

Subvencionado por:



MINISTERIO DE TRABAJO  
Y ASUNTOS SOCIALES  
*Por Solidaridad*  
OTROS FINES DE INTERES SOCIAL



Médicos del Mundo  
C/ Andrés Mellado, 31 bajo 28015 Madrid  
Tel.: 91 543 60 33 • Fax: 91 541 79 23  
[www.medicosdelmundo.org](http://www.medicosdelmundo.org)



# Manual de Gestión del Voluntariado

# **Manual de Gestión del Voluntariado**

1ª Edición: Junio de 2002

Edita: Médicos del Mundo

C/ Andrés Mellado, 31 bajo

28015 Madrid

Tel. 91 543 60 33

Fax: 91 543 79 23

[www.medicosdelmundo.org](http://www.medicosdelmundo.org)

Elaborado por: Antonio Bermejo García

Impresión: Industrias Gráficas Afanias

Depósito Legal: M-29820-2002

Subvencionado por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales

## INDICE:

1.	Presentación	5
2.	Conceptos sobre asociacionismo y voluntariado	7
2.1.	Qué es una asociación.	7
2.2.	Qué es una federación.	7
2.3.	Qué es una fundación.	7
2.4.	Diferencias entre asociación y fundación.	7
2.5.	Qué es una plataforma de voluntariado.	8
2.6.	Qué beneficios reporta una plataforma.	9
2.7.	Definición de voluntario/a.	10
2.8.	Acción voluntaria.	10
2.9.	Qué es una organización de voluntariado.	10
2.10.	Características del voluntariado.	10
2.11.	Derechos y Deberes de la persona voluntaria.	11
2.12.	Obligaciones de las Organizaciones de Voluntariado.	12
2.13.	Marco legislativo en Voluntariado.	13
2.14.	Plan de voluntariado.	15
3.	Sensibilización y Captación del Voluntariado	17
3.1.	Analizar la situación.	17
3.2.	Definir las necesidades de la organización.	18
3.3.	Desarrollo de la captación.	19
3.4.	Evaluación.	20
3.5.	Modelo comparativo de campañas de captación.	21
4.	Acogida, formación, incorporación, seguimiento y reconocimiento del voluntariado.	21
4.1.	El proceso de acogida.	21
4.2.	El proceso de formación.	22
4.3.	Incorporación y seguimiento.	24
4.4.	Reconocimiento.	26
5.	La comunicación en voluntariado	29
5.1.	La comunicación interna.	29
5.2.	La comunicación externa.	31
6.	Procesos de evaluación en la gestión del voluntariado.	37
7.	Como organizar un programa de voluntariado	43
8.	Anexos	45
-	Ley de voluntariado	45
-	Modelo ficha para campaña de captación	53
-	Modelo de ficha de voluntariado	55
-	Modelo de compromiso de colaboración voluntaria	57
-	Modelo de carnet de identificación del voluntariado	59
-	Modelo de certificado de acción voluntaria	60
-	Propuesta de contenidos del curso básico de formación del voluntariado	61
-	Propuesta de contenidos de cursos específicos de formación del voluntariado	63
-	Propuesta de contenidos de curso de formación de formadores de voluntariado	65
-	Modelo de hoja de evaluación cursos	67
9.	Bibliografía general sobre voluntariado	69



## **1 PRESENTACIÓN**

El presente Manual de Gestión del Voluntariado nace con el objeto de ser una guía práctica para los responsables de voluntariado de Médicos del Mundo y de aquellas organizaciones no gubernamentales que quieran tomar nuestro modelo para la gestión de su voluntariado.

Este manual es fruto del trabajo y esfuerzo realizado por los técnicos, responsables de voluntariado y voluntarios/as de las diferentes sedes territoriales de Médicos del Mundo que han participado en la elaboración del Plan de Gestión del Voluntariado 2002-2004 de nuestra entidad.

En lo referente a los contenidos, cabe destacar que este manual está estructurado en diferentes apartados: un primer bloque con información sobre asociacionismo y voluntariado; el segundo bloque se centra en temas específicos en la gestión del voluntariado, con fundamentación y metodología; el tercer bloque se basa en la metodología para la evaluación de la gestión del voluntariado y finalmente existe un bloque de anexos y bibliografía en general.

En esta publicación ha participado el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales con su aportación económica con cargo a la asignación tributaria del IRPF-2000.

Agradecemos la colaboración a todas aquellas personas que de alguna forma han participado en la elaboración del presente Manual.

Departamento de RR.HH.  
Área de Voluntariado



## **2 CONCEPTOS SOBRE ASOCIACIONISMO Y VOLUNTARIADO.**

Creemos oportuno, con el fin de unificar criterios sobre el tema del asociacionismo y el voluntariado, definir en este apartado algunos conceptos básicos:

### **2.1 Qué es una asociación**

Según Tomás Alberich son asociaciones las agrupaciones de personas que voluntariamente se relacionan para realizar una actividad colectiva estable, organizadas democráticamente, sin ánimo de lucro e independientes, al menos formalmente, del estado, los partidos políticos y las empresas.

La Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, reguladora del Derecho de Asociación marca que las asociaciones se constituyen mediante acuerdo de tres o más personas físicas o jurídicas legalmente constituidas, que se comprometen a poner en común conocimientos, medios y actividades para conseguir unas finalidades lícitas, comunes, de interés general o particular, y se dotan de los Estatutos que rigen el funcionamiento de la asociación.

Entendemos, por tanto, que una asociación es aquella organización compuesta por un mínimo de tres personas, sin ánimo de lucro que se crea en base a unos fines y objetivos concretos, para el desarrollo de una actividad común.

### **2.2 Qué es una Federación**

Se diferencia de una asociación en que los miembros son asociaciones, teniendo que haber tomado la decisión de integrarse las entidades miembros en Asamblea General.

En el acta fundacional se hará constar la denominación de cada asociación, con indicación de su nº de inscripción en el Registro de Asociaciones correspondiente, domicilio social y nombre y apellidos de los representantes que firmarán el acta fundacional.

### **2.3 Qué es una Fundación**

Según la Ley 30/1994 de Fundaciones y de incentivos fiscales a la participación privada en actividades de interés general, "son fundaciones aquellas organizaciones constituidas sin ánimo de lucro que, por voluntad de sus creadores, tienen afectado de modo duradero su patrimonio, para la realización de fines de interés general. Se registrarán por la voluntad de su Fundador, por sus estatutos, y en todo caso por la presente ley".

### **2.4 Diferencias entre Asociación y Fundación**

Siguiendo el Manual de Gestión de la Guía Fácil de Asociaciones, de Tomás Alberich Nistal, indicamos a continuación las diferencias más significativas entre Asociación y Fundación:<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Alberich Nistal T. *Guía fácil de asociaciones. Manual de Gestión. Editorial Dykinson S.L. Madrid 1998*



<b>CONCEPTO</b>	<b>ASOCIACIÓN</b>	<b>FUNDACIÓN</b>
Personalidad Jurídica	Se adquiere con el otorgamiento del acta fundacional	Inscripción de la escritura de constitución en el Registro de Fundaciones
Dotación económica	No es obligatoria	Adecuada y suficiente para el desarrollo de sus fines
Organos de Gobierno	Asamblea General Junta Directiva	Patronato Mínimo tres personas
Patrimonio	No se requiere	Para la enajenación o gravamen de más del 20% de la Fundación o de su dotación fundacional requiere la autorización del Protectorado
Contabilidad, auditoría y presupuestos	Deberán llevar su contabilidad conforme a las normas específicas que les resulten de aplicación. Utilidad Pública: igual que fundaciones	Inventario. Balance de Situación. Cuenta de Resultados. Memoria de actividades y Gestión Económica. Liquidación del presupuesto Auditoría externa para grandes fundaciones
Financiación	Cuotas de socios Subvenciones, donaciones, etc.	Dotación fundacional Subvenciones, donaciones, etc.

## **2.5 Qué es una Plataforma de Voluntariado**

Es una entidad sin ánimo de lucro compuesta por diferentes entidades, las cuales están unidas por el nexo común del voluntariado, con la idea de promocionar y difundir la Acción Voluntaria en la Sociedad y que desarrollan sus actividades en función de los siguientes objetivos generales:

- Promocionar y concienciar el voluntariado en la sociedad, así como sensibilizar a ésta de su aportación.
- Intercambiar experiencias de trabajo y facilitar mecanismos de colaboración entre sus miembros.
- Estudiar la realidad jurídica existente y participar de modo permanente en la elaboración de propuestas sobre políticas de voluntariado, buscando mecanismos de articulación con la Administración.
- Erigirse en portavoz de sus miembros ante foros nacionales e internacionales y defender los intereses y la independencia del voluntariado organizado.
- Realizar actividades conjuntas con sus asociados y otras plataformas de sensibilización y captación de voluntarios.
- Promover la formación del voluntariado.

## **2.6 Que beneficios reporta una Plataforma de Voluntariado:**

### *Frente a la Administración*

Es fundamental que el movimiento asociativo se una en aquellas áreas que les son comunes para establecer relaciones con la Administración, de manera que haya una unidad de acción. En nuestro caso, si cada una de las organizaciones de voluntariado adopta una estrategia distinta y un concepto distinto del voluntariado, la consecuencia inmediata será la confusión de la Administración respecto a este tema y la falta de fuerza y efectividad en cualquier planteamiento o relación que se quiera tener con aquella.

La principal ventaja que tiene constituir una plataforma es la coordinación de las distintas entidades de voluntariado en esta materia. Con ella se consiguen mejores resultados. La unión de los esfuerzos de todas las entidades que forman parte de la plataforma, hace tener más fuerza y una voz única y uniforme frente a la Administración.

### *Frente a los distintos elementos que forman parte de la sociedad: partidos políticos, sindicatos, organizaciones empresariales,...*

Al igual que en relación con la Administración, con estos grupos sociales también hay que mantener contactos, de modo que todos los componentes que articulan la sociedad conozcan efectivamente la labor del voluntariado y su aportación a la comunidad de la que todos formamos parte.

### *Frente a los ciudadanos*

La Plataforma dará a conocer a la ciudadanía en general y posibles voluntarios/as, el significado del voluntariado, cómo pueden trabajar como voluntarios/as, en qué asociaciones pueden participar; según sus preferencias y según los campos de acción donde exista una necesidad.

Además la Plataforma, como red, proporcionará a los voluntarios /as y a aquellos ciudadanos y ciudadanas que estén interesados cursos de formación básica y de formación de formadores de voluntariado, la cual puede ser completada por otros cursos más específicos según el área de su actividad, impartida preferentemente por las asociaciones.

### *Frente a las entidades miembros*

La Plataforma actúa como interlocutor válido en las relaciones con la Administración y con la sociedad en general.

Es canalizadora de voluntarios/as a las Entidades de Voluntariado y medio de difusión de éstas a través de sus campañas y publicaciones: guías, trípticos, revistas, documentos, etc.

Posibilita la realización de actividades conjuntas entre las diferentes Entidades de Voluntariado.

Es punto de discusión, análisis y debate.

## **2.7 Definición de voluntario/a**

Persona voluntaria es aquella que sensibilizada por la situación social de los ciudadanos y ciudadanas del mundo, de manera altruista y solidaria decide participar, junto con otros, en diferentes proyectos dentro de una organización de voluntariado, dedicando parte de su tiempo en beneficio de una acción enmarcada dentro de un proyecto concreto.

## **2.8 Acción voluntaria:**

La acción voluntaria es el conjunto de tareas que se asumen libremente sin ánimo de lucro y sin compensación económica, con un propósito socialmente útil. Es la actividad realizada por los voluntarios y voluntarias para contribuir:

- Al bienestar de la comunidad.
- A mejorar la calidad de vida de los demás.
- A erradicar o modificar las causas que producen necesidad y exclusión.
- A transformar la realidad social que provoca esa exclusión.

La persona voluntaria y su acción constituyen una aportación cualificada a la acción social, ya que buscan promover la participación, animar a la cooperación y a la solidaridad de la sociedad y de la comunidad, en la que se desarrolla y proporcionar los recursos necesarios para solucionar los problemas de la comunidad de forma no burocrática.

La responsabilidad social es cuestión de la ciudadanía en general. Por lo tanto, la acción voluntaria tiene como objeto concienciar a la población para que los problemas comiencen a ser asumidos y solucionados por ella. Así pues, creemos que su principal valor debe fomentar valores de tolerancia, solidaridad y corresponsabilidad social.

## **2.9 Organización de voluntariado:**

Siguiendo el Código Ético de las organizaciones de voluntariado de la Plataforma para la Promoción del Voluntariado en España, "*Organizaciones de Voluntariado*" son aquellas entidades de iniciativa social, de carácter privado, sin ánimo de lucro, legalmente constituidas, que desarrollan su actividad prioritariamente en el ámbito de la acción social, a favor de los demás y de intereses sociales colectivos.

Llevan a cabo sus actividades fundamentalmente con voluntarios aunque cuenten con profesionales remunerados, complementando esfuerzos y funciones.

## **2.10 Características del voluntariado**

En definitiva, podemos extraer de cada definición algunos puntos comunes, que nos pueden ayudar a definir las características que definen a la persona voluntaria:

SE COMPROMETE **LIBREMENTE**, no siendo coaccionada por otro factor que no sea el de su firme decisión y compromiso social.

COLABORA DE MANERA **ALTRUISTA**, no buscando compensaciones de ningún tipo. La persona voluntaria parte de una decisión propia, de sus motivaciones y de sus valores como persona, entre ellos el de la solidaridad.

COLABORA **CON OTROS/AS**. Su actividad y eficacia parte de la formación de un grupo de acción capaz de asumir obligaciones y reivindicaciones ante los diferentes estamentos de la sociedad, ello es posible participando **DESDE UNA ASOCIACIÓN**.

SU FUNCIÓN ES LA DE **AYUDAR A LOS DEMÁS CON FINES SOCIALES**. Los destinatarios de su acción son personas, grupos o colectivos y la sociedad en general. Su acción, por tanto, debe enmarcarse dentro del respeto al otro y a la diversidad.

## **2.11 Derechos y Deberes de la persona voluntaria**

Toda persona voluntaria tiene unos derechos y unos deberes que se deben cumplir y que están contemplados en la legislación estatal vigente sobre voluntariado (Ley 6/96 de 15 de enero) y en las diferentes leyes autonómicas.

A continuación detallamos los recogidos en la legislación estatal:

### **Derechos:**

- 1- Recibir, tanto con carácter inicial como permanente, la información, orientación, apoyo y, en su caso, medios materiales necesarios para los ejercicios de las funciones que se les asignen.
- 2- Ser tratados sin discriminación, respetando su libertad, dignidad, intimidad y creencias.
- 3- Participar activamente en la organización en que se inserten, colaborando en la elaboración, diseño, ejecución y evaluación de los programas, de acuerdo con sus estatutos o normas de aplicación.
- 4- Ser asegurados contra los riesgos de accidente y enfermedad derivados directamente del ejercicio de la actividad voluntaria, con las características y por los capitales asegurados que se establezcan reglamentariamente.
- 5- Ser reembolsados por los gastos realizados en el desempeño de sus actividades.
- 6- Disponer de una acreditación identificativa de su condición de voluntario.
- 7- Realizar su actividad en las debidas condiciones de seguridad e higiene en función de las características de aquella.
- 8- Obtener el respeto y reconocimiento por el valor social de su contribución.

**Deberes:**

- 1- Cumplir los compromisos adquiridos con las organizaciones en las que se integren, respetando los fines y la normativa de las mismas.
- 2- Guardar, cuando proceda, confidencialidad de la información recibida y conocida en el desarrollo de su actividad voluntaria.
- 3- Rechazar cualquier contraprestación material que pudieran recibir del beneficiario o de otras personas relacionadas con su acción.
- 4- Respetar los derechos de los beneficiarios de su actividad voluntaria.
- 5- Actuar de forma diligente y solidaria.
- 6- Participar en las tareas formativas previstas por la organización de modo concreto para las actividades y funciones confiadas, así como las que con carácter permanente se precisen para mantener la calidad de los servicios que presten.
- 7- Seguir las instrucciones adecuadas a los fines que se impartan en el desarrollo de las actividades encomendadas.
- 8- Utilizar debidamente la acreditación y distintivos de la organización.
- 9- Respetar y cuidar los recursos materiales que pongan a su disposición las organizaciones.

**2.12 Obligaciones de las Organizaciones de Voluntariado**

Conforme a lo estipulado en la Ley 6/96 de 15 de enero del Voluntariado, las organizaciones de voluntariado tienen las siguientes obligaciones:

- 1- Las organizaciones que cuenten con la presencia de voluntarios habrán de estar legalmente constituidas, dotadas de personalidad jurídica propia, carecer de ánimo de lucro y desarrollar programas en el marco de las actividades de interés general.
- 2- Dichas organizaciones deberán, en todo caso:
  - a) Cumplir con los compromisos adquiridos con los voluntarios de acuerdo de incorporación a la organización.
  - b) Acreditar la suscripción de una póliza de seguro, adecuada a las características y circunstancias de la actividad desarrollada por los voluntarios, que les cubra de los riesgos de accidente y enfermedad derivados directamente del ejercicio de la actividad voluntaria, con las características y por los capitales asegurados que se establezcan reglamentariamente.
  - c) Cubrir los gastos derivados de la prestación del servicio y dotar a los voluntarios de los medios adecuados para el cumplimiento de sus cometidos.
  - d) Establecer sistemas internos de información y orientación adecuados para la realización de las tareas que sean encomendadas a los voluntarios.
  - e) Proporcionar a los voluntarios la formación necesaria para el correcto desarrollo de sus actividades.
  - f) Garantizar a los voluntarios la realización de sus actividades en las debidas condiciones de seguridad e higiene en función de la naturaleza y características de aquellas.

- g) Facilitar al voluntario una acreditación que le habilite e identifique para el desarrollo de su actividad.
- h) Expedir a los voluntarios un certificado que acredite los servicios prestados.
- i) Llevar un registro de altas y bajas del personal voluntario.

### **2.13 Marco legislativo en Voluntariado**

Generalmente todas las leyes de voluntariado, tanto la estatal como cada una de las autonómicas, definen lo que es el voluntariado, las organizaciones de voluntariado, marcan los derechos y deberes de los voluntarios y las obligaciones de las organizaciones; así mismo regulan los procesos de inscripción de las entidades en los registros correspondientes.

Indicamos a continuación los principales hitos del marco legislativo actual de carácter internacional, estatal y autonómico:

#### **Disposiciones de carácter internacional**

- Resolución de Naciones Unidas sobre el Día Internacional del Voluntario de 17 de Diciembre de 1985
- Resolución 40/212 de 19 de Febrero de 1986 adoptada por la Asamblea General de Naciones Unidas
- Carta Social Europea de 18 de Octubre de 1951 ratificada por España en 1980
- Resolución del Parlamento Europeo sobre Voluntariado de 16 de Diciembre de 1983
- Recomendación nº 85 del Comité de Ministros de Estados Miembros sobre el trabajo voluntario en actividades de bienestar social de 21 de Junio de 1985
- Recomendación 85/308/CEE del Consejo de 13 de Junio sobre la protección social de los voluntarios para el desarrollo
- Resolución del Parlamento Europeo sobre las asociaciones sin fines de lucro en la Comunidad Europea de 13 de Marzo de 1987
- Proyecto de recomendación nº 94 del Comité de Ministros del Consejo de Europa sobre la promoción del servicio voluntario
- Declaración Universal sobre Voluntariado emitida por el Congreso Mundial LIVE 90, celebrado en París en Septiembre de 199

- Carta Europea para los voluntarios

## **Legislación estatal**

- Ley 6/1996, de 15 de Enero, del Voluntariado (Ley estatal del Voluntariado)  
Publicación: BOE 17/01/1996. Número: 15-1996

## **Legislación autonómica**

- ANDALUCÍA  
Ley 7/2001 de 12 de julio del Voluntariado de la Comunidad Autónoma de Andalucía.  
Publicación: BOJA 25/05/1993.
- ARAGÓN  
Ley 9/1992, de 7 de octubre, del Voluntariado Social de la Comunidad Autónoma de Aragón.  
Publicación: BOA 19/10/1992. Número 121
- ASTURIAS  
Ley 10/2001 de 12 de noviembre, del voluntariado  
Publicación: BOPA 16/11/2011 Número 266
- CANARIAS  
Ley 4/1998, de 15 de mayo, del Voluntariado en la Comunidad Autónoma de Canarias.  
Publicación: BOC 25/05/1998. Número XVI/063
- CANTABRIA  
Ley 5/1992 de 27 de mayo de Acción social
- CASTILLA LA-MANCHA  
Ley 4/1995 de 16 de marzo, del Voluntariado en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha.  
Publicación: DOCM 21/04/1995. Número 19 BOE 05/03/1996. Número 56
- CASTILLA Y LEÓN  
Decreto 12/1995, de 19 de enero, por el que se regula el Voluntariado en Castilla y León.  
Publicación: BOCYL 25/01/1995. Número 17
- CATALUNYA  
Ley 25/1991, de 31 de diciembre, por la que se crea el Instituto Catalán de Voluntariado.  
Publicación: DOGC 30/12/1991. Número: 1535

- COMUNIDAD DE MADRID  
Ley 3/1994, de 19 de mayo, del Voluntariado Social de la Comunidad Autónoma de Madrid.  
Publicación: BOCM 24/05/1994. Número: 121,BOE 25/06/1994. Número: 151
- COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA  
Ley Foral 2/1998, de 27 de marzo, del Voluntariado en la Comunidad de Navarra.  
Publicación: BON 10/04/1998. Número 43 ,BOE 2/6/1998. Número:131
- COMUNIDAD VALENCIANA  
Ley 4/2001 de 19 de junio del Voluntariado en la Comunidad Valenciana
- EXTREMADURA  
Ley 1/1998, de 5 de febrero, reguladora del voluntariado social en Extremadura.  
Publicación: Publicación: D.O.E. 12/3/98. Número 29-O BOE 02/04/1998. Número: 79
- GALICIA  
Ley 3/2000 de 22 de diciembre del Voluntariado de Galicia
- ISLAS BALEARES  
Ley 3/1998, de 18 de mayo, del Voluntariado en las Islas Baleares.  
Publicación: BOE 08/06/1998. Número: 136
- LA RIOJA  
Ley 7/1998, de 6 de mayo, del Voluntariado en la Comunidad Autónoma de La Rioja.  
Publicación: BOR 12/05/1998. Número: 57, BOE 26/05/1998. Número: 125
- REGIÓN DE MURCIA  
Ley 8/1985 de 9 de diciembre de Servicios Sociales
- PAÍS VASCO  
Ley 17/1998, de 25 de Junio, del Voluntariado en el País Vasco.  
Publicación: BOPV 13/07/1998. Número 130

## **2.14 Plan del Voluntariado**

El Plan del Voluntariado 2001-2004 ha sido elaborado por la Dirección General de Acción Social, del Menor y de la Familia del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales y aprobado en Consejo de Ministros en Julio de 2001.



*Este Plan pretende dar continuidad a los objetivos y las acciones acometidas en el marco del Plan 1997-2000, pero no como un plan diferente o como un segundo plan, sino como un mismo documento aunque adaptado, por una parte, a una nueva etapa en que nuestras sociedades se harán, paulatinamente más globalizadas, interdependientes y complejas y por otra, la necesidad de reforzar los aspectos menos desarrollados por el anterior Plan y profundizar en sus logros. De este modo, se posibilita la consecución de objetivos fijados a largo plazo<sup>2</sup>*

El Plan de Voluntariado consta de tres áreas: sensibilización, apoyo y coordinación. A continuación indicamos los objetivos de cada área:

- Sensibilización: proporcionar información a toda la sociedad acerca del valor, las oportunidades y la necesidad de participación voluntaria, de acuerdo con las características de cada grupo de edad y con los intereses de cada ciudadano.
- Apoyo: comprometer al sector público, al privado y al propio Tercer sector en la modernización de las ONG y en su dotación, adecuadas al destacado papel social que han de desempeñar.
- Coordinación: fortalecer la colaboración entre Administraciones Públicas y ONG, prestando una especial atención a su implicación en las estructuras y redes nacionales e internacionales de cooperación.

El II Plan del Voluntariado, tiene los siguientes aspectos positivos que cabe destacar:

- 1- Apuesta por el Tercer Sector, las ONG y el Voluntariado como forma de participación.
- 2- Abre posibilidades para la mejora de la actuación y organización de las ONG, de manera más lógica y eficaz.
- 3- Compromete a las administraciones en el reconocimiento de los voluntarios/as y el debate sobre su papel social.
- 4- Involucra al sector privado en la modernización y acciones de las ONG.
- 5- Apuesta por el fortalecimiento de las redes entre las ONG, y de éstas con las Administraciones, tanto a nivel nacional como internacional.

Este Plan a través de diferentes líneas estratégicas y actuaciones pretende dar cumplimiento a los objetivos arriba planteados. Para mayor información o para obtener el Plan entrar en la web del Ministerio [www.mtas.es](http://www.mtas.es)

---

<sup>2</sup> Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Plan del Voluntariado 2001-2004

### **3 SENSIBILIZACIÓN Y CAPTACIÓN DEL VOLUNTARIADO**

En este apartado debemos exponer una serie de reglas para llevar a cabo la captación del voluntariado en nuestra entidad. Para ello partiremos de que la captación de personas para la entidad es un vínculo de unión entre nuestra organización y la población a la que va dirigida, por tanto, es la imagen que vamos a dar ante la sociedad de quienes somos y lo que hacemos.

Una vez aclarado este tema, debemos tener en cuenta que para la realización de un programa de captación de voluntariado, habrá que seguir una serie de pasos:

- Analizar la situación.
- Definir las necesidades de la organización, perfiles y puestos a cubrir.
- Llevar a cabo el proceso de captación utilizando diferentes medios para ello.
- Evaluar el proceso de cara a futuras mejoras.

#### **3.1 Analizar la situación:**

Analizar la situación del voluntariado en nuestra entidad (sede territorial), es una de las fases más importantes en la captación de voluntariado, ya que ello nos permitirá realizar un programa de captación adaptado a la realidad actual de nuestra organización.

Por lo tanto, se partirá de un análisis interno de nuestra situación, para ello analizaremos los objetivos y actividades de MDM, los programas que se están desarrollando, las poblaciones a las que van dirigidos, que demandan nuestros usuarios, la reflexión sobre la situación de los programas y las necesidades dada por los contratados y voluntarios que participan en éstos. De esta forma contaremos con información directa sobre las necesidades de nuestros programas, sobre el número de voluntarios/as que son necesarios y muy especialmente si serán aceptados por los profesionales contratados.

Lógicamente para saber qué voluntarios necesitamos, primeramente deberemos saber con que voluntarios contamos, en que programa se encuentran, que tiempo dedican, que actividades realizan, que formación tienen, promedio de edad, etc.. Si estos datos los tabulamos y analizamos, podremos tener una visión general de nuestro voluntariado.

Si bien los datos se obtienen directamente en las sedes territoriales, la información debe de ser transmitida a la Central Operativa, departamento de Recursos Humanos, área de Voluntariado, dónde se integrarán todos los datos territoriales y se tendrá una visión periódica, fija y evolutiva, de la situación del voluntariado en la organización.

Otro aspecto importante es el que se refiere a los medios materiales, técnicos y económicos de que disponemos para acoger a nuevos voluntarios. Hemos de tener en cuenta la necesidad de que las personas voluntarias dispongan de un espacio físico en el que ubicarse y en el que puedan desarrollar su actividad asociativa. Así como de cual

es nuestra situación económica y si podremos cumplir con las obligaciones que tenemos como entidad hacia el voluntariado: formación, seguimiento, aseguramiento, etc.

### **3.2 Definir las necesidades de la organización**

Partiendo del análisis de la situación de nuestra entidad, sabremos cuales son nuestras necesidades en materia de captación, cual es el número de personas voluntarias que necesitamos y las tareas que tendrán que desempeñar. Deberemos determinar las funciones y tareas que el voluntario va a realizar por área o proyecto con el fin de definir el perfil que buscamos.

Por lo tanto, a la hora de realizar una acción de captación de voluntariado, nos plantearemos la cumplimentación de una pequeña ficha en la que indicaremos algunos datos que nos facilitaran conocer que voluntariado requerimos:

- Descripción puesto
- Finalidad y objetivos que se persiguen con el puesto
- Responsabilidad y deberes del puesto
- Sistema de relación/coordinación/subordinación a responsables o personas concretas.
- Sistema de supervisión de la actividad.
- Titulación / formación / capacitación profesional
- Edad y sexo
- Experiencia
- Tiempo semanal requerido
- Duración prevista de la actividad
- Perfil psicológico, actitudes, valores, etc.

Si debemos analizar cuales son las necesidades de nuestros programas, cual es el perfil de voluntariado que necesitamos y cual sería la distribución del tiempo real de participación en el programa, teniendo en cuenta la participación del personal contratado, debemos analizar en profundidad cuales son nuestras necesidades reales en cuanto al número necesario de nuevas incorporaciones al programa.

No menos importante al plantearnos un programa de captación es proyectar una metodología en la recepción de las personas que pudieran acudir a nuestra organización haciendo caso de la oferta presentada. Así deberemos tener en cuenta que hay que tener preparada a la persona que se encargará de la recepción del voluntariado, de la acogida, orientación y formación de los mismos, etc.

En el apartado de anexos se incorpora un **modelo de ficha** para definir las necesidades de una posible captación.

### **3.3 Desarrollo de la captación**

Teniendo en cuenta que para una buena captación tiene que haber una formidable comunicación, debemos tener bien claro el mensaje que queremos transmitir, cómo lo debemos transmitir, a quién va dirigido, en que medio, si es escrito o verbal, si es con imagen o no, etc.

Lógicamente dependiendo del tipo de mensaje y del canal que vamos a emplear así se deberá realizar la campaña o el programa de captación. Indicamos a continuación los posibles canales de comunicación a emplear en la captación:

Cara a Cara: se llevará a cabo directamente por el voluntariado ya comprometido o por el personal contratado, es fácil que la captación sea positiva, rápida y económica. Pero el principal problema de ésta es que probablemente estamos creando un grupo cerrado de voluntariado que tienda a crear fidelidades y que no facilite la incorporación de otros voluntarios y voluntarias.

Redes de Voluntariado: a través de la información a las diferentes plataformas y federaciones de voluntariado a nivel territorial y estatal, como canales de captación de voluntariado.

Medios de comunicación audiovisuales (radio, televisión): tiene una gran repercusión pero es de valorar el coste-resultado, ya que es un elemento de captación muy costoso.

Medios de comunicación escritos (prensa, revistas, etc): suelen ser muy efectivos insertando anuncios, es costoso a menos que sean anuncios pactados en función de huecos libres que queden en cada edición. Es mejor pactar entrevistas o artículos, ya que suelen ser más directos y obtener mejores resultados.

Carteles y folletos: es un buen elemento en la captación, aunque no tiene tan buenos resultados como los anteriores. Además conviene diseñar una buena campaña, los textos tienen que ser directos y cortos, con un léxico comprensible y en un diseño atractivo, en función de la población a la cual va dirigida.

Otras intervenciones públicas (Charlas, conferencias, cursos, etc.) es un método muy efectivo en la captación, ya que a través de ésta se llega directamente a los ciudadanos y ciudadanas. Éstos parten ya con un conocimiento a priori de lo que es la entidad y que actividades realiza.

Correo: enviando información mediante mailing.

Internet: a través de web de Médicos del Mundo y de las de las diferentes redes de voluntariado.

### 3.4 Evaluación:

En la captación conviene tener en cuenta la importancia de una buena evaluación de la campaña o programa, ésta debe de ser siempre objetiva, teniendo en cuenta la evaluación tanto de cualitativos (resultados obtenidos, factores que nos han llevado a esos resultados, causas que han provocado esos resultados, etc.), como de datos cuantitativos: personas (interesadas e incorporadas), tiempo de permanencia de las personas captadas.

La realización de cualquier campaña, folleto, documento, cartel, etc, que implique difusión externa de la imagen de Médicos del Mundo, debe de ser revisada, o diseñada coordinadamente con el Departamento de Comunicación a fin de mantener la imagen corporativa y la línea de comunicación uniformemente definida para la organización.

### 3.5 Modelo comparativo campañas de captación:

Elegir el momento para la realización de una campaña de captación, la duración de esta y el coste de la misma, son factores esenciales para que se desarrolle correctamente. Debemos encontrarnos en una situación de tranquilidad y equilibrio a nivel general de la organización, prever la disponibilidad de los equipos organizadores, la capacidad de recepción del futuro voluntario, el presupuesto con el que contamos, etc.

En el siguiente cuadro exponemos una comparación sobre los diferentes tipos de campañas de captación, indicando el medio, la descripción de la campaña y el impacto previsible:

Tipo de Campaña Medio	Medio	Descripción	Impacto
Bajo coste y con recursos internos.	<b>Captación cara a cara</b>	Puede ocuparle cierto tiempo a la persona que lo realiza, pues no suele conseguir respuesta inmediata, pero los resultados pueden compensar este tiempo de espera. Puede resultar de interés contar con algunos puestos donde se pueda acercar, el voluntario o trabajador, con la persona interesada para que ésta vea el trabajo que se realiza, dónde y cómo, y pueda establecer una primera toma de contacto directa.	Es el método más efectivo en la captación e incorporación final de voluntarios.
Bajo coste y con recursos internos.	<b>Utilización de redes relacionales</b>	Normalmente quien mejor va a hablar de nosotros es un voluntario de la organización. Aprovechar su entorno de relación (laboral, familiar, de ocio, etc. ) como un lugar donde se le anime a hablar de la organización, o donde repartir información acerca de éste, puede resultar un buen método de captación.	Es el método más efectivo en la captación e incorporación final de voluntarios.
Bajo/Medio coste y con recursos internos	<b>Captación indirecta</b>	La realización de cursos, presencia en conferencias y mesas redondas, etc. suele ser un método efectivo de captación, ya que el público asistente suele tener interés por el tema tratado, e indirectamente valora o quiere enterarse de las labores que realiza Médicos del Mundo.	Suele funcionar si dedicamos un tiempo accesorio, posterior a la actividad, a aquellas personas interesadas.
Bajo/Medio coste y con recursos internos y/o externos.	<b>Internet</b>	Es un buen instrumento de difusión y necesario en estos tiempos. Un buen diseño y facilidad de acceso a la información sin dar demasiadas vueltas por temas que no son de interés directo, son indispensables.	Dependiente del diseño y utilidad de la información que colguemos. Complementa bien a otros medios.
Medio/Alto coste y con recursos internos y/o externos.	<b>Ferias de voluntariado y similares</b>	Pueden ser de interés si disponemos de elementos atrayentes entre el resto, y de personas con buenas habilidades de comunicación y relación al frente de los stands.	Bueno, si se acerca gente con alguna motivación previa, le dedicamos tiempo y somos capaces de resolverle dudas.
Medio coste y con recursos internos	<b>Correo</b>	Requiere de una base de datos actualizada y de un folleto o carta de invitación a hacerse voluntario.	Bajo, sirve para recordar actos, fechas, donaciones, o reforzar otro tipo de medios.

## **4 ACOGIDA, FORMACIÓN, INCORPORACIÓN, SEGUIMIENTO Y RECONOCIMIENTO DEL VOLUNTARIADO**

### **4.1 El proceso de acogida:**

El proceso de acogida de una persona voluntaria en la organización debe de ser serio y riguroso. Si bien en diferentes momentos se puede contar con una persona voluntaria sin haber seguido el protocolo de incorporación en la entidad, es necesario que se sigan una serie de pasos que faciliten la incorporación del voluntariado.

El proceso de acogida debe de cumplir una serie de objetivos para que la misma sea efectiva:

- Primero que sirva para informar a las posibles personas voluntarias de lo que es nuestra organización, de los programas que realiza y de las tareas que desarrollaría en caso de incorporación.
- Segundo debe obtenerse información sobre las actitudes, aptitudes, motivaciones e intereses del posible voluntario/a.
- Tercero debe permitir la incorporación de la persona a la tarea más adecuada o bien el aplazamiento de su incorporación o la no incorporación.

Previo a la llegada del posible voluntario o voluntaria hay que definir quién se encarga del proceso de acogida, cuándo y cómo se realizará, etc. Generalmente será el Responsable de Voluntariado territorial quién deberá hacerlo o bien un miembro de su equipo. En este proceso de acogida podemos establecer dos procedimientos: la entrevista individual y las sesiones de grupo.

#### **La entrevista:**

La entrevista es la forma más eficaz para poder realizar esta acogida, para ello debe de ser realizada por una persona cualificada para ello, quién tendrá muy claros los objetivos de la entrevista y que se realice de forma estructurada y correcta. Hay que tener en cuenta que en la entrevista se transmitirá una buena o mala impresión al entrevistado con lo que está en juego la imagen de la entidad.

Los objetivos que tendrá la organización con la entrevista son:

- Reunir información sobre el entrevistado, lo que ayudará a estimar cual es el lugar más idóneo para su incorporación.
- Determinar si la personalidad del entrevistado se adaptará a la de las personas con las que colaborará y a la organización.
- Decidir una propuesta sobre las tareas que, potencialmente, puede realizar.

Por su parte, la persona interesada mediante la entrevista podrá presentarse ante la organización, recabar información general sobre la entidad, responder dudas y tomar una decisión sobre su incorporación.

Algunos aspectos que el entrevistador debe de tener en cuenta en la entrevista de un/a futuro/a voluntario/a:

- Impacto sobre los demás (aparición, conversación, modales, etc)
- Cualificación y experiencia (conocimientos y formación)
- Capacidades (capacidad mental), habilidad.
- Motivación real.
- Factores emocionales (estabilidad emocional)

La persona que entreviste al futuro voluntario o voluntaria debe de reunir unas características, ya que de ella dependerá que la acogida sea positiva o negativa, algunas de éstas son:

- Simpatía y calidez
- Sensibilidad
- Pensamiento analítico y juicio crítico
- Comprensión y fluidez verbal correctas
- Falta de rigidez
- Madurez
- Empatía
- Paciencia
- Discreción

Además durante la entrevista, el entrevistador debe:

- Mostrarse afable y atento
- Saber escuchar
- Animar a expresarse al entrevistado
- Mostrar objetividad
- Adaptar su lenguaje al nivel del entrevistado
- Ofrecer o negociar, no imponer
- Sinceridad
- No hablar con monosílabos
- No sugerir las respuestas

### **Las sesiones de grupo:**

Este procedimiento se utiliza si el número de personas interesadas es muy elevado. Para ello convocaremos a los posibles voluntarios vía postal o bien telefónica o personalmente cuando han acudido a pedir información, en estas sesiones se les facilitará toda la información verbal y documentación escrita (folletos, memorias, etc.)

### **4.2 El proceso de Formación:**

Toda persona voluntaria tiene el **derecho** y el **deber** de formarse, así como de capacitarse dentro de la organización para poder desarrollar su actividad lo mejor posible. Existen diferentes momentos en la formación:

- Educación formal:
  - Metódica.
  - Estructurada.
  - Consciente.
  - Intencional.
  
- Educación no formal:
  - Fuera del sistema normalizado.
  - Grupos poblacionales concretos
  - Persiguen determinados objetivos de aprendizaje
  
- Educación informal:
  - Supone el proceso de adquisición de: valores, actitudes, habilidades. Se adquieren a través de la experiencia diaria y de influencias educativas del entorno a lo largo de la vida

La formación del voluntariado es una educación no-formal e informal, que potencia los espacios formativos con objetivos concretos y metodología específica, que no puede olvidar los espacios informales donde se recrean motivaciones, expectativas, definiciones de la realidad, etc.

En el proceso de formación del voluntariado, dentro de la entidad, existen tres momentos:

- *Formación básica:* es la que imparte la organización en los momentos iniciales y que tratan los temas relativos a que es el voluntariado, actitudes y aptitudes, campos de intervención, marco legislativo y aspectos generales sobre la entidad, sus programas y actividades, etc.
  
- *Formación específica:* es la que recibe la persona voluntaria en función de la actividad a realizar y de las necesidades detectadas por el coordinador de voluntariado.
  
- *Formación de formadores de voluntariado:* es la que reciben aquellas personas, contratadas y voluntarias, que se van a encargar de formar y coordinar el voluntariado en la entidad.

En el Plan de Formación que elaboremos, habrá que tener en cuenta los siguientes aspectos:

- La formación del voluntariado orientada a Identificar (que el/la voluntario/a sepa), Capacitar (que sepa hacer) y Educar (que piense y cambie su realidad).
- La formación del voluntariado como un camino a la participación.
- La formación del voluntariado continua y actualizada.
- La formación del voluntariado encaminada como actividad educativa e interactiva.
- La formación del voluntariado asesorada por expertos en gestión y formación de voluntariado.



- La formación del voluntariado gestionada a través de una red de Responsables que garanticen el PLAN GENERAL DE FORMACIÓN.
- La formación como instrumento en la consecución de los objetivos de MDM

(Ver anexos modelos de contenidos de cursos de formación)

### **4.3 Incorporación y seguimiento:**

Antes de incorporar a una persona voluntaria a las tareas conviene aclararle todas aquellas dudas que tenga, profundizando en aquellos temas que sea necesario.

Una vez que ha decidido incorporarse al voluntariado de Médicos del Mundo y que cumple con el perfil que se necesita para el puesto vacante pasamos al procedimiento administrativo que consiste en la firma del compromiso de colaboración voluntaria, siguiendo la legislación actual sobre voluntariado (6/1996). Así el compromiso de colaboración deberá contener, entre otros (en función del tipo de compromiso):

- Datos personales.
- Programa al que se incorpora.
- Funciones.
- Tiempo de dedicación semanal al programa.
- Duración del compromiso.
- Derechos y deberes del voluntariado.
- Causas de extinción del compromiso.

(Ver anexos modelo de compromiso de colaboración voluntaria)

Así mismo, se incluyen los datos del voluntario/a en la base de datos o registro de voluntariado y se emite la identificación correspondiente, carnet de voluntariado, que le facilite el ejercicio de su actividad ante los organismos pertinentes (ver anexos, modelo de registro de voluntariado e identificación).

La persona voluntaria es incorporada en la acción de la entidad, en un equipo de voluntarios y profesionales en función de la actividad a desempeñar. Su integración dentro de la organización es algo fundamental no sólo para conseguir que ésta realice su actividad dentro de la misma y no como suma de acciones voluntaristas, sino también para su participación en otras actividades que no son su acción semanal o periódica, tales como ferias, stands,...

En el proceso de incorporación del voluntariado a nuestra entidad, presentamos a continuación algunos campos en lo que éste puede participar:

#### **Emergencias:**

La actividad voluntaria en este tipo de acción es la siguiente:

- Misiones exploratorias al terreno

- Preparación de materiales de emergencia
- Participación en el grupo de emergencias
- Captación de recursos

### **Sensibilización y denuncia:**

La actividad voluntaria en este tipo de acción es la siguiente:

- Participar de forma activa en las campañas de sensibilización de MDM
- Detectar las situaciones de injusticia social
- Ser agentes dinamizadores

### **Grupos transversales:**

Los grupos transversales de Género, Derechos Humanos y Salud Mental, son grupos participativos de trabajo constituidos por voluntarios que abordan áreas temáticas concretas, en cuanto a aspectos globales de los mismos, impacto de las acciones de MDM, situación general, recopilación bibliográfica, análisis de la situación, medidas preventivas, líneas de actuación etc.

La actividad voluntaria en estos grupos consiste en la participación activa en el área que desee colaborar.

### **Proyectos de Cooperación con el Tercer Mundo:**

Todos estos proyectos se llevan a cabo en diferentes países, con la participación de profesionales expatriados (médicos, enfermeras, logistas, etc.) y de personal contratado en terreno. Si bien la actividad voluntaria se centra en la preparación de materiales para enviar al terreno, la participación en la elaboración de proyectos, en el apoyo a los profesionales expatriados y en la figura del voluntario responsable de proyectos, cuya misión es la de realizar el seguimiento de los proyectos de la zona que le corresponde en colaboración con los profesionales que desarrollan y gestionan los mismos.

### **Proyectos de Cuarto Mundo:**

La actividad del voluntariado se centra en los siguientes programas:

- Programas de Reducción de Daños: personas que ejercen la prostitución y usuarios/as de drogas inyectadas.
- Programas de atención sociosanitaria a inmigrantes sin recursos.
- Programas sociosanitarios con población gitana.

Las acciones que desarrollan las personas voluntarias en estos programas son muy variadas, desde la preparación de Kits de material preventivo, información a usuarios/as, la realización de talleres de educación para la salud, consulta sociosanitaria, etc.

Cualquier acción de consolidación dentro de una asociación se establece como el vínculo de unión entre las personas que forman parte de ella, asegurando su permanencia en la misma, en un campo elegido por ellos en un primer momento, en otro cualquiera.

El voluntariado de la organización se siente parte de MDM, pero si analizamos la situación real, participación en actividades que se salgan de la colaboración periódica o incluso asistencia a actos de reconocimiento del propio voluntariado o de información, la participación es media-baja. La sensación que existe entre las personas que organizan estos actos destinados al voluntariado o a la difusión de la actividad en MDM es que la integración en la organización es baja con un escaso sentimiento de pertenencia a MDM como asociación.

Es la labor de seguimiento que se realiza al voluntario/a la que permite al coordinador o responsable del voluntariado valorar las actitudes y aptitudes de éste/a para el desarrollo de la función encomendada. Así mismo, este proceso sirve para que la persona voluntaria pueda comentar sus impresiones y el proceso de integración en la entidad.

Al hablar de acompañamiento debemos hablar también de animación del voluntariado, que *está situada en las animación como "medio" que utilizamos para vincular la realidad social y las metas de nuestra acción voluntaria con las metas de nuestras organizaciones: trabajar por una sociedad justa e integradora en una sociedad excluyente y marginadora.* (J. Rodríguez)<sup>3</sup>.

#### **4.4 Reconocimiento:**

El reconocimiento al voluntariado puede venir dado por dos tipos de acción:

Personal y grupal: el reconocimiento por parte de uno mismo del trabajo bien hecho, la satisfacción personal, sobre todo influido por los resultados. Si estos son a corto plazo son visibles, si son a largo plazo dado por la creencia en el valor de esa actividad. El grupal, dentro del equipo de trabajo, según el buen clima dentro del grupo, la sensación de comodidad y los comentarios de otros compañeros, así como felicitaciones pertinentes.

Organizativo: el reconocimiento por parte de MDM al voluntariado. Mediante actos de reunión con voluntarios/as, contacto de los responsables de la organización con el voluntariado de base, detalles con ellos, celebración del Día Internacional del Voluntariado, celebración al final de proyectos concretos, felicitaciones escritas, contestación a los informes por parte de los grupos, certificaciones de la actividad (en anexos se incorpora un modelo) realizada a petición del voluntario.

---

<sup>3</sup> Rodríguez J. *Acompañamiento en la acción. La figura del animador o animadora de voluntariado. Colección a fuego lento. PPVE. 2002*

Debemos ser conscientes en todo momento de la importancia del seguimiento y reconocimiento de la acción voluntaria que desarrolla el voluntariado. Si las personas voluntarias no encuentran reconocimiento en la organización sentirán que no son apreciados ni valorados y pueden buscar el reconocimiento en los compañeros, o el grupo, haciendo que en ocasiones éste sea más importante que la propia organización, o aislándose como grupo dentro de la organización.

Es preciso que la valoración y reconocimiento de la acción voluntaria se realice de manera seria y responsable. No se trata de estar dando las gracias continuamente pero el hecho de no responder a las demandas del voluntariado, ni tener en cuenta sus opiniones y aportaciones es infravalorar su función.

*Una forma práctica de reconocimiento para el voluntariado es el poder trabajar en equipo y hacerles partícipes en el diseño, ejecución y seguimiento del proyecto en el que participan.*



## 5 LA COMUNICACIÓN EN VOLUNTARIADO

Respecto al Voluntariado, la comunicación se puede dividir en dos facetas diferenciadas, por un lado la Comunicación Interna y por otro la Sensibilización.

### **5.1 Comunicación Interna:**

#### **Objetivo de la Comunicación interna**

El objetivo de la Comunicación Interna es identificar, establecer y mantener una relación beneficiosa para ambas partes entre una organización y sus públicos objetivo internos, de los que el éxito o el fracaso de esa organización depende.

Esta relación de beneficio debe definirse, en el caso de Médicos del Mundo, en términos de conocimiento, motivación e identificación de los públicos objetivo con la misión y fines de la organización

#### **Públicos objetivo**

Por esa razón, la identificación de cuáles son esos públicos objetivo es esencial en el proceso de Comunicación Interna (CI). En el caso de Médicos del Mundo estamos hablando de tres públicos objetivos básicamente: socios, empleados y voluntarios. En este documento nos referiremos principalmente al último grupo.

#### **Etapas**

Durante la relación de estos grupos con la organización hay cuatro etapas en las que la comunicación interna es vital:

- Al inicio de la relación, cuando se atrae y convence al voluntario de formar parte de la organización
- Durante la relación, cuando se forma, se proporcionan noticias sobre la vida de la organización y se difunde la información necesaria relevante para la tarea a realizar.
- En el momento de reconocer el valor de la tarea acometida
- Al final de la relación cuando se termina la tarea, en todo lo que se refiere a seguimiento y fidelización del voluntario.

Para cada momento de esta relación deben existir diferentes procesos y mecanismos que nos aseguran la correcta relación entre la organización y el voluntario. No olvidemos que lo que buscamos es el conocimiento, motivación e identificación del voluntario con los fines y objetivos de la organización. El conocimiento por parte del voluntario de la misión, valores, objetivos y prácticas de la organización aumenta su eficacia al acometer la tarea asignada y refuerza su identificación con la organización de la que, en cierto modo, actúa como representante.

## **Tipos de Comunicación Interna**

En las organizaciones la comunicación interna se puede organizar de forma unidireccional (de arriba abajo) de forma que su objetivo único sea la información, de forma bidireccional (de arriba abajo y de abajo arriba) de forma que se busque además de información un cierto nivel de motivación, o puede ser multidireccional (en todas direcciones) donde se asegura además de la información y la motivación, se asegure la aportación de los públicos internos al mejor funcionamiento de la organización.

En nuestro caso, es tarea de la comunicación interna facilitar los medios para que se produzca esa comunicación multidireccional donde los diferentes actores de nuestra organización puedan comunicarse entre sí. Pedir la opinión de los voluntarios, solicitarles propuestas sobre cómo hacer las cosas, así como facilitar la relación de unos con otros es imprescindible para asegurarnos su identificación con la organización.

## **Características de la Comunicación interna**

La CI debe basarse en el conocimiento de las necesidades del público objetivo. En el caso de los voluntarios, es importante que cubra sus necesidades de información y formación pero también las de su participación en el proceso de comunicación.

En todo caso esa comunicación tendrá que tener unas características basadas en la claridad del lenguaje, en la actualización de la información de forma que el espacio entre su recepción y la acción que se ejecute sea la más breve posible y en la medición y evaluación continua de los efectos de la comunicación.

## **Mecanismos de la Comunicación interna**

El flujo de ideas, información y conocimiento por toda la organización es esencial para su éxito. El papel de la comunicación interna es crear los procesos y mecanismos necesarios para que este flujo se realice y por ello es tan importante para la gestión de una organización.

Dentro de los mecanismos posibles a utilizar en Comunicación Interna están los boletines internos, mensajes electrónicos a listas de distribución, reuniones periódicas con los responsables de voluntariado, reuniones de información personales con los directivos o miembros de juntas, etc. Pero actualmente el desarrollo de la tecnología de internet proporciona una herramienta que puede aglutinar todo lo anterior, excepto el contacto personal.

La creación de una intranet se ha convertido en una herramienta vital para la comunicación interna en la actualidad. Una intranet es un sistema para hacer accesible una gran cantidad información, crear mecanismos de formación y facilitar la comunicación multidireccional mediante una web interna, accesible mediante un simple ordenador.

Una intranet puede suponer un cambio radical en la cultura de una organización, no sólo porque permite que los diferentes individuos de la organización se comuniquen

entre sí o porque permite recibir información de forma simultánea, estar informados prácticamente a tiempo real de lo que sucede en la organización, tener material, procesos y documentación común y estandarizada siempre disponible si no porque asegura que existe un medio para recibir ideas y opiniones desde todos los puntos de la organización.

## **5.2 Procesos en la Comunicación Externa:**

Este apartado es reproducción íntegra del trabajo elaborado en el taller de comunicación de las Jornadas de Voluntariado, que Médicos del Mundo organizó en Santiago de Compostela.

### **La sensibilización como medio de comunicación externa**

Etimológicamente, sensibilizar significa "hacer sensible, despertar sentimientos morales o estéticos".Y también "hacer que una persona o grupo se muestre atento o receptivo ante un acontecimiento, idea,..."

Una persona, por tanto, se encuentra sensibilizada si después de ser sometida a sensibilización reacciona positivamente.

En cualquier caso, sensibilizar es un proceso de comunicación a través del cual un emisor (Médicos del Mundo) lanza un mensaje (acciones de sensibilización) dirigido a un receptor (población en general,...) a través de un código comunicativo o canal.

Como todo proceso de comunicación, la sensibilización tiene dos componentes:

- Informativo: lo que se quiere comunicar.
- Persuasivo: produciendo cambios en la persona que recibe el mensaje.

#### **Sensibilizar:**

- 1) Primera fase: remover conciencias
  - Informar y analizar las causas de las desigualdades e injusticias.
  - Comprender la situación mundial de injusticia.
  - Generar modelos de acción.
- 2) Segunda fase: favorecer la actuación y el compromiso.
  - Motivar para la acción
  - Reconocer el valor de la solidaridad, la justicia social,...

### **¿Por qué MDM quiere sensibilizar?**

Una de las mayores contradicciones a las que se enfrenta nuestra sociedad es que a pesar del progresivo crecimiento económico que estamos experimentando, ello no se ve reflejado en la extensión de la riqueza y el bienestar a todos los ámbitos sociales; por el contrario, sectores cada vez más amplios caen en la miseria, la marginación,



la exclusión.

El mundo sigue un curso inexorable hacia una especie de "apartheid" universal o humanidad dual caracterizada por la escandalosa separación entre ricos y pobres en todas sus estructuras sociales, sean países en el mundo, regiones en el país o grupos humanos en la región. Cuanto más riqueza se crea más grande es la desigualdad.

Esto es un contrasentido que muestra lo mal organizado, lo globalmente irracional, que está la circulación y la distribución de la riqueza creada.

Por otro lado y derivado en buena medida de este fenómeno de la globalización, en la sociedad actual se están produciendo una gran cantidad de cambios culturales, tecnológicos y productivos que nos sitúan ante un horizonte de frecuentes adaptaciones y actualizaciones.

Los flujos migratorios, la multiculturalidad, la explotación laboral... reclaman de los poderes públicos en particular y de la sociedad civil en general, una especial atención hacia los fenómenos relacionados con la diversidad para prevenir y resolver problemas de riesgo social, discriminación, racismo, conflicto de interrelación... problemas que inciden con mayor fuerza en aquellas personas o grupos que ya están en situación de desventaja social

En Médicos del Mundo consideramos la sensibilización como el medio para ir superando las desigualdades y la injusticia social:

- Dando a conocer las situaciones de injusticia social.
- Denunciando las causas que las ocasionan.
- Contribuyendo a implantar una cultura de la solidaridad y la justicia.

### **Qué pretendemos con la sensibilización**

La **misión** primordial de la organización es reivindicar el derecho a la salud y a una vida digna para cualquier persona.

El **objetivo general** de MDM en materia de sensibilización es estimular y facilitar la aceptación de ideas o comportamientos sociales que se consideran beneficiosos para la sociedad en general o, por el contrario, frenar o desincentivar aquellas ideas o comportamientos que se juzguen perjudiciales.

### **Los objetivos específicos:**

1. Concienciar a la sociedad y a los poderes públicos, partidos políticos y agentes sociales de la situación de pobreza y exclusión en la que vive la población de las zonas de más bajo desarrollo humano del planeta y los excluidos de los países más avanzados.
2. Denunciar las causas que producen las injusticias sociales como origen de la pobreza y exclusión.
3. Denunciar las injusticias sociales y políticas por ser base primordial de violaciones de los DDHH.

4. Desarrollar acciones de sensibilización y educación en perspectiva de género.
5. Divulgar nuestros proyectos como una manera de enfrentarse a estas situaciones.
6. Desarrollar formación en DDHH, Educación para el Desarrollo y Valores Solidarios.

Si todos los procesos de comunicación deben estar estructurados, tener claro el objetivo, saber muy bien qué decimos, a quién se lo decimos, ... en acciones de sensibilización este mensaje debe estar especialmente cuidado, porque el éxito y la consecución de los objetivos que nos hayamos propuesto dependen de esa estructuración. Estructura de contenido y de forma

## **Cómo queremos sensibilizar**

### Estrategias de actuación

#### INFORMACIÓN SOCIAL

Los medios de comunicación de masas juegan un papel de suma importancia como emisores o silenciadores de las acciones humanitarias de sus agentes y de las causas que las producen. Estos medios de comunicación se regulan por un mercado ajeno a los intereses solidarios, sin negar el enorme poder de impacto social que tienen cuando se hacen eco de las acciones humanitarias.

La promoción social de la solidaridad no puede apoyarse únicamente en esos medios de comunicación, sino que las ONGs deben ofrecer información alternativa y mantener informada a la opinión pública de situaciones que han dejado de ser noticia en los grandes medios de comunicación.

La información debe movilizar a las personas, no generar más preocupación o inhibir a esas personas a reaccionar.

#### DENUNCIA

Toda acción informativa sobre una situación de injusticia social debe llevar implícita la denuncia de la misma. Debe poner de manifiesto las situaciones estructurales que las sustentan e indicar claramente las causas de esa situación.

#### EDUCACIÓN

- 1- Como forma de crear conciencia crítica, sustituir las interpretaciones simplistas por la búsqueda eficiente de las causas reales de una situación-problema.
- 2- Como cambio de actitudes, actitud entendida como el conjunto organizado de convicciones o creencias que predisponen favorable o desfavorablemente a actuar respecto de un objeto social.

Como decimos, la actitud predispone favorable o desfavorablemente. Trabajar las actitudes desfavorables es el objeto de las acciones de sensibilización tratando los

tres componentes de las mismas:

- COGNITIVO: son los estereotipos, creencias o predisposición a pensar en función de la pertenencia a uno u otro grupo.
- AFECTIVO: son los prejuicios, la predisposición emocional, sentimientos favorables o desfavorables hacia una persona o grupo.
- CONDUCTUAL: se trata de la discriminación.

A la hora de estructurar el mensaje (campaña de sensibilización) debemos tener en cuenta estos tres componentes, sobre todo los estereotipos y prejuicios, ya que si logramos desmontarlos desaparecerían los comportamientos discriminatorios.

Desmontar estereotipos y prejuicios supone dar una información alternativa y veraz.

- 3- Modificar los valores dominantes: toda sociedad y persona, tiene su propio sistema de valores ordenados y jerarquizados, que no siempre favorecen valores tales como tolerancia, igualdad...

Este procedimiento está basado en el siguiente esquema:

- Acceder a la información.
- Dominar los conceptos y asignarles significado.
- Aplicar los conceptos a la resolución de problemas.
- Incorporar creativamente lo aprendido al desarrollo de prácticas innovadoras y favorecedoras de la creación de un tejido social y justo.

## ORGANIZAR UN SISTEMA DE TRABAJO

1. Creación del grupo de sensibilización en cada delegación o representación, en el cual habrá un/a responsable voluntario/a.
2. Formación continua del grupo en lo que refiere a conocimiento institucional y formación específica en temas que le sean competentes (habilidades de comunicación, dinámicas de grupo, técnicas de participación y dinamización,...).
3. Elaborar un manual-guía de sensibilización que recoja protocolos de actuación según campaña:
  - ¿Cómo hablamos de los inmigrantes? Nombres, Adjetivos y Xenofobia.
  - Talleres "Educar para Convivir".
  - Exposiciones.
  - Sesiones informativas.
  - Otros.

En cada campaña se indicarán los objetivos, se temporalizará, se hará un seguimiento y se evaluará.

### ¿ A TRAVÉS DE QUE ACCIONES?

Elaboración y puesta en marcha de campañas.

- Exposiciones.
- Charlas informativas.

- Mesas informativas.
- Talleres "Educar par Convivir"
- Campaña ¿Cómo hablamos de los inmigrantes?,...
- Participación en medios.

### **Receptor en la Comunicación externa**

#### **POBLACIÓN:**

Es el grupo de personas al que nos dirigimos. Cada grupo necesita distintos niveles de sensibilización ya que no todos los grupos son capaces de establecer un mismo nivel.

Conocer las características del grupo al que dirigimos la campaña supone favorecer la consecución del objetivo que nos hemos marcado.

#### **GRUPOS:**

- \* Población en general.
- \* En el ámbito educativo, menores de educación primaria y jóvenes de educación secundaria.
- \* Los poderes públicos, administraciones, gobiernos (que tienen en sus manos la posibilidad de cambiar las estructuras desiguales actuales).
- \* Otros grupos organizados, tales como asociaciones, ONGs,...
- \* Profesionales del ámbito sanitario y de la salud.

### **Canal en la comunicación externa**

Es el código comunicativo que empleamos.

Debemos tener en cuenta tres aspectos:

- √ La motivación del receptor, ya que es más fácil sensibilizar si ya existe motivación.
  - √ El código, que va referido no sólo a utilizar un lenguaje común, sino también tener en cuenta el contexto cultural del receptor.
- El ruido, la situación que hemos elegido para comunicarnos.



## 6 SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN EN LA GESTIÓN DEL VOLUNTARIADO<sup>4</sup>

En este apartado, nos basamos en la propuesta de gestión integral del voluntariado elaborada por el equipo de expertos de Labour, dentro del *“estudio descriptivo sobre el voluntariado en Médicos del Mundo”*. Quedará reflejada la propuesta de seguimiento y evaluación en la gestión del voluntariado en cuadros descriptivos, con la metodología a emplear y la utilidad que tendrán cada uno de éstos.

La articulación de procesos de mejora continuada en el Plan de Gestión del Voluntariado de Médicos del Mundo, se fundamenta en la existencia de mecanismos para la obtención y análisis de información relevante a nivel territorial que permita la toma de decisiones sobre aspectos clave de desarrollo del Plan.

La valoración de la evolución de procesos y resultados, la incorporación de mecanismos correctores y el establecimiento de procesos de apoyo para el pleno funcionamiento del sistema requiere el manejo de información comparable y real, descriptiva de situaciones y procesos.

### AMBITO TERRITORIAL

Se propone, por un lado, la elaboración de informes cuatrimestrales en cada una de las sedes territoriales que permitan la toma de decisiones a corto plazo, a partir de la recogida y análisis de información clave sobre cada uno de los procesos en los que se articula el sistema operativo (Sensibilización, Captación, Acogida, Incorporación y Seguimiento). Estos informes posibilitan el manejo de contingencias y la respuesta coyuntural a los desajustes detectados en el desarrollo de los procesos.

Por otro lado, una vez completo el ciclo de la gestión del voluntario, es posible elaborar un informe anual territorial que, además de contener un resumen de los informes cuatrimestrales, recoja información obtenida en los sistemas de seguimiento (medición semestral), del grado de satisfacción de los voluntarios, resumen de las respuestas a imprevistos y actuaciones no planificadas que han tenido lugar durante el año. Cuando existan datos, se podrá hacer un análisis comparativo con los informes de años anteriores.

La propuesta de información clave de cada uno de los informes y su utilidad, aparece a continuación.

---

<sup>4</sup> *Estudio sobre el voluntariado en Médicos del Mundo. Plan de Gestión Integral del Voluntariado. Laborur . 2001*

## Informe Cuatrimestral

INFORMACIÓN	DESCRIPCIÓN	UTILIDAD
Necesidades de voluntariado clasificada por perfiles tipo	Resumen cuantitativo y cualitativo de documentos descriptivo de perfiles necesarios solicitados	Establecimiento de un mapa de necesidades que oriente acciones subsiguientes para la incorporación o reorientación de voluntarios/as
Funciones, tareas y competencias requeridas más demandadas	Identificación de funciones, tareas y competencias transversales, requeridas para la mayoría de los voluntarios independientemente de las áreas, programas o proyectos en los que se adscriben.	Establecimiento de perfil tipo de voluntariado requerido en Médicos del Mundo que permite ajustar estrategias de captación y los procesos de formación Básica Inicial.
Perfiles tipo del conjunto de voluntarios de Médicos del Mundo a nivel territorial	Caracterización de los perfiles tipo de voluntariado existentes en la organización.	Análisis comparativos anuales que permitan establecer evolución en los voluntarios y en la organización. Además permite incorporar variaciones en sistemas de marketing social y formación según la realidad interna.
Nivel de ajuste entre necesidades de voluntariado y perfil tipo de voluntarios de reciente incorporación	Relación existente entre perfiles tipo de voluntarios incorporados de forma reciente a la organización y las peticiones realizadas.	Análisis de la cobertura de necesidades y detección de posibles fallos en procesos de identificación o captación que necesitan ser subsanados.
Nivel de movilidad del voluntariado	Cambios en las funciones desempeñadas, en los proyectos o áreas en los que se estaba adscrito inicialmente.	Funcionamiento de sistemas de vinculación de necesidades a voluntariado según perfiles existentes rentabilizando los recursos y la formación, así como ajuste a demandas de voluntarios.
Rendimiento de la inversión en captación de voluntarios/as	Relación entre recursos empleados en la captación realizada para conseguir dar respuesta a las necesidades de voluntariado y resultados obtenidos en términos cuantitativos y cualitativos: adecuación en número y en perfil.	Identificación de puntos fuertes y puntos débiles en el proceso que permitan un análisis más exhaustivo de los mismos y orienten futuras acciones en este sentido.
Variación en número de voluntarios/as por áreas	Número de incorporaciones y abandonos de voluntarios/as por proyecto, programa y área de intervención.	Análisis de distribución de las variaciones y relación entre estas y factores de decisión internas por necesidades de la organización, o indicadoras de errores en los procesos de trabajo con voluntarios.
Relación entre recepción de voluntarios e incorporación a la organización	Tasa entre número de respuestas a la demanda de voluntariado realizada y nº total de voluntarios incorporados a la organización de forma efectiva	Análisis de la adecuación de las estrategias de captación y acogida para dar respuesta a la necesidades de la organización que permitan analizar el ajuste realizado entre oferta de colaboración y satisfacción de la demanda existente.
Motivos de la diferencia anterior	Análisis de los desajustes entre número y perfil de personas interesadas en participar en la organización y necesidades reales de la misma.	Posibilita la detección de puntos débiles en los procesos de captación y acogida y orienta hacia la mejora de definición de perfiles requeridos y ajuste a necesidades concretas.
Nivel de satisfacción de voluntarios en la formación básica inicial	Satisfacción de los voluntarios con el proceso de formación inicial en cuanto a contenidos, metodología, profesorado, duración, etc.	Permite la toma de decisiones sobre variaciones necesarias en las acciones de formación inicial de los voluntarios
Innovaciones incorporadas a los procesos de formación básica inicial	Modificaciones de las propuestas de formación básica de voluntarios y ámbito de las mismas: contenidos, duración, etc.	Conocimiento de las mejoras introducidas en los procesos de formación básica que posibiliten el ajuste a las necesidades reales de organización y voluntarios y permitan establecer orientaciones generales para la organización.
Resumen de diseños curriculares de formación específica	Síntesis de aspectos clave de los diseños curriculares de la formación específica para voluntarios.	Concreción de objetivos, contenidos y carga horaria de los procesos de formación específica que permitan valorar su adecuación a las necesidades de organización y voluntario y la incorporación de mejoras a los procesos.

INFORMACIÓN	DESCRIPCIÓN	UTILIDAD
Niveles de satisfacción y aprendizaje en formación específica	Grado de satisfacción con la formación recibida, en cuanto a contenidos, profesorado, metodología, etc. y grado de cumplimiento de los objetivos de aprendizaje en contenidos, habilidades y actitudes.	A partir de la evaluación sobre satisfacción y aprendizaje de los voluntarios participantes en acciones de formación específica, se pueden generar alternativas de mejora de los procesos existentes.
Innovaciones incorporadas en procesos de formación específica	Modificaciones de las propuestas de formación específica de voluntarios y ámbito de las mismas: contenidos, duración, etc.	Conocimiento de las mejoras introducidas en los procesos de formación específica que posibiliten el ajuste a las necesidades reales de organización y voluntarios y permitan establecer orientaciones generales para la organización.
Nivel de integración	Grado de transferencia de aprendizajes a la práctica voluntaria, a partir de la autopercepción de desempeño por voluntarios y valoración de responsables de proyecto/área	Permite conocer el grado de ajuste en los procesos de incorporación de voluntarios y la toma de decisiones en cuanto a estrategias de detección de necesidades, captación de voluntarios e información y formación ofrecida.
Necesidades del Responsable de Voluntariado	Evaluación de las necesidades detectadas en la coordinación y gestión del voluntariado.	Nos permitirá valorar la situación del responsable y en función de las necesidades detectadas: estructurar el trabajo y ver la posibilidad de crear grupos de apoyo a la gestión.

## Informe Anual

INFORMACIÓN	DESCRIPCIÓN	UTILIDAD
Resumen de informes cuatrimestrales	Resumen de aspectos clave recogidos en los informes trimestrales.	Análisis de la evolución de situaciones y valoración de la misma.
Grado de desajustes en los procesos	Información de carácter semestral recogida en los sistemas de seguimiento en cuanto a intervención con destinatarios, organización y relaciones en trabajo voluntario y necesidades de la organización.	Permite la toma de decisiones en cuanto al mantenimiento, reformulación o incorporación de nuevos procesos de trabajo vinculados a objetivos: programas y proyectos, funciones y tareas de voluntarios, sistemas de coordinación o colaboración internos, etc.
Nivel de satisfacción por perfil de voluntarios y adscripción a programas o proyectos	Evaluación de satisfacción de voluntarios en relación a su trabajo en Médicos del Mundo, según perfil tipo y programa o proyecto al que se adscriben.	Ofrece información sobre un aspecto clave del mantenimiento y fidelización de los voluntarios de la organización, cuyo análisis permite reforzar los procesos de reconocimiento y motivación en caso de ser necesario.
Resumen de actuaciones emprendidas no planificadas.	Breve descripción de intervenciones realizadas no previstas, para solucionar desajustes detectados en cuanto a necesidades de destinatarios, voluntarios y organización, que destaque su justificación, ámbito de aplicación y resultados obtenidos.	El análisis global de la respuesta a imprevistos en la respuesta a necesidades permite detectar fallos globales en el proceso, a subsanar en nuevas propuestas, mejorar los mecanismos de control de contingencias existentes
Comparativa años anteriores	Análisis comparativo de informes de años anteriores y evolución de aspectos clave.	Evolución de procesos y resultados en los ámbitos clave de gestión del voluntariado en Médicos del Mundo.



La propuesta de trabajo con los informes cuatrimestrales y con el informe anual consta de los siguientes pasos:

	<u>PASOS</u>	SECUENCIA DE ACTUACIONES	DESCRIPCIÓN DE TAREAS
<b>CUATRIMESTRAL</b>	<b>1</b>	<b>Recogida de información</b>	Recopilación y clasificación de información según proceso de la gestión operativa del voluntario
	<b>2</b>	<b>Análisis de información</b>	Detección de puntos fuertes y débiles en el desarrollo de la propuesta inicial, así como desviaciones en el proceso.
	<b>3</b>	<b>Toma de decisiones</b>	Elaboración y valoración de alternativas sobre los fallos, desviaciones e imprevistos que afectan al proceso. Aplicación de medidas correctoras coyunturales o aplazamiento de decisiones.
	<b>4</b>	<b>Registro de incidencias y acciones no planificadas</b>	Revisión y registro de incidencias y de incorporación de acciones no planificadas.
<b>ANUAL</b>	<b>5</b>	<b>Resumen de informes cuatrimestrales</b>	Recopilación de resultados y conclusiones extraídas de los informes de valoración cuatrimestrales
	<b>6</b>	<b>Recogida de información</b>	Recopilación y clasificación de información recabada semestralmente en los sistemas de seguimiento, del nivel de satisfacción de los voluntarios y de acciones no planificadas
	<b>7</b>	<b>Análisis general</b>	Valoración general del proceso de gestión del voluntario y establecimiento de conclusiones
	<b>8</b>	<b>Análisis específico</b>	Valoración de puntos fuertes y débiles en el proceso de gestión del voluntariado y establecimiento de conclusiones específicas sobre alguno de los aspectos analizados (procesos, formación, satisfacción, etc.)
	<b>9</b>	<b>Propuesta de actuaciones correctoras y modificaciones en la gestión territorial</b>	Elaboración y valoración de alternativas de mejora del proceso, a partir de los resultados de los análisis y de la comparación con informes de años anteriores que permitan valorar la evolución y consolidación del proceso.
	<b>10</b>	<b>Envío de resumen anual a Sede Central</b>	Resumen ejecutivo del informe anual a la Sede Central de Médicos del mundo.

## AMBITO ESTATAL

A partir de los informes anuales remitidos por las oficinas territoriales, se propone la elaboración de un **informe global** a nivel estatal, que recoja lo siguiente:

INFORMACIÓN	DESCRIPCIÓN	UTILIDAD
Resumen de informes anuales territoriales	Sinopsis de los aspectos más relevantes recogidos en los informes anuales de las sedes territoriales de la organización.	Visión global de la implantación del Plan de Gestión del Voluntariado, que permite a las sedes territoriales conocer su posición respecto al resto y ofrece una imagen general del proceso
Visión general del proceso	Valoración de la información territorial en cuanto a desajustes, problemas y dificultades en el desarrollo del proceso.	A partir de información de desajustes, problemas y dificultades en el proceso se pueden establecer conclusiones, bien a nivel general o en ámbitos territoriales específicos que permitan articular medidas correctoras.
Ejes prioritarios de mejora	Detección de ejes generales y específicos de mejora de las propuestas en el ámbito territorial.	El establecimiento de ejes de mejora necesarios permite establecer prioridades en la articulación de medidas y constituye un punto de partida para el proceso de trabajo participado entre la sede central y las delegaciones territoriales.

El ámbito estatal debe dar cobertura y asegurar respuestas ante las necesidades generales y concretas de los territorios. En él recae la responsabilidad del establecimiento de prioridades a nivel estatal si los déficits son comunes y procesos de apoyo a territoriales que presenten dificultades específicas, a partir de la visión general de proceso y resultados.

El proceso es el siguiente:

PASOS	SECUENCIA DE ACTUACIONES	DESCRIPCIÓN DE TAREAS
<b>1</b>	<b>Recogida de información</b>	Recopilación de informes anuales remitidos por las sedes territoriales y clasificación de la información.
<b>2</b>	<b>Análisis de información</b>	Detección de desajustes, problemas y dificultades. Identificación de problemas comunes y específicos en la puesta en marcha del Plan.
<b>3</b>	<b>Articulación de procesos de trabajo compartido</b>	Diseño y propuesta de procesos de trabajo compartidos que den respuestas a problemas comunes y estrategias de mejora ante problemas territoriales específicos.
<b>4</b>	<b>Apoyo a la transferencia e implantación</b>	Establecimiento de medidas complementarias de apoyo que permitan una implantación efectiva de las propuestas en los ámbitos territoriales.
<b>5</b>	<b>Seguimiento de la implantación</b>	Sistemas de toma de contacto y análisis del desarrollo de las propuestas que aseguren la plena implantación de las medidas correctoras y el funcionamiento óptimo del sistema.



## 7 COMO ORGANIZAR UN PROGRAMA DE VOLUNTARIADO

Este apartado contiene un esquema de cómo poner en marcha un programa de voluntariado dentro de una asociación, los contenidos están reflejados en los apartados anteriores de este manual.

Es preciso que, cuando queramos poner en marcha un programa de voluntariado dispongamos de una persona que se encargue de centralizar las ofertas recibidas, de entrevistar al voluntariado, de coordinarlo y de hacer el seguimiento oportuno.

A continuación detallamos los pasos a seguir en la puesta en marcha de un programa de voluntariado:

PASOS	ACCIÓN	ACCIONES
1º	Conocer la realidad	Análisis de la realidad Valoración de la necesidad de voluntariado Elaboración del perfil necesario para cada programa. Definición de las acciones
2º	Fase de captación	Elaboración del proceso de captación (apartado 3º del manual) Realización de la captación
3º	Fase de acogida	(Ver apartado 4) Realización de la entrevista y selección de voluntarios/as Cumplimentación de la ficha de voluntariado
4º	Fase de formación	Curso de formación inicial del voluntariado (ver apartado 4 y anexo con el curso de formación)
5º	Fase de incorporación	Firma de compromiso de voluntariado. Incorporación de datos al registro de voluntariado de la entidad Identificación Incorporación al grupo de acción
6º	Fase de seguimiento	Realización de reuniones periódicas de seguimiento de la actividad. Formación continuada del voluntariado a través de la realización de cursos específicos, según su actividad. Valoración de la acción Reconocimiento de la acción voluntaria.



## **8 ANEXOS**

### **LEY 6/1996, DE 15 DE ENERO, DEL VOLUNTARIADO**

(BOE 17.01.1996)

#### **EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

El moderno Estado de Derecho debe incorporar a su ordenamiento jurídico la regulación de las actuaciones de los ciudadanos que se agrupan para satisfacer los intereses generales, asumiendo que la satisfacción de los mismos ha dejado de ser considerada como una responsabilidad exclusiva del Estado para convertirse en una tarea compartida entre Estado y sociedad.

El Estado necesita de la responsabilidad de sus ciudadanos y éstos reclaman un papel cada vez más activo en la solución de los problemas que les afectan.

La conciencia creciente de esa responsabilidad social ha llevado a que los ciudadanos, a veces individualmente, pero, sobre todo, por medio de organizaciones basadas en la solidaridad y el altruismo, desempeñen un papel cada vez más importante en el diseño y ejecución de actuaciones dirigidas a la satisfacción del interés general y especialmente a la erradicación de situaciones de marginación y a la construcción de una sociedad solidaria en la que todos los ciudadanos gocen de una calidad de vida digna.

Una manifestación fundamental de esta iniciativa social la constituye el voluntariado, expresión de la solidaridad desde la libertad y el altruismo.

La acción voluntaria se ha convertido hoy en día en uno de los instrumentos básicos de actuación de la sociedad civil en el ámbito social y, como consecuencia de ello, reclama un papel más activo que se traduce en la exigencia de mayor participación en el diseño y ejecución de las políticas públicas sociales.

Esta participación, por otro lado, es la que reconoce expresamente nuestra Constitución a los ciudadanos y a los grupos en que éstos se integran, en el artículo 9.2, y la que en razón del mismo artículo, están obligados a promover, impulsar y proteger los poderes públicos.

Abordar legislativamente desde el Estado esta triple tarea supone, de un lado, garantizar la libertad de los ciudadanos a expresar su compromiso solidario a través de los cauces que mejor se acomoden a sus más íntimas motivaciones. En segundo lugar, implica, como se ha dicho anteriormente, la obligación del Estado de reconocer, promover e impulsar eficazmente la acción voluntaria en sus diversas modalidades.

Finalmente, implica la obligación de respetar el orden constitucional de distribución de competencias y, por tanto, las normas que sobre esta misma materia hayan dictado o puedan dictar en un futuro las Comunidades Autónomas.

La presente Ley persigue el logro de esos tres objetivos. En efecto, queda superado el concepto restringido de voluntario, asimilado con frecuencia a lo puramente asistencial, para dar cabida también al resto de ámbitos en los que la participación ciudadana es igualmente valiosa y necesario complemento de la actividad pública. Desde la educación al deporte, de lo cívico a lo asistencial, la Ley recoge lo que viene siendo la práctica habitual de quienes trabajan de forma altruista en conseguir una sociedad mejor para todos.

El voluntariado así entendido debe superar también el puro voluntarismo, la acción individual, aislada y esporádica, bienintencionada pero poco eficaz y, por tanto, ha de ser reconducido hacia las organizaciones, tanto privadas como públicas, con capacidad para aprovechar sinérgicamente el esfuerzo, el entusiasmo y la dedicación de los voluntarios.

Por lo que se refiere al segundo de los objetivos citados, junto con el reconocimiento del hecho social del voluntariado, la Ley contempla una serie de medidas de apoyo al voluntariado tendentes a incrementar su nivel de implantación social.

Finalmente, en cuanto al reparto constitucional de competencias, la promoción y el fomento del voluntariado no es una competencia exclusiva del Estado, razón por la que la Ley limita su ámbito de aplicación a los voluntarios y organizaciones que participen o desarrollen programas de ámbito estatal o supraautonómico, así como a los que participen en programas que desarrollen actividades de competencia exclusiva estatal.

Recoge la Ley las notas comúnmente aceptadas como definitorias de la actividad de voluntariado: carácter altruista y solidario; libertad, es decir, que no traiga su causa de una obligación o un deber del voluntario; gratuidad, sin que exista contraprestación económica de ningún tipo; y, finalmente, que se realice a través de una organización pública o privada.

La Ley contempla, por tanto, el voluntariado organizado, esto es, el que se desarrolla dentro del ámbito de una entidad pública o privada, excluyéndose las actuaciones aisladas o esporádicas realizadas por razones de amistad, benevolencia o buena vecindad.

La acción voluntaria queda con la Ley completamente deslindada de cualquier forma de prestación de servicios retribuida, ya sea civil, laboral, funcional o mercantil.

Esta diferenciación entre voluntario y trabajador asalariado se afianza además con el establecimiento de un amplio cuadro de derechos y deberes de los voluntarios, que habrá de ser respetado y observado por las organizaciones y los voluntarios, constituyendo así la referencia obligada ante cualquier conflicto que pudiera surgir entre unas y otros.

Los derechos y deberes contemplados en la Ley son fiel reflejo de los que con carácter general se apuntan en las diversas Recomendaciones internacionales sobre la materia, así como los que se recogen en la “Carta europea para los voluntarios” propuesta por Volonteuropé y la “Declaración Universal sobre Voluntariado”, elaborada por los propios voluntarios en el Congreso mundial celebrado en París en 1990 a iniciativa de la Asociación Internacional de Esfuerzos Voluntarios. En la misma línea estos derechos y deberes se ajustan a las Cartas de los voluntarios de las ONGs que en nuestro país cuentan con una mayor tradición en este terreno.

Como ya se señaló anteriormente, la Ley del Voluntariado contempla únicamente aquella actividad que se realiza a través de una organización privada o pública. La Ley no distingue donde la realidad no lo ha hecho y contempla el voluntariado en toda su diversidad sin acuñar nuevas terminologías que en nada contribuirían a clarificar el ya de por sí complejo y rico panorama asociativo español. En consecuencia, cualquier organización, pública o privada, que cumpla los requisitos señalados en la Ley (carecer de ánimo de lucro, estar legalmente constituida, tener personalidad jurídica propia y realizar programas en el marco de las actividades de interés general que la propia Ley menciona) puede contar con la colaboración de voluntarios, quedando entonces sometida, respecto de ellos, al régimen jurídico establecido en la Ley.

Con el objetivo de contribuir al fomento del voluntariado la Ley contempla una serie de medidas. Con estas medidas se trata de fomentar el voluntariado sin desvirtuar su naturaleza solidaria, altruista y gratuita, pero reconociendo al tiempo el valor que las actividades voluntarias tienen para toda la sociedad. Así, por ejemplo, se prevé el fomento, por la Administración General del Estado, de mecanismos de asistencia técnica, programas formativos, servicios de información y campañas de divulgación y reconocimiento de las actividades de voluntariado. También se prevén determinados beneficios para los voluntarios como reconocimiento y valoración social de su actuación.

Por último, la Ley contempla la situación de los voluntarios en el extranjero extendiendo a los mismos la aplicación de sus previsiones.

## **TITULO I**

### Disposiciones generales

#### **Artículo 1. Objeto**

La presente Ley tiene por objeto promover y facilitar la participación solidaria de los ciudadanos en actuaciones de voluntariado, en el seno de organizaciones sin ánimo de lucro públicas o privadas.

#### **Artículo 2. Ámbito de aplicación**

1. Esta Ley será de aplicación a los voluntarios que participen en programas de ámbito estatal o supraautonómico, así como a las correspondientes organizaciones en cuanto desarrollen dichos programas.
2. También será de aplicación a los voluntarios y organizaciones que participen en programas que desarrollen actividades de competencia exclusiva estatal.



### **Artículo 3. Concepto de voluntariado.**

1. A los efectos de la presente Ley, 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 reúna los siguientes requisitos:

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

2. 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 buena vecindad.

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

### **Artículo 4. Actividades de interés general**

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 otras de naturaleza análoga.

## **TÍTULO II**

### **Del voluntario**

### **Artículo 5. Concepto de voluntario.**

Tendrán la consideración de voluntarios las personas físicas que se comprometan libremente a realizar las actividades contempladas en los artículos 3 y 4.

### **Artículo 6. Derechos del voluntario.**

Los voluntarios tienen los siguientes derechos:

- a) Recibir tanto, con carácter inicial como permanente, la información, formación, orientación, apoyo y, en su caso, medios materiales necesarios para el ejercicio de las funciones que se les asignen.
- b) Ser tratados sin discriminación, respetando su libertad, dignidad, intimidad y creencias.
- c) Participar activamente en la organización en que se inserten, colaborando en la elaboración, diseño, ejecución y evaluación de los programas, de acuerdo con sus estudios o normas de aplicación.
- d) Ser asegurados contra los riesgos de accidente y enfermedad derivados directamente del ejercicio de la actividad voluntaria, con las características y por los capitales asegurados que se establezcan reglamentariamente.
- e) Ser reembolsados por los gastos realizados en el desempeño de sus actividades.
- f) Disponer de una acreditación identificativa de su condición de voluntario.

- g) Realizar su actividad en las debidas condiciones de seguridad e higiene en función de la naturaleza y características de aquella.
- h) Obtener el respeto y reconocimiento por el valor social de su contribución.

#### **Artículo 7. Deberes del voluntario.**

Los voluntarios están obligados a:

- a) Cumplir los compromisos adquiridos con las organizaciones en las que se integren, respetando los fines y la normativa de las mismas.
- b) Guardar, cuando proceda, confidencialidad de la información recibida y conocida en el desarrollo de su actividad voluntaria.
- c) Rechazar cualquier contraprestación material que pudieran recibir bien del beneficiario o de otras personas relacionadas con su acción.
- d) Respetar los derechos de los beneficiarios de su actividad voluntaria.
- e) Actuar de forma diligente y solidaria.
- f) Participar en las tareas formativas previstas por la organización de modo concreto para las actividades y funciones confiadas, así como las que con carácter permanente se precisen para mantener la calidad de los servicios que presten.
- g) Seguir las instrucciones adecuadas a los fines que se impartan en el desarrollo de las actividades encomendadas.
- h) Utilizar debidamente la acreditación y distintivos de la organización.
- i) Respetar y cuidar los recursos materiales que pongan a su disposición las organizaciones.

### **TITULO III**

De las relaciones entre los voluntarios y las organizaciones en que se integran

#### **Artículo 8. De las organizaciones.**

1. Las organizaciones que cuenten con la presencia de voluntarios habrán de estar legalmente constituidas, dotadas de personalidad jurídica propia, carecer de ánimo de lucro y desarrollar programas en el marco de las actividades de interés general recogidas en el artículo 4 de esta Ley. Los distintos Ministerios, dentro de los créditos habilitados a tal fin, podrán conceder subvenciones o establecer convenios con las entidades de voluntariado siempre que se cumplan los requisitos exigidos en la legislación general sobre subvenciones y se realicen de acuerdo con criterios de transparencia y equidad, de la forma que reglamentariamente se establezca.

2. Dichas organizaciones deberán, en todo caso:

- a) Cumplir los compromisos adquiridos con los voluntarios en el acuerdo de incorporación a la organización.
- b) Acreditar la suscripción de una póliza de seguro, adecuada a las características y circunstancias de la actividad desarrollada por los voluntarios, que les cubra de los riesgos de accidente y enfermedad derivados directamente del ejercicio de la actividad voluntaria, con las características y por los capitales asegurados que se establezcan reglamentariamente.
- c) Cubrir los gastos derivados de la prestación del servicio y dotar a los voluntarios de los medios adecuados para el cumplimiento de sus cometidos.
- d) Establecer los sistemas internos de información y orientación adecuados para la realización de las tareas que sean encomendadas a los voluntarios.

- e) Proporcionar a los voluntarios la formación necesaria para el correcto desarrollo de sus actividades.
- f) Garantizar a los voluntarios la realización de sus actividades en las debidas condiciones de seguridad e higiene en función de la naturaleza y características de aquellas.
- g) Facilitar al voluntario una acreditación que le habilite e identifique para el desarrollo de su actividad.
- h) Expedir a los voluntarios un certificado que acredite los servicios prestados.
- i) Llevar un registro de altas y bajas del personal voluntario.

### **Artículo 9. Incorporación de los voluntarios**

1. La incorporación de los voluntarios a las organizaciones se formalizará por escrito mediante el correspondiente acuerdo o compromiso que, además de determinar el carácter altruista de la relación, tendrá como mínimo el contenido siguiente:

- a) El conjunto de derechos y deberes que corresponden a ambas partes, que habrá de respetar lo dispuesto en la presente Ley.
- b) El contenido de las funciones, actividades y tiempo de dedicación que se compromete a realizar el voluntario.
- c) El proceso de formación que se requiera para el cumplimiento de sus funciones.
- d) La duración del compromiso y las causas y formas de desvinculación por ambas partes.

2. La condición de voluntario será compatible con la de socio en la misma organización.

### **Artículo 10. Responsabilidad extracontractual frente a terceros.**

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.

### **Artículo 11. Régimen jurídico.**

Los conflictos que surjan entre los voluntarios y las organizaciones en el ejercicio de las actividades propias de voluntariado se dirimirán por la jurisdicción competente de conformidad con lo establecido en las normas procesales.

### **Artículo 12. Colaboración en las organizaciones públicas sin ánimo de lucro.**

La colaboración de los voluntarios en la Administración General del Estado y en las entidades de derecho público con personalidad jurídica propia, vinculadas o dependientes de aquella que no tengan ánimo de lucro se ajustará a lo dispuesto en esta Ley y preferentemente se prestará a través de convenios o de acuerdos de colaboración con entidades sin ánimo de lucro privadas.

## TITULO IV

### Medidas de fomento del voluntariado

#### **Artículo 13. Medidas de fomento.**

La Administración General del Estado fomentará el establecimiento de mecanismos de asistencia técnica, programas formativos, servicios de información y campañas de divulgación y reconocimiento de las actividades de voluntariado.

#### **Artículo 14. Incentivos al voluntariado.**

Los voluntarios podrán disfrutar, en los términos y con el alcance que establezcan el Ministerio o Ministerios competentes, de bonificaciones o reducciones en el uso de medios de transporte público estatales, así como en la entrada a museos gestionados por la Administración General del Estado, y cualesquiera otros beneficios que reglamentariamente puedan establecerse como medida de fomento, reconocimiento y valoración social de la acción voluntaria.

#### **Artículo 15. Reconocimiento de los servicios voluntarios.**

1. El tiempo prestado como voluntario podrá surtir los efectos del servicio militar, en la forma prevista en la disposición final segunda de la Ley Orgánica 13/1991, de 20 de diciembre, del Servicio Militar.

2. Asimismo, el tiempo prestado como voluntario, debidamente acreditado, podrá ser convalidado total o parcialmente por el Consejo Nacional de Objeción de Conciencia, por el tiempo de duración de la prestación social sustitutoria que corresponda proporcionalmente, siempre que se trate de actividades de voluntariado realizadas con posterioridad al reconocimiento como objeto de conciencia.

La prestación de servicios se realice por un tiempo continuado de al menos seis meses, integrado en una entidad u organización que tenga suscrito convenio con el Ministerio de Justicia e Interior para la realización de la prestación social sustitutoria, en los términos previstos en la Ley 48/1984, de 26 de diciembre, reguladora de la objeción de conciencia y de la prestación social sustitutoria, y disposiciones de desarrollo.

#### **Artículo 16. Acreditación de las prestaciones efectuadas.**

La acreditación de la prestación de servicios voluntarios se efectuará mediante certificación expedida por la organización en la que se haya realizado, en la que deberán constar, como mínimo, además de los datos personales e identificativos del voluntario y de la entidad, los siguientes:

- a) Acreditación de que el sujeto interesado tiene la condición de voluntario.
- b) Fecha, duración y naturaleza de la prestación efectuada por el voluntario.

#### **Disposición adicional primera. Voluntarios en el extranjero.**

A quienes participen de forma voluntaria y gratuita en programas que se ejecuten en el extranjero por organizaciones que reúnan los requisitos del artículo 8 de esta Ley, les será de aplicación lo previsto en la misma.

***Disposición adicional segunda. Voluntarios de la cooperación para el desarrollo.***

1. Son voluntarios de cooperación para el desarrollo los que, integrados en organizaciones públicas o privadas sin ánimo de lucro, participen, en las condiciones que se indican en los apartados 2, 3 y 4 de esta disposición, en la gestión o ejecución de programas de la cooperación oficial española para el desarrollo.

2. Los voluntarios de cooperación para el desarrollo estarán vinculados a la organización en la que prestan sus servicios por medio de un acuerdo o compromiso formal que contemple, como mínimo:

a) Los recursos necesarios para hacer frente a las necesidades de subsistencia en el país de destino.

b) Un seguro de enfermedad y accidente a favor del voluntario y los familiares directos que con él se desplacen, válido para el período de su estancia en el extranjero.

c) Un período de formación, si fuera necesario.

3. Los voluntarios de cooperación para el desarrollo deberán ser informados, por la organización a la que estén vinculados de los objetivos de su actuación, el marco en el que se produce, los derechos y deberes, el derecho a la acreditación oportuna, así como de la obligación de respetar las leyes del país de destino.

4. Los voluntarios de cooperación para el desarrollo tendrán derecho a las exenciones fiscales, inmunidades y privilegios que se deriven de los Acuerdos Internacionales sobre la materia, suscritos por España.

5. En lo no previsto en los apartados anteriores o en las normas reglamentarias de desarrollo de los mismos, serán de aplicación a los voluntarios de la cooperación para el desarrollo las disposiciones de la presente Ley.

6. Los voluntarios que participen en programas de cooperación para el desarrollo, cuya prestación no incluya las prestaciones fijadas en los apartados a) y b) del punto 2 de esta disposición, en lo referente al seguro de los familiares directos que se desplacen con el voluntario, se sujetarán al régimen general de la Ley, no siéndoles de aplicación lo dispuesto en los apartados anteriores de la presente disposición.

***Disposición adicional tercera. Extensión del reconocimiento de los servicios voluntarios.***

Lo previsto en los artículos 14 y 15 de esta Ley podrá ser de aplicación a los voluntarios que participen en programas que desarrollen actividades de competencia de las Comunidades Autónomas o de los Entes locales, en el seno de organizaciones que reúnan los requisitos previstos en el artículo 8 de la presente Ley.

***Disposición transitoria única. Adaptación de las organizaciones.***

Las organizaciones que a la entrada en vigor de esta Ley dispongan de personal voluntario deberán ajustarse a lo previsto en la misma en el plazo de dos años.

***Disposición final única. Facultad de aplicación y desarrollo.***

Se autoriza al Gobierno a dictar las disposiciones necesarias para el desarrollo y ejecución de la presente Ley.

## **MODELO DE FICHA PARA CAMPAÑA DE CAPTACIÓN**

Fecha	
Programa	
Responsable	
Descripción del puesto	
Finalidad y objetivos que se persiguen con el puesto	
Responsabilidad y deberes del puesto	
Sistema de relación/coordinación y subordinación a responsables	
Sistema de supervisión de la actividad	
Titulación, formación y capacitación	
Edad y sexo	
Experiencia	
Tiempo semanal requerido	
Duración prevista de la actividad	
Perfil psicológico, actitudes, valores, etc.	
Otros	



## **MODELO DE FICHA PARA EL VOLUNTARIADO**

### FICHA DE VOLUNTARIADO

#### DATOS PERSONALES

NOMBRE Y APELLIDOS

DNI

FECHA DE NACIMIENTO

DIRECCIÓN

CIUDAD

PROVINCIA

CÓDIGO POSTAL

TELÉFONO PARTICULAR

TELÉFONO TRABAJO

CORREO ELÉCTRONICO

#### FORMACIÓN

TITULACIÓN

ORGANISMO

AÑO

IDIOMAS (indicar sólo en caso de nivel alto o bilingüe)

INFORMÁTICA

WORD

EXCEL

ACCESS

Otros

#### EXPERIENCIA PROFESIONAL

ORGANISMO

PUESTO

PERIODO

SITUACIÓN LABORAL ACTUAL

EN ACTIVO

DESEMPLEADO/A

JUBILADO/A

AMO/A DE CASA



## EXPERIENCIA EN COOPERACIÓN

ORGANISMO	PUESTO	PERIODO
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

## PREFERENCIAS Y DISPONIBILIDAD

TIPO DE COLABORACIÓN VOLUNTARIA QUE DESEARIA REALIZAR EN ESPAÑA

- En el área de apoyo administrativo  En el área de proyectos   
En el área de comunicación  En el área económico-financiera   
En el área de voluntariado-grupos de trabajo  En el área de cuarto mundo

Otros (ensobrar, empaquetar, cargar, etc.)

TIPO DE COLABORACIÓN VOLUNTARIA QUE DESEARIA REALIZAR EN PROYECTOS FUERA DE ESPAÑA

Como logista-administrador/a  En asistencia sanitaria  Otros

### DISPONIBILIDAD

	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
Mañana	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tarde	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

¿QUÉ FORMACIÓN E INFORMACIÓN LE GUSTARÍA RECIBIR?

FECHA

## **MODELO DE COMPROMISO COLABORACIÓN VOLUNTARIA**

### **COMPROMISO DE COLABORACIÓN VOLUNTARIA**

En \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

#### **REUNIDOS:**

**DE UNA PARTE:** D. \_\_\_\_\_, con D.N.I. nº \_\_\_\_\_, como \_\_\_\_\_ de la Asociación MEDICOS DEL MUNDO, en nombre y representación de la misma, con domicilio social en \_\_\_\_\_, con CIF nº G-79408852.

**Y DE OTRA:** D./Dña. \_\_\_\_\_, con D.N.I. \_\_\_\_\_, con domicilio en \_\_\_\_\_.

#### **EXPONEN:**

**PRIMERO:** Que la Asociación **MÉDICOS DEL MUNDO**, inscrita en Registro de Asociaciones del Ministerio del Interior, tiene por objeto la realización de prestaciones de asistencia a las poblaciones afectadas por cataclismos, accidentes colectivos o que sufren situaciones de guerra y, en general, asistir a toda persona que se encuentre en una situación de sufrimiento físico o moral.

**SEGUNDO:** Que D./Dña. \_\_\_\_\_, de profesión \_\_\_\_\_, ha contactado con la Asociación MÉDICOS DEL MUNDO con la intención de prestar colaboración voluntaria en el proyecto \_\_\_\_\_, que la Asociación MÉDICOS DEL MUNDO desarrolla en la ciudad de \_\_\_\_\_, para lo cual ambas partes suscriben el presente COMPROMISO DE COLABORACIÓN VOLUNTARIA, que queda expresamente excluido de la legislación laboral española de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1.3 d) del Estatuto de los Trabajadores, y que se regirá por las siguientes:

#### **CLAUSULAS:**

**PRIMERA:** D./Dña. \_\_\_\_\_ colaborará como voluntaria en el Programa indicado en el apartado segundo, gestionado por la

Asociación MÉDICOS DEL MUNDO en \_\_\_\_\_  
y realizará labores de \_\_\_\_\_  
de forma totalmente gratuita, estando excluida de toda calificación laboral, realizando su labor voluntaria de conformidad con las instrucciones y tareas que le asigne el responsable de la misma y teniendo en cuenta, no obstante, las siguientes

### Condiciones generales

- a) No utilizará los medios, recursos y nombre de la Asociación MÉDICOS DEL MUNDO para fines particulares, ni representará a la misma salvo que expresamente sea autorizado/a para ello.
- b) Se ajustará a las normas de conducta y actuaciones en la tarea de colaboración suscrita al código ético profesional respectivo, así como al que rige a esta Organización No Gubernamental, que se basa en la ayuda desinteresada y el apoyo humanitario a personas en situación de necesidad física o moral, y que garantiza el secreto sobre situaciones personales confiado a la misma o a cualquiera de sus miembros.
- c) Respetará los aspectos organizativos enunciados por la JUNTA DIRECTIVA de la Asociación o por las personas y cargos en que ésta delegue, así como la normativa vigente en el Programa al que adscribe con el presente Compromiso de Colaboración.
- d) MÉDICOS DEL MUNDO se reserva el derecho a dar por finalizado este compromiso si, a juicio de sus responsables directivos, la tarea del voluntario/a se desarrollase de forma incorrecta, incompleta o, en general, perjudicial para los usuarios o para los fines de la Organización.

**SEGUNDA:** MEDICOS DEL MUNDO, se compromete a suscribir a \_\_\_\_\_ en la póliza de seguro de accidentes conforme a lo estipulado en la legislación vigente (Ley 6/1996 de Voluntariado)

**TERCERA:** D./Dña. \_\_\_\_\_, se compromete a prestar su colaboración voluntaria en el programa indicado desde el día \_\_\_\_\_, hasta el día \_\_\_\_\_, con las funciones indicadas en la cláusula primera del presente compromiso.

Cualquier modificación de lo establecido en la presente cláusula deberá ser acordada por las partes y firmado como anexo al presente compromiso.

**CUARTA:** D./Dña. \_\_\_\_\_ se compromete a asistir a todas las reuniones de coordinación o programación que se celebren en el área o programa en el que colabora, a petición del responsable de la misma.

**QUINTA:** en el caso de no cumplirse las obligaciones contempladas en las cláusulas anteriormente citadas, salvo causas justificadas, quedará automáticamente suspendida la relación entre la Asociación MÉDICOS DEL MUNDO y D./Dña. \_\_\_\_\_ Si una

vez asumido este compromiso, por cambiar las circunstancias personales de voluntario/a, éste/a no pudiese cumplirlo en los términos ofrecidos, se compromete a avisar a MDM de tales circunstancias con la antelación máxima que le sea posible. Todo ello con la finalidad de que MDM pueda suplir los servicios del voluntario/a con otros medios.

**CUARTO:** A efectos de todos los demás aspectos no contemplados en este documento, en referencia a DERECHOS y OBLIGACIONES de la persona que ofrece COLABORACIÓN VOLUNTARIA, las partes firmantes del presente COMPROMISO DE COLABORACIÓN VOLUNTARIA, se someten a la Ley 6/96 de 15 de enero, del Voluntariado (se adjunta copia de la Ley), entendiéndose que de no ajustarse la relación suscrita a dicha Ley, quedaría la relación suspendida por ambas partes.

Y en prueba de conformidad por cuanto antecede, ambas partes firman el presente COMPROMISO DE COLABORACIÓN VOLUNTARIA, por duplicado ejemplar y a un solo efecto en el lugar y fecha reseñados en su encabezamiento.

Fdo. : \_\_\_\_\_  
MÉDICOS DEL MUNDO

Fdo. : \_\_\_\_\_  
D./Dña. \_\_\_\_\_

### MODELO DE CARNET DE VOLUNTARIADO

<b>VOLUNTARIO Nº</b>	
	
	País/Country: _____
	Nombre/Name: _____
	Pasaporte nº / Passport nº: _____
	Cargo/Tittle: _____
VALIDO DESDE / VALID FROM: _____ with/starts: _____	
Firma/Signat: _____	

<p>Médicos del Mundo agradece a todas las autoridades civiles y militares la ayuda que pueden prestar al holder de este carnet durante su estancia. Médicos del Mundo will be grateful to all civil and military authorities for the assistance they may offer at the accomplishment of our mission. Médicos del Mundo / España / Spain Expedido por / Issued by: _____ Eduardo Angulo Presidente/President</p> 
--

## **MODELO DE CERTIFICADO DE ACCIÓN VOLUNTARIA**

D. \_\_\_\_\_, con D.N.I.  
nº \_\_\_\_\_, como \_\_\_\_\_ de  
la Asociación \_\_\_\_\_, con  
domicilio social en \_\_\_\_\_,  
con CIF nº \_\_\_\_\_, en nombre y representación de la misma,

*CERTIFICA:*

Qué D./Dña. \_\_\_\_\_, con NIF  
nº \_\_\_\_\_ ha participado como voluntaria en el proyecto  
de \_\_\_\_\_, que  
la Asociación \_\_\_\_\_ desarrolla  
en la ciudad de \_\_\_\_\_,  
desde el \_\_\_\_\_ al \_\_\_\_\_.

Que en el mencionado proyecto ha realizado labores de  
\_\_\_\_\_, con una  
dedicación semanal de \_\_\_\_\_ horas. Valorándose  
\_\_\_\_\_ su actividad en el mismo.

Lo que certifica a los efectos oportunos en \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_  
de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

Fdo. \_\_\_\_\_  
(Cargo) \_\_\_\_\_

## **PROPUESTA CONTENIDOS CURSO BÁSICO DE FORMACIÓN DEL VOLUNTARIADO (15 horas)**

- 1- INTRODUCCIÓN
- 2- UNA VISIÓN GENERAL DE LA SITUACIÓN ACTUAL
  - 2.1 Una vuelta por la situación mundial
  - 2.2 Acción desde las organizaciones de voluntariado
- 3- QUÉ ES SER VOLUNTARI@
  - 3.1 Definiciones de voluntariado.
  - 3.2 Características del voluntariado.
  - 3.3 Derechos y deberes del voluntariado.
  - 3.4 Itinerario del voluntariado
- 4- APTITUDES Y ACTITUDES DEL VOLUNTARIADO
  - 4.1 Aptitudes y actitudes del voluntario/a.
  - 4.2 Problemática del voluntariado: qué no es un voluntario/a.
  - 4.3 Motivaciones.
  - 4.4 Cinco pasos para hacerse voluntario/a.
- 5- CAMPOS DE INTERVENCIÓN DEL VOLUNTARIADO
- 6- MARCO LEGISLATIVO
  - 6.1 Ley estatal de voluntariado.
  - 6.2 Leyes autonómicas de voluntariado.
- 7- NUESTRA ENTIDAD
  - 7.1 Un poco sobre la historia de Nuestra Asociación.
  - 7.2 Fines de la Entidad.
  - 7.3 Órganos de Gobierno y de participación.
  - 7.4 Perfil del voluntario/a en nuestra asociación
  - 7.5 Campos de acción de la asociación.
    - 7.5.1 Actividades de sensibilización
    - 7.5.2 Programas Estatales
    - 7.5.3 Proyectos Internacionales
    - 7.5.4 Otras Actividades.
- 8- HABILIDADES DE COMUNICACIÓN
  - 8.1 Concepto y tipos de comunicación
  - 8.2 El Derecho en la comunicación
  - 8.3 El trabajo en equipo
  - 8.4 Barreras en la comunicación.
  - 8.5 Dinámicas de grupo
  - 8.6 Técnicas de grupo



## **PROPUESTA CONTENIDOS CURSOS ESPECÍFICOS DE FORMACIÓN DEL VOLUNTARIADO**

### **CURSO SOBRE REDUCCIÓN DE DAÑOS (18 horas)**

- 1- Papel de las Organizaciones Sociales y de las Administraciones Públicas en la Reducción de Daños.
- 2- ¿Qué es la Reducción de Daños?
- 3- Estrategias en la Reducción de Daños
- 4- Colectivos objeto de los programas de Reducción de Daños.
- 5- Drogas y Exclusión Social. Riesgos y Daños Asociados al consumo de Drogas.
- 6- Ejercicio de la Prostitución y Exclusión Social. Daños asociados a prácticas sexuales no protegidas.
- 7- Agentes que participan en la Reducción del Daño.
- 8- Recursos sociosanitarios de la comunidad.
- 9- Habilidades de comunicación y de negociación como técnicas en la Reducción de Daños

### **CURSO SOBRE DERECHOS HUMANOS (20 horas)**

- 1- Tema: derechos humanos y ONG humanitarias. Escenarios de actuación:
  - Derechos humanos, ayuda humanitaria, desarrollo y solidaridad.
  - Complementariedad en derechos humanos
  - Distintos enfoques:
    - Derechos humanos, dih, convenciones específicas
    - Focos específicos.
    - Concepto de impacto y protección en derechos humanos
- 2- Protección en derechos humanos de una población. Un enfoque operacional:
  - Riesgo, vulnerabilidad, amenazas y capacidades
  - Estrategias de afrontamiento
- 3- Revisión metodológica: mediante la exposición con intercambio, lluvia de ideas con exposición posterior, análisis de actores, estudio de casos, etc.



- 4- Tema: evaluando una situación. Impacto. Actuaciones en protección:
  - Evaluando una situación
  - Determinación del impacto en ddhh de un proyecto
  - Actuaciones frente a amenazas/presiones, vulnerabilidades y capacidades.
- 5- Revisión metodológica: trabajando en grupos con presentación posterior en plenario, estudio de casos.
- 6- Aplicación práctica de protección de DD.HH.

### **CURSO SOBRE HABILIDADES SOCIALES Y DE COMUNICACIÓN (18 horas)**

- 1- Introducción.
- 2- Proceso de comunicación, Fases y Barreras.
- 3- Fenómenos que mediatizan las relaciones humanas.
- 4- Modelo de Competencia. Concepto de Eficacia. Habilidades de Comunicación.
- 5- Autoevaluación de Habilidades.
- 6- Práctica de Habilidades de Comunicación en la Vida Diaria. Grupos reducidos.
- 7- Práctica de Habilidades de Comunicación en situaciones de Sensibilización Social y de desarrollo de actividades en nuestra asociación.
- 8- Grupos reducidos y Gran grupo.
- 9- Conclusiones.

## **CURSO DE FORMACIÓN DE FORMADORES (40 horas)**

### I- Introducción:

- 1- Análisis de la situación actual
- 2- La solidaridad en España
- 3- Balance de urgencia

### II- Voluntariado:

- 1- Voluntariado en España
- 2- ¿Qué es ser voluntario/a?
- 3- Características del voluntariado
- 4- Motivaciones del voluntariado
- 5- Aptitudes y actitudes.
- 6- Problemática, lo que no es un voluntario
- 7- Código ético de las organizaciones de voluntariado
- 8- Legislación sobre voluntariado
- 9- La organización de entidades de voluntariado

### III- La acción social voluntaria

- 1- La acción voluntaria en la acción social
  - a. Descripción y elementos de la Acción Voluntaria
  - b. Panorama actual de la Acción Voluntaria
  - c. Necesidad de la Acción Voluntaria
- 2- ¿A quién corresponde la Acción Social?
  - Diferentes iniciativas de intervención social
- 3- Teoría de la participación social voluntaria
- 4- Implicación para el voluntario

### IV- Itinerario del Voluntariado:

- 1- Captación
- 2- Acogida, orientación, integración y formación
- 3- Acompañamiento y reconocimiento
- 4- La organización de un programa de voluntariado

### V- El voluntariado en Médicos del Mundo

- 1- Perfil del voluntariado de MDM
- 2- Gestión y coordinación del Voluntariado en MDM
- 3- Campos de intervención del voluntariado en MDM

### VI- Metodología y habilidades

- 1- Habilidades de comunicación oral
- 2- Técnicas y herramientas de apoyo a la comunicación oral
- 3- Técnicas y metodología didáctica de dinámicas de grupos
- 4- Habilidades sociales en la relación de ayuda
- 5- Dinámica de grupos
- 6- Técnicas de grupo



## **EVALUACIÓN DE CURSOS DE FORMACIÓN**

Nos interesa conocer tu opinión sobre el desarrollo y contenidos del curso de formación de \_\_\_\_\_

Indica con una X lo que consideres más conveniente. GRACIAS

TEMAS	PONENTE			CONTENIDO			UTILIDAD		
	Bien	Regular	Mal	Bien	Regular	Mal	Bien	Regular	Mal
1 _____									
2 _____									
3 _____									
4 _____									
5 _____									
6 _____									
7 _____									
8 _____									
9 _____									
NO SABE / NO CONTESTA									

**1.- ¿EL CURSO, EN SU CONJUNTO, HA CUMPLIDO TUS EXPECTATIVAS?**

SI		NO		¿?	
N/C					

¿POR QUÉ? \_\_\_\_\_

**2.- GLOBALMENTE, EL CURSO TE HA PARECIDO:**

EXCELENTE		BUENO		REGULAR		MALO	
N/C							

¿POR QUÉ? \_\_\_\_\_

**3.- ¿QUÉ VALORACIÓN HARÍAS SOBRE...?**

	Excelente	Bien	Regular	Mal	NC
<b>Acogida</b>					
<b>Documentación entregada</b>					
<b>Alojamiento</b>					
<b>Comidas y Cenas</b>					
<b>Organización en general</b>					

**4.- OTRAS OBSERVACIONES QUE CONSIDERES INTERESANTES PARA FUTUROS CURSOS DE FORMACIÓN DEL VOLUNTARIADO**

\_\_\_\_\_



## **BIBLIOGRAFÍA GENERAL SOBRE VOLUNTARIADO**

- ALBERICH NISTAL, Tomás, *Guía fácil de Asociaciones. Manual de Gestión*, Madrid, Dykinson, S.L., Madrid, 1998 (2ª Ed. actualizada y ampliada)
- ÁLVAREZ DE MON, S., MARTÍN CAVANNA, J. y MARTÍNEZ SÁNCHEZ, J.L., *El Tercer Sector: Retos y propuestas para el próximo milenio*, Madrid, MTAS, 1998
- ARANGUREN GONZALO, Luis A., *Educación en la reinención de la solidaridad*, San Sebastián, Centro de Documentación y Estudios para la Paz, 1997.
- ARANGUREN GONZALO, Luis A., *Reinventar la solidaridad. Voluntariado y educación*, PPC, 1998.
- ARANGUREN, Luis A y VILLALÓN J.J., *Los marcos de sentido en las organizaciones de voluntariado*. Colección Pensamiento en Acción. Identidades en movimiento. Cáritas. 2002
- ARANGUREN GONZALO, Luis A., *Ética en común*. Plataforma para la Promoción del Voluntariado en España. 2002
- ARANGUREN GONZALO, Luis A., *Los itinerarios educativos del voluntariado*. Colección a Fuego Lento. PPVE. Madrid 2001
- ARANGUREN GONZALO, Luis A., *Vivir es comprometerse*, Fundación Mounier, 2001
- ARANGUREN GONZALO, Luis A., *Cartografía del Voluntariado*, Madrid, PPC, 2000.
- ARANGUREN GONZALO, Luis A., *Somos andando. Itinerario educativo y animación del Voluntariado*, Caritas Española, 1999.
- ARANGUREN, L. y SÁEZ, P., *De la tolerancia a la interculturalidad. Un proceso educativo en torno a la diferencia*, Madrid, Anaya, 1998.
- AREVALO, Angel y CASTAÑO, Fernando, *Normativa autonómica en materia de servicios sociales*, Madrid, Consejería de Integración Social CAM, 1994
- ARMENGOL, Ignaci y FONT, Antoni, *El voluntario-cooperante español en los países en desarrollo*, Madrid, Coordinadora de ONGD, 1991
- BÉJAR, Helena, *El mal samaritano*, Madrid, Anagrama, 2001
- BERMEJO, José Carlos, *Apuntes de relación de ayuda*, Santander, Sal Terrae, 1998.
- BERMEJO, J.C. y MARTÍNEZ, A., *Relación de ayuda, acción social y marginación*, Santander, Sal Terrae, 1998.
- BERNARDO, Francisco, *El voluntariado en España*, Madrid, Cruz Roja Española, 1984.
- CALLEJO GONZALEZ, J. y IZQUIETA ETULAIN, J.L., *Los nuevos voluntarios: entre el individualismo y la solidaridad - Estudio sociológico del voluntariado de Cruz Roja de Valladolid*, Valladolid, Diputación de Valladolid, 1996
- CARITAS ESPAÑOLA, *Carpeta de Voluntariado: Formación Básica*, Madrid, 1989.
- CARITAS ESPAÑOLA, *Documentación Social n°104*, Madrid, 1996.
- CARITAS ESPAÑOLA, *Documentación Social: 2001 Repensar el Voluntariado*, Madrid, 2001.
- CASADO, Demetrio (comp.), *Organizaciones voluntarias en España*, Barcelona, Ed. Hacer, 1995.
- CASADO, Demetrio (comp.), *Entidades sociovoluntarias en Europa*, Barcelona, Ed. Hacer, 1997.
- CHOMSKY, Noam y otros, *El Nuevo Orden Mundial*, Ed. Txalaparta, Navarra, 1991.
- CODURAS, Pedro, *Voluntariado: discípulos y ciudadanos*, Barcelona, Cristianisme i Justícia, 1995
- CORTINA ORTS, Adela, *Ética sin Moral*, Tecnos, Madrid, 1990.

CRUZ ROJA ESPAÑOLA, *Voluntariado en Cruz Roja: formación institucional*, Madrid, Cruz Roja Española, 1997.

DASS, Ram y BUSH, Mirabai, *Compasión en acción: el poder del corazón*, Madrid, Gaia, 1994.

DÍAZ HERNÁNDEZ, Miguel A., *Motivaciones de la persona voluntaria. El compromiso inicial*. Colección a Fuego Lento. PPVE. Madrid 2001

DOMINGUEZ ANGULO, Javier, *¿Qué hacen las personas mayores por nosotros?*, Madrid, Ed. Delfin, 1998.

DOMINGO MORATALLA, Agustín, *Ética y voluntariado. Una solidaridad sin fronteras*, Madrid, PPC, 1997.

DOPPLER, Stephan, *Voluntarios y Cooperantes. Guía práctica para el Trabajo Solidario*, Madrid, Ed. Delfin, 1997.

DUBOIS, Rubén, *La solidaridad contada a los niños*, Madrid, Cáritas Española, 1993.

ENCUENTRO INTERNACIONAL SOBRE SERVICIOS SOCIALES, *El voluntariado*, Valencia, Bancaixa, 1995.

ESTEVE, Fernando, *Reflexiones sobre política económica*, Popular, Madrid, 1990.

FALCON, Enrique, *Dimensiones políticas del voluntariado*, Barcelona, Cristianisme i Justícia, 1997

FUNDACIÓN TOMILLO, *Empleo y trabajo voluntario en las ONG de acción social*, Madrid, 2000

FUNES, M<sup>a</sup> José, *La ilusión solidaria*, UNED, 1995.

GARCIA ROCA, Joaquín, *Solidaridad y Voluntariado*, Sal Terrae, Santander, 1994

GARCIA ROCA, Joaquín, *En tránsito hacia los últimos*, Sal Terrae, Santander, 2001

GARCIA ROCA, Joaquín, *Exclusión Social y Contracultura de la Solidaridad. Prácticas, discursos y narraciones*, Madrid, Ed. HOAC, 1998.

GARCIA ROCA, Joaquín, *Caminar juntos con humildad*, Cuadernos "Pensamiento en Acción", Caritas Española, 2000.

GRANDAL NORES, M<sup>a</sup> Isabel, *Voluntariado social y servicios sociales: una experiencia de colaboración: proyecto de ayuda a desplazados de la ex Yugoslavia*, Santiago de Compostela, Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social de Galicia, 1994.

GONZALEZ BLASCO, P., *El Voluntariado madrileño*, Dirección General de Cooperación al Desarrollo y Voluntariado, 1998.

JEREZ, Ariel (Coord.), *¿Trabajo voluntario o participación? Elementos para una sociología del sector*, Madrid, Tecnos, 1998

JORNADAS ANDALUZAS DEL VOLUNTARIADO, Sevilla, Junta de Andalucía, 1994.

JORNADAS DE ESTUDIO DEL COMITE ESPAÑOL PARA EL BIENESTAR SOCIAL, *Coordinación de la Acción Voluntaria*, Madrid, Acebo, 1991.

JORNADAS LAS PERSONAS MAYORES EN EUROPA HOY, *El voluntariado de las personas mayores*, Madrid, Fund. Cajamadrid, 1994.

LOPEZ QUINTAS, Alfonso, *Manual de formación ética del voluntario*, Madrid, Rialp, 1998

MADRID, A., *La institución del voluntariado*, Trotta, 2001.

MAX-NEEF, M., ELIZALDE, A. y HOPENHAYN, M., *Desarrollo a Escala Humana*, CEPAUR, Fundación Dag Hammarskjöld.

MEDICOS DEL MUNDO. *Manual de formación básica del Voluntariado*. Madrid 2002

MESA BOUZAS, Miguel A., *Qué es... el voluntariado*, Madrid, Paulinas, 1997

MEURANT, J., *El servicio de voluntario de la Cruz Roja en la sociedad de hoy*, Madrid, Cruz Roja Española, 1986.

MINISTERIO DE TRABAJO Y ASUNTOS SOCIALES. *Normativa española sobre voluntariado*. Segunda edición, enero 2002.

NINO, Carlos S., *Ética y Derechos Humanos*, Ariel, Barcelona, 1989.

PECES BARBA, Gregorio, *Tránsito a la Modernidad y Derechos Fundamentales*, Ed. Mezquita, Madrid, 1982.

PUIG, Toni, *La ciudad de las asociaciones: dirigir, gestionar y animar las asociaciones de los ciudadanos desde el marketing de servicios*, Madrid, Ed. Popular, 1994.

RENES, Víctor; ALFARO, Elena; RICCIARDELLI, Ofelia, *El voluntariado social*, Madrid, Ed. CCS, 1994.

RODRIGUEZ CABRERO, G. y MONTSERRAT CODORNIÚ, Julia, *La entidades voluntarias en España: institucionalización, estructura económica y desarrollo asociativo*, Madrid, Ministerio de Asuntos Sociales, 1996.

RODRIGUEZ CABRERO, Gregorio, *Participación Social de las Personas Mayores*, Madrid, IMSERSO, 1997.

RODRIGUEZ RODRIGUEZ, July. *Acompañamiento en la acción. La figura del animador o animadora de voluntariado*. Colección a Fuego Lento. PPVE. Madrid 2001

ROMERO PEDRA, Eduard (Coord.), *Valores para vivir*, Madrid, Ed. CCS, 1997.

SANCHEZ SANCHEZ, Antonio, *La animación hoy*, Madrid, Ed. CCS, 1991

SEBASTIÁN, Luis de, *La solidaridad. "Guardián de mi hermano"*, Barcelona, Ed. Ariel, 1996.

TAVAZZA, Luciano, *El nuevo rol del voluntariado social*, Buenos Aires, Lumen, 1995.

VARIOS AUTORES, *Coordinación de la acción voluntariado*, Madrid, Ed. Acebo, 1991.

VARIOS AUTORES, *El Voluntariado en la Animación Socio-Cultural*, Popular, Madrid, 1990.

VARIOS AUTORES, *Hacia una sociedad más solidaria*, Bilbao, Ed. Mensajero, 1998.

VARIOS AUTORES, *Organizaciones Voluntarias e intervención social*, Ed. Acebo, Madrid, 1989.

VARIOS AUTORES, *Problemas de la Legitimación en el Estado Social*, Trotta, Madrid, 1991.

VARIOS AUTORES, *La rosa de las solidaridades. Necesidades sociales y voluntariado en la Comunidad Valenciana*, Valencia, Bancaja, 1999.

VARIOS AUTORES, *Voluntariado y Personas Mayores. Una experiencia de Investigación Acción Participativa*, Madrid, INSERSO, 1996.

VELASCO, Miguel Angel, *Voluntarios: Una Revolución Imparable*, Madrid, Ediciones Palabra, 1995.

ZUBERO, Imanol, *Las nuevas condiciones de la solidaridad*, Bilbao, Desclée, 1994.

ZUBERO, Imanol, *Movimientos sociales y alternativas de sociedad*, Madrid, Ed. HOAC, 1996.

ZUBERO, Imanol, *¿A quién le interesa el Voluntariado?*, Cuadernos "Pensamiento en Acción", Caritas Española, 2000.



