voluntarias y desarrolle la mayoría de sus proyectos y programas a través de éstas, o bien aquellas otras que, sin tener esta consideración de organización de voluntariado, cuenten entre sus actividades con programas en los que participen personas voluntarias. En el primer caso, se trataría de organizaciones **DE** voluntariado y, en el segundo, **CON** voluntariado siendo posible para ambas la inscripción en el registro.



Para realizar la inscripción es necesario aportar y contar con la siguiente documentación:

- Certificado expedido por el Registro correspondiente en el que conste la inscripción de la organización.
- Copia del Estatuto Interno del Voluntariado en la Organización, en el que como mínimo se establecerán los criterios de admisión y exclusión del voluntariado y sus derechos y deberes.
- Copia de la póliza de seguros suscrita (la póliza de responsabilidad civil contemplará un capital asegurado mínimo de 300.506,05 euros), recibo original del abono de la prima del año en curso y relación de asegurados.
- Copia de los estatutos constitutivos de la organización debidamente legalizados.
- Anexo 1 del Decreto 169/2000 relleno¹².

Más información sobre el Censo General de Organizaciones de Voluntariado en:

<http://www.euskadi.net/voluntariado>

¹²- Tras consultar con el Departamento correspondiente hemos aclarado que el anexo que hay que presentar obligatoriamente es el 1 y que el Estatuto Interno del Voluntariado debe adjuntarse obligatoriamente.

2.- el consejo vasco del voluntariado

Se trata de un **órgano de encuentro, asesoramiento y consulta** en materia de voluntariado adscrito al Departamento de Vivienda y Asuntos Sociales del Gobierno Vasco que debe reunirse como mínimo dos veces al año. Sus funciones son:

- Informar preceptivamente los anteproyectos y proyectos de disposiciones normativas de carácter general que afecten directamente al voluntariado.
- Detectar y analizar las necesidades básicas del voluntariado.
- Asesorar y elevar a las Administraciones Públicas Vascas propuestas e iniciativas en relación a los distintos campos en los que se desarrolla la acción voluntaria, así como proponer los criterios que pudieran considerarse preferentes en la actividad subvencionadora de los programas de voluntariado.
- Analizar y dirigir propuestas a las Administraciones Públicas Vascas sobre medidas de fomento del voluntariado.
- Ser informado del seguimiento y evaluación que realicen las Administraciones Públicas Vascas sobre los programas de voluntariado, así como de las subvenciones que se otorguen.
- Emitir un informe anual sobre el estado del voluntariado en la Comunidad Autónoma Vasca.
- Promover la presencia de los agentes sociales en los órganos de participación existentes relacionados con la solidaridad.



El Consejo Vasco del Voluntariado está integrado por los siguientes miembros, que tendrán un **mandato de tres años renovable por una sola vez**:

- **Presidencia:** el Consejero o la Consejera del Departamento al que está adscrito el Consejo o persona en quien delegue.
- **Vicepresidencia:** quien resulte de la elección entre los miembros representantes de las organizaciones de voluntariado.
- **Vocales:**
 - 6 representantes del Gobierno Vasco, con rango de Viceconsejero o Viceconsejera, designados por los Departamentos competentes en materia de Bienestar Social, Medio Ambiente, Protección Civil, Acción Exterior, Cultura, Educación, Deporte y Sanidad.
 - 3 representantes de las diputaciones forales, por designación de cada una de ellas.
 - 3 representantes de los municipios por designación de la asociación de municipios vascos más representativa.
 - 13 representantes de las organizaciones, **por elección de entre las que están inscritas en el Censo General de Organizaciones del Voluntariado** a través de un sistema participativo que permita la presencia de las organizaciones más pequeñas. En caso de no existir designación de todos o parte de dichos representantes, los mismos serán designados por la presidencia de este Consejo. Las organizaciones pueden presentar su autocandidatura para formar parte del Consejo que posteriormente se somete a votación.
- **Secretaría:** quien sea designado por la presidencia, de entre los miembros del Consejo.

Más información sobre el Consejo Vasco del Voluntariado en: <http://www.euskadi.net/voluntariado>

3.- el II plan vasco del voluntariado

El 25 de noviembre de 2008 se aprobó el **II Plan Vasco del Voluntariado para el periodo 2008-2010** que incluye **tres grandes líneas de trabajo**:

- 1.- Construir una ciudadanía sensible y activa con la acción voluntaria.
- 2.- Fomentar el desarrollo de un tejido asociativo dinámico, preparado para responder a los retos del voluntariado en el futuro.
- 3.- Configurar y potenciar los espacios de voluntariado existentes para la plena coordinación de los agentes que lo conforman.

A continuación, incluimos un cuadro resumen de los objetivos generales y específicos por cada una de las líneas estratégicas que pensamos puede darnos una idea de hacia dónde se enfoca este plan.



LÍNEAS ESTRATÉGICAS	OBJETIVOS GENERALES	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Construir una ciudadanía sensible y activa con la acción voluntaria.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Sensibilización.</i> • <i>Captación.</i> • <i>Investigación.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Fomentar la sensibilización de los jóvenes y la captación de personas voluntarias en los diferentes ámbitos educativos de la CAPV.</i> • <i>Fomentar la sensibilización y la captación de personas voluntarias en la sociedad y entre los agentes relacionados con el voluntariado.</i> • <i>Fomentar la sensibilización, la captación de personas voluntarias y la relación entre empresas y entidades sin ánimo de lucro a través del voluntariado empresarial.</i> • <i>Fomentar la investigación y el conocimiento real de la situación del voluntariado en la CAPV.</i>
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Fomentar el desarrollo de un tejido asociativo dinámico, preparado para responder a los retos del voluntariado en el futuro.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Apoyo y fomento.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Proporcionar apoyo para consolidar el papel de las personas voluntarias dentro de las entidades sin ánimo de lucro con el objetivo de conseguir una mejora en la calidad de la acción voluntaria.</i> • <i>Proporcionar apoyo técnico y económico con el objetivo de mejorar la sostenibilidad, transparencia y progresar en la modernización organizativa de las entidades sin ánimo de lucro.</i> • <i>Proporcionar apoyo a las personas voluntarias en todos los procesos formativos.</i> • <i>Proporcionar apoyo a las entidades sin ánimo de lucro en todos los procesos formativos.</i>

LÍNEAS ESTRATÉGICAS	OBJETIVOS GENERALES	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Configurar y potenciar los espacios de voluntariado existentes para la plena coordinación de los agentes que lo conforman.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Coordinación.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Promoción de una cultura de coordinación y del marco existente (ley 17/1998, de 25 de junio, del voluntariado - II Plan Vasco del Voluntariado, Censo General de las Organizaciones de Voluntariado, Consejo Vasco del Voluntariado) como instrumentos reguladores y vertebradores en materia de voluntariado.</i> • <i>Apoyo y potenciación de las estructuras existentes y creación de otras nuevas para la interrelación entre todos los agentes tanto a nivel vasco como europeo en torno al voluntariado.</i> • <i>Promoción y apoyo del uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC's) como eje vertebrador de los procesos de coordinación en torno al voluntariado.</i> • <i>Mejorar los procesos de coordinación a nivel de administración con el objetivo de crear sinergias favorables a la promoción del voluntariado impidiendo con ello la duplicación de esfuerzos.</i>

Más información sobre el II Plan Vasco del Voluntariado en: <http://www.euskadi.net/voluntariado>



4.- sobre los seguros del voluntariado

Legalmente, las organizaciones que cuenten con voluntariado deben suscribir una póliza de seguros que garantice a las personas voluntarias la cobertura por asistencia sanitaria, muerte e invalidez, o accidentes sufridos durante el desarrollo de la acción voluntaria, así como por los daños y perjuicios que pudieran causar a terceros en el ejercicio de su actividad. La póliza de responsabilidad civil suscrita para tal fin, contemplará un capital asegurado mínimo de 300.506,05 euros.

En el momento de contratar un seguro hay que tener en cuenta varios aspectos:

- **Cobertura:** El objeto y cobertura del seguro deben estar bien detallados. Es decir, es importante que en las diferentes cláusulas de la póliza que vamos a contratar queden bien recogidas todas las actividades que desarrolla nuestra entidad, así como todas aquellas actuaciones que realizarán las personas voluntarias. Asimismo, durante la vigencia del contrato, se deberá comunicar a la compañía de seguros cualquier circunstancia que pudiera agravar la valoración del riesgo.
- **Franquicia:** Si queremos que la póliza nos salga más barata, una opción es acordar una franquicia. Ésta será una cantidad pactada entre la asociación y la compañía de seguros y, en caso de accidente, la entidad únicamente hará frente a los costes hasta el importe fijado (franquicia). La compañía aseguradora responderá a partir de ese importe.

- **Ámbito territorial:** Otro aspecto importante a tener en cuenta es el ámbito territorial establecido en el contrato. Este apartado es muy importante, sobre todo, para aquellas entidades que tengan voluntariado desplazado fuera del Estado. Si, además, las personas voluntarias están fuera de la Unión Europea es conveniente contratar seguros específicos del tipo multiasistencia en viajes.
- **Seguros colectivos:** Hay contratos en los que no es necesario determinar de antemano las personas, es decir, se fija con la compañía aseguradora un mecanismo de inclusión de las personas beneficiarias. De esta manera, se consigue que el seguro esté abierto de forma permanente dando de alta y de baja a los diferentes voluntarios y voluntarias según tengan que estar o no cubiertos por el seguro para realizar la actividad.
- **Menores de edad:** Otro factor a tener en cuenta es que si la persona que va a ser asegurada es menor de edad o está incapacitada (por enfermedad leve o grave) será necesaria, siempre y en todo caso, la autorización por escrito de sus representantes legales o los que ejerzan patria potestad o tutela sobre ella.



tercera parte: herramientas para la gestión del voluntariado y conclusiones



1.- estatuto interno del voluntariado

Legalmente es una **obligación de las organizaciones de voluntariado** contar con un Estatuto Interno del Voluntariado. No se estipula cómo debe ser, pero sí los **mínimos que debe incluir**: los criterios de admisión y exclusión de las personas voluntarias y sus derechos y deberes. Más allá de esta obligación legal, es interesante plantearse la elaboración del Estatuto Interno del Voluntariado puesto que constituye el marco de referencia para la organización al definir el modelo de voluntariado por el que se apuesta. Incluye cuestiones como: quiénes son las personas voluntarias, qué funciones desarrollan, qué responsabilidades y compromisos asumen, sus derechos y deberes, así como los de la entidad, además de los mecanismos para su participación en la organización.

Es conveniente que toda la entidad se implique en su elaboración o aprobación y que sea conocido por todos sus miembros. Lógicamente, no se debería entrar en contradicción con el espíritu de la entidad que se refleja en documentos como los estatutos. Como en todos los procesos, es recomendable revisarlo periódicamente.



A continuación, ofrecemos un esquema de los contenidos que pueden constituir un Estatuto Interno del Voluntariado aunque, como hemos dicho, legalmente solamente se marcan unos mínimos (los criterios de admisión y exclusión de las personas voluntarias y sus derechos y deberes):

- 1- Presentación de la entidad: breve descripción acerca de su misión y objetivos, estructura, filosofía y valores.
- 2- Principios y valores que inspiran la participación del voluntariado en el marco de la organización. Definición del voluntariado en la entidad: cuál es la apuesta por el voluntariado, roles a desempeñar por las personas voluntarias, áreas de trabajo, tareas y funciones, participación, etc.
- 3- Fases, procedimientos y procesos en la atención y gestión del voluntariado, sin olvidar la evaluación: teniendo en cuenta el proceso que explicamos en el apartado de apuntes para una buena gestión del voluntariado que va desde la incorporación de las personas voluntarias hasta su salida.
- 4.- Criterios de admisión y exclusión de las personas voluntarias. Derechos y deberes de las personas voluntarias.
- 5.- Derechos, deberes y compromisos de la organización.
- 6.- Modelo de acuerdo escrito de colaboración entre la persona voluntaria y la organización.

2.- apuntes para una buena gestión del voluntariado

Sabemos que la realidad cotidiana de las organizaciones es compleja y que muchas veces éstas se encuentran con dificultades de tiempo o de recursos para realizar determinados procesos. Sin embargo, pensamos que **para trabajar con voluntariado es importante clarificar previamente el significado del mismo para nuestra organización y las implicaciones que de esto se derivan**, de forma que tengamos una idea clara de hacia dónde orientar este trabajo y planificar aquellos aspectos que necesitemos desarrollar. Para facilitar este proceso de clarificación, proponemos una serie de dinámicas en la primera parte de esta guía.

De igual forma consideramos que, una vez este enfoque está claro, **es conveniente visualizar y poner en marcha un proceso de gestión del voluntariado que abarca desde la llegada de personas voluntarias a nuestra organización hasta su eventual salida**. Este proceso de gestión redundará en la calidad, eficacia y eficiencia de nuestra organización y en la consolidación de una cultura del voluntariado que vaya más allá de la designación de unas tareas puntuales a las personas voluntarias. No se trata de instrumentalizar el voluntariado ni burocratizar el proceso, sino de aunar las motivaciones y expectativas de las personas voluntarias y los objetivos de la entidad.



En este sentido, para una buena gestión del voluntariado planteamos a continuación una serie de ideas:

- Definir el enfoque que queremos dar al voluntariado en nuestra organización.
- Cuidar nuestro voluntariado. Visualizar y tratar de consolidar un proceso que vaya desde la incorporación y acogida de las personas voluntarias hasta su salida, pasando por el acompañamiento, formación continua y participación de las mismas en nuestra entidad.
- Dotarse de estructuras flexibles que potencien la participación de las personas voluntarias y el trabajo en equipo.
- Consensuar con las personas voluntarias su compromiso y el nuestro.
- Ofrecer una formación diversificada e integral que prepare a las personas voluntarias para las tareas que van a realizar, fomente la conciencia sobre el valor de la acción voluntaria, promueva el crecimiento personal y la adquisición de habilidades. Formación que puede ser de carácter formal (talleres, cursos, seminarios) o informal (participación en reuniones, asunción de responsabilidades, habilidades sociales, de comunicación y relaciones, etc).
- Disponer de soportes documentales para la gestión del voluntariado (acuerdo de incorporación, acreditación, registro de altas y bajas,...).
- Disponer de iniciativas que permitan el reconocimiento de la labor del voluntariado en la organización.
- Conocer los requisitos legales hacia el voluntariado (por ejemplo, seguros de voluntariado, derechos y deberes de las personas voluntarias y de las entidades, etc).
- Evaluar periódicamente el proceso para la retroalimentación y mejora del mismo.

PROCESO ESTRATÉGICO DE GESTIÓN DEL VOLUNTARIADO

Como ya hemos señalado, se trata de visualizar un proceso que parte del enfoque o estrategia de la organización en lo que a voluntariado se refiere y del análisis y diseño de las tareas a realizar por las personas voluntarias en consonancia con aquel, para posteriormente llevar a cabo diferentes etapas que van desde la incorporación de las personas voluntarias a su eventual salida de la organización.



ANÁLISIS Y DISEÑO DE LAS TAREAS Y ROLES DEL VOLUNTARIADO

Las organizaciones no improvisan las actividades que van a realizar sino que éstas se definen de acuerdo a la finalidad que tienen. El voluntariado debe ser un complemento de la labor que realizan las personas socias y, de haberlo, del personal remunerado. Asimismo, es importante que todas estas personas compartan una vocación de transformación social (más allá de las actividades y tareas concretas) y unos objetivos y valores comunes. Por ello, es crucial que sepamos definir el papel del voluntariado en relación con los fines de nuestra entidad. **Las funciones, tareas y el tiempo a dedicar por parte de las personas voluntarias se pueden determinar tanto a nivel general como por proyectos.** Se trata en definitiva de definir tareas, funciones y responsabilidades, pero también el rol del colectivo dentro de la entidad, es decir, áreas en las que colabora, qué esperamos de la participación del voluntariado más allá del desarrollo de tareas específicas, etc.

ELABORACIÓN DE PERFILES

Una vez que hemos definido qué tipo de voluntariado queremos y sus funciones y tareas, podemos concretar qué saberes, destrezas, habilidades y valores son necesarios. Estos perfiles nos permiten, a su vez, saber a quién dirigirnos para buscar personas voluntarias, cómo y cuándo llevaremos a cabo la acogida, qué posibles itinerarios formativos pueden seguir las personas voluntarias a lo largo del tiempo y qué tipo de acompañamiento requerirán.

CAPTACIÓN, SELECCIÓN, ACOGIDA, FORMACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO

La captación, la selección, la acogida, la formación y el acompañamiento se planifican en función de las tareas y perfiles requeridos y del enfoque de voluntariado que hayamos decidido desarrollar (aspectos que hemos definido en una fase previa). Si ya participan personas voluntarias en nuestra entidad, primeramente deberemos saber con qué personas voluntarias contamos, en qué programas se encuentran, qué tiempo dedican, qué actividades realizan, qué formación tienen, edad, etc. Estos datos nos darán una visión general de nuestro voluntariado antes de comenzar con el ciclo de captación, acogida, formación y acompañamiento. Puede ser interesante tratar de sistematizar estos procesos de forma que queden recogidos en la organización para el conocimiento de todos sus miembros y facilitar el aprendizaje a las personas nuevas.

- **CAPTACIÓN:** Debe ser un proceso en el que la organización participe activamente. Ésta debe tener una identidad reconocida y reconocible y saber transmitirla. Una de las claves es **pensar en distintos tipos de perfiles** de voluntariado para no limitarnos. Hay que planificar la captación de las personas voluntarias pensando en toda la organización, no sólo en el déficit puntual de personas voluntarias que pueda producirse en proyectos concretos. **Una buena captación tiene que llevar implícita una comunicación eficaz.** Hay que tener bien claro el mensaje que queremos transmitir, cómo lo queremos transmitir, a quién va a ir dirigido, en qué medio, el lenguaje que utilizaremos, los horarios que ofrecemos, las funciones, etc. Es necesario, también, diversificar las vías y métodos de captación: utilizar distintos métodos (el boca a boca, folletos, medios de comunicación, carteles, charlas, conferencias, cursos, correo electrónico, Internet...). Otra posibilidad es trabajar conjuntamente con otras organizaciones del entorno o afines.



- **SELECCIÓN:** Es conveniente acelerar el proceso de incorporación de las nuevas personas voluntarias con el objetivo de evitar desánimos o miedos. El proceso de selección se basa normalmente en una **entrevista personal (o varias)** en la que la entidad debe informar sobre el enfoque de voluntariado, los derechos y obligaciones de la persona voluntaria y de la entidad y en la que también debe orientar a la persona en su proceso de incorporación (cómo es la estructura de la organización, qué valores transmite, cuál es su filosofía o misión, etc). La selección finaliza con la incorporación o no del voluntariado a la entidad. Es recomendable formalizar el **acuerdo de colaboración** mediante el escrito correspondiente.
- **ACOGIDA:** En las organizaciones que trabajan directamente con voluntariado es necesario contemplar **figuras de referencia** con el objetivo de garantizar que las personas voluntarias estén acompañadas, sobre todo, en los inicios de su tarea. Hay que mostrarles que la organización está pendiente de él o ella, incluso antes de que hayan empezado a colaborar (por ejemplo, invitando a la persona a actos de la asociación).
- **FORMACIÓN:** Para que el voluntariado pueda desarrollar su tarea de forma adecuada es importante plantear su formación. Para ello, las organizaciones tienen que desarrollar un plan formativo específico contemplando los distintos perfiles del voluntariado y los recursos materiales, humanos y económicos. **Es primordial no centrar la formación exclusivamente en la tarea, sino abrirla también a las personas, sus motivaciones y crecimiento personal y a los contextos sociales que nos condicionan.** Es decir, tratar de ofrecer una **formación integral**. Esta formación puede ser de carácter formal (cursos, seminarios, talleres, charlas) o informal (participación en la entidad asumiendo responsabilidades y tareas y desarrollando capacidades y habilidades relacionales y técnicas). Es conveniente plantear una formación específica para las personas responsables de voluntariado y generar sinergias con acciones formativas comunes con otras organizaciones.

- **ACOMPANAMIENTO:** El seguimiento de las personas voluntarias es un aspecto fundamental en el ciclo del voluntariado. Este proceso, que es recomendable que sea individualizado, debería darse **durante todo el tiempo que permanecen en la organización**. Hay que establecer distintas figuras de referencia que acompañen a la persona voluntaria (en lo referente a la tarea y en todas las demás facetas de la vida de la persona voluntaria en la organización). En caso de conflictos, hay que pensar en clave de seguimiento en lugar de en clave de control. Por otro lado, para conocer su grado de satisfacción es necesario revisar periódicamente el acuerdo de colaboración con cada persona voluntaria. **La motivación es un factor determinante en la acción voluntaria**. En este sentido podemos contemplar espacios y momentos dirigidos específicamente a fortalecer el grado de motivación de las personas. Pueden ser momentos informales, en la propia acción voluntaria e incluso las acciones formativas.

EVALUACIÓN DE PERSONAS POR PROCESOS

Desde nuestro punto de vista, la evaluación es un **proceso continuo** enfocado a la mejora también continua de los procesos. En este sentido, constituye una herramienta clave para el desarrollo del trabajo organizativo. Existen metodologías diversas de evaluación. Es conveniente evaluar la gestión del voluntariado utilizando tanto metodologías cuantitativas como cualitativas y participativas. Es decir, **no quedarnos en el típico cuestionario y posibilitar otras vías de análisis como la observación, las entrevistas, los grupos de discusión, etc.** Si una organización quiere evaluar el voluntariado es importante que lo haga también con la participación activa de las personas voluntarias. Asimismo, antes de evaluar debemos tener claro qué es lo que queremos medir y cómo vamos a hacerlo, estableciendo criterios de evaluación, metodologías y personas responsables e implicadas. Podemos distinguir dos tipos de evaluación en la gestión del voluntariado que se complementan:



- **Evaluación de las personas:** Nos sirven de criterio para evaluar la eficacia y eficiencia de los programas de captación, acogida, etc., el grado de satisfacción de las personas voluntarias y las necesidades formativas. Además, es una importante herramienta de motivación si conectamos los logros conseguidos por la organización con la actividad concreta de la persona voluntaria. La evaluación puede ayudar a poner remedio a las dificultades de la persona o a buscar otra actividad en la que se sienta más satisfecha.
- **Evaluación por proyecto:** La evaluación específica por proyectos nos aportará una información muy concreta tanto del proyecto como de la propia labor de la persona voluntaria en el mismo.

LA SALIDA

La última etapa del ciclo de voluntariado se produce cuando la persona voluntaria deja de colaborar. **Es uno de los momentos para reconocer a la persona el tiempo y trabajo dedicados a la organización.** Podemos hacerlo formalmente (entregando por ejemplo un certificado) o informalmente (haciendo, por ejemplo, una fiesta de despedida). Es importante que este reconocimiento no se produzca solamente cuando una persona decide dejar de colaborar sino también cuando está activa (sea este reconocimiento formal o informal). **Nos puede resultar de mucha utilidad conocer las razones por las que la persona voluntaria se va de la asociación para descubrir si es necesario reconducir nuestra estrategia o introducir mejoras.**

Por último, dejar de colaborar como persona voluntaria no tiene que implicar una desvinculación completa. **Las entidades deben dejar la puerta abierta a un eventual regreso** y deben poner la organización y a sus integrantes (en la medida de sus posibilidades) a disposición de la persona voluntaria. Además, es conveniente mantener regularmente un mínimo contacto a nivel relacional, informal e informativo.

3.- conclusiones

Hablar de voluntariado es sin duda una cuestión compleja. Perspectivas diferentes y una realidad cambiante y en constante evolución, tanto a nivel externo como en el seno de las organizaciones, dificultan esta cuestión. Somos conscientes de que la cotidianidad de la vida organizacional es muy dinámica y que en muchas ocasiones se ven limitadas en tiempo y recursos. Sin embargo, **pensamos que es importante realizar procesos de reflexión acerca de la realidad del voluntariado a nivel social y en el marco de cada entidad.** De la misma forma que es necesario definir los valores, principios y finalidad de una organización, lo es también identificar la apuesta que se quiere realizar por el voluntariado.

Por otra parte, existen a nivel administrativo recursos y espacios de participación que es conveniente conocer y valorar. Estas vías pueden constituir una **oportunidad para incidir en las políticas públicas.**

Por último, es necesario que las organizaciones analicen su papel en relación con el voluntariado desde la perspectiva de la atención a las personas voluntarias. Últimamente escuchamos con cierta frecuencia que la realidad del voluntariado está en crisis. Posiblemente esta realidad ha cambiado y está cambiando y se enfrenta sin duda a periodos críticos, pero también es necesario pensar qué hacemos como asociación al respecto y **cómo cuidamos a nuestro voluntariado desde su llegada a su eventual salida.** Quizás en este análisis podamos encontrar algunas claves para reorientar nuestra labor en este sentido.



¿habéis utilizado esta guía? contadnos vuestra experiencia

ERDU
Centro Cívico El Campillo
C/ Santa María, 4
01001 Vitoria-Gasteiz

Enviadnos el siguiente cuestionario a oficivoluntariado@vitoria-gasteiz.org o por fax 945 16 19 52

1.- En general, ¿Os ha resultado útil la guía? ¿Por qué o Para qué?

2.- Si habéis puesto en práctica alguna de las dinámicas para la reflexión que explicamos en la primera parte de esta guía:

- a.- ¿Qué dinámicas habéis utilizado?
- b.- ¿Cuántas personas han participado?
- c.- ¿Qué resultado(s) se ha(n) conseguido?



¿habéis utilizado esta guía? contadnos vuestra experiencia

3.- *Sobre los contenidos informativos de la segunda parte de la guía:*

a.- ¿Os han parecido pertinentes y suficientes?

4.- *Sobre las herramientas de la tercera parte de la guía:*

a.- ¿Habéis puesto en práctica alguna de ellas a partir de leer la guía?

5.- *Propuestas y recomendaciones:*



bibliografía y webgrafía

Bolunta (2007). El Estatuto Interno del Voluntariado. En línea:
http://www.gizaetxe.ejgv.euskadi.net/r402175/es/contenidos/informacion/voluntariado_censo_organiz/es_8745/adjuntos/el-estatuto-interno-del-voluntariado.pdf

Decreto 169/2000, de 1 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de funcionamiento del Censo General de Organizaciones de Voluntariado (BOPV del 29 de septiembre de 2000).

Departamento de Vivienda y Asuntos Sociales. II Plan Vasco del Voluntariado. En línea:
http://www.gizaetxe.ejgv.euskadi.net/r402175/es/contenidos/informacion/ii_plan_voluntariado/es_iipvv/iipvv.html

Falcón, E. (1997). Dimensiones políticas del voluntariado: de la promoción al cambio de estructuras. Barcelona, Cristianismo y Justicia.

Fundació Autònoma Solidària (1990). Declaración Universal sobre Voluntariado. En línea:
http://magno.uab.es/fas/voluntariat/normativa/Declaracion_Univ_Volunt_IAVE.pdf

Fundación EDE-ERDU (2007). Seminario sobre el Estatuto Interno del Voluntariado. 26 y 27 de noviembre. Vitoria-Gasteiz.

Ley 17/1998, de 25 de junio, del voluntariado (BOPV del 13 de julio de 1998).



López Paz, Juan Francisco (2002). "El voluntariado social propio de una cultura alternativa". En Ocio y voluntariado social: búsquedas para un equilibrio integrador. Bilbao, Universidad de Deusto. En línea: www.plataformavoluntariado.org/resources/download/155

Obra Social La Caixa (2007). Buenas prácticas en la gestión del voluntariado. Barcelona, Obra Social La Caixa.

Plataforma del Voluntariado de España (2000). Código Ético de las Organizaciones de Voluntariado. En línea: <http://www.plataformavoluntariado.org/>

Zubero Beaskoetxea, Imanol (2001). "La sociedad civil en acción: de la institucionalización a la crítica". En Asociación Vasca de Sociología. Boletín 75. En línea: [http://www.dwvalencia.com/claver/Documentos/sociedadcivil\(i_zubero\).pdf](http://www.dwvalencia.com/claver/Documentos/sociedadcivil(i_zubero).pdf)