

3.2. FASE 2: ACOGIDA

Una vez que la persona voluntaria entra a formar parte de nuestra organización tiene lugar la fase de Acogida.

De esta fase va a depender la **continuidad y la satisfacción** de la persona voluntaria que actuará como embajadora de primer orden de nuestra entidad. Como en la fase anterior de *Captación y Selección*, debemos transmitir la información de forma clara y precisa, incluso llegando a anticipar la futura fase de *Cierre de la actividad voluntaria*, lo que proporcionará una visión global y transparente de todo el proceso.

El momento de la Acogida puede tener lugar en la sede central o en el lugar donde se desarrollará la acción voluntaria. Comenzaremos por realizar un **recorrido por las instalaciones** e iremos **presentando** a la persona al resto del personal, ya sea personal trabajador como personas voluntarias, y en su caso, al equipo concreto con el que realizará su labor.

La persona encargada de efectuar este cometido puede ser la misma que realizó la entrevista inicial (normalmente es la persona encargada del voluntariado), que servirá de puente relacional entre la entrevista y la acogida. Esta persona debe ser capaz de transmitir la filosofía, valores y funcionamiento de la entidad por lo que es aconsejable que tenga cierta veteranía.

VALOR AÑADIDO

Una práctica que no requiere mucho esfuerzo y que sin embargo puede ser altamente beneficiosa en el proceso de Acogida, es el **envío de un e-mail** previo **informando de la próxima incorporación** a todas las personas que vayan a tener relación con la nueva persona voluntaria.

Lo ideal es que durante el recorrido se le **presente** también a la **persona coordinadora** de su voluntariado que tomará el relevo para seguir informando sobre las labores concretas. Si los recursos lo permiten, es conveniente que durante los primeros meses existan dos personas de referencia: la persona de la acogida inicial y la persona que coordina.

Después de las primeras semanas, conviene que la persona encargada del voluntariado **se reúna** con la persona voluntaria para informarse de cómo está siendo su proceso de incorporación, identificar posibles necesidades y así **realizar posibles ajustes** tanto al proceso en general como a su acción voluntaria en particular.

3.2.1. Formación Básica

Uno de los principales derechos de las personas voluntarias incluidos en la Ley 45/2015 es recibir la formación necesaria para el correcto desarrollo de su actividad.

Esta formación comienza en la fase de Acogida con la **Formación básica**. Algunas entidades de voluntariado realizan sus propios programas de formación llegando a constituirse como referentes en determinadas áreas. Otras instituciones prefieren derivar a su voluntariado a programas formativos impartidos por distintas entidades.

Contenido mínimo de la formación básica

Si decidimos delegar la tarea de **formación básica** a otra entidad, **debemos saber que** esa formación básica **se ilustrará** sobre el marco legal y ético de la acción voluntaria, derechos y deberes de las personas voluntarias, derechos y deberes de las personas destinatarias, códigos éticos y de conducta, qué es el voluntariado, ámbitos del voluntariado, qué me lleva a hacer voluntariado, qué es participar, cuándo, cómo y con quién participar, todo ello abordado **desde un punto de vista general**¹³.

Contenido de la formación básica específica

No obstante, no podemos olvidar que **nadie como nosotros/as conoce nuestra organización, por lo que a esa formación básica, debemos añadir una formación básica específica** que incluya:

- Cómo es la institución
- Misión, visión y valores de la entidad
- La importancia del voluntariado
- Especificaciones de la Ley 45/2015 de 14 de octubre, de Voluntariado
- A qué ámbitos dedicamos nuestra acción solidaria
- Nuestros programas de voluntariado
- Niveles y áreas de participación
- Perfiles de las personas destinatarias de nuestras acciones¹⁴
- Actividades que se desarrollan con estas
- Medidas específicas¹⁵ de la entidad para la prevención y solución de conflictos¹⁶ relativos al acoso sexual y al acoso por razón de sexo¹⁷

13 La Plataforma del Voluntariado de España (PVE) imparte con regularidad Cursos de Voluntariado Básico. Puedes consultar las próximas convocatorias en <https://plataformavoluntariado.org/cursos/>
<https://plataformavoluntariado.org/voluntariado-basico-construyamos-tu-voluntariado/>
<https://plataformavoluntariado.org/formacion-voluntariado/>

14 La nueva Ley de Voluntariado pone en valor la relación con las personas destinatarias considerando persona destinataria a “todas aquellas físicas y los grupos o comunidades en que se integren, tanto en el ámbito nacional como internacional, para los que el desarrollo de una actividad de voluntariado represente: una mejora en su calidad de vida (ya sea a través del reconocimiento o defensa de sus derechos), la satisfacción de sus necesidades, el acceso a la cultura, la mejora de su entorno, su promoción e inclusión social”

A la hora de determinar quiénes son las personas destinatarias no se puede establecer discriminación alguna. Por otra parte, todas y cada una de las actividades de voluntariado que se dirijan hacia estas personas se realizarán con pleno respeto a la libertad ideológica, política, sindical o religiosa de las personas que participen. Por ello se recogen una serie de derechos y deberes totalmente encaminados hacia el cuidado de las personas desde el respeto y la libertad de elección. (PVE: *Guía Fácil La Ley del Voluntariado en 5 pasos. Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado. BOE 247 del 15 de octubre, PVE, 2016*)

15 La PVE ha elaborado un Código de actuación para la prevención y solución de conflictos relativos al acoso sexual y el acoso por razón de sexo. Asimismo, se elaborarán materiales divulgativos destinados a la información y sensibilización de las entidades de voluntariado y de las personas voluntarias que colaboran en las mismas para identificar, prevenir y actuar ante situaciones de acoso. Los materiales estarán a disposición tanto de las entidades de la red de la PVE, como a otras entidades, personas voluntarias, y población en general a través del Banco de Recursos de la página web de la Plataforma de Voluntariado de España. <https://plataformavoluntariado.org/biblioteca/>

16 Ver **ANEXO 4**: Formulario de queja o denuncia para situaciones de acoso sexual o por razón de sexo En cumplimiento del Real Decreto-ley 6/2019, de 1 de marzo, de medidas urgentes para garantía de la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en el empleo y la ocupación.

17 En cumplimiento del Real Decreto-ley 6/2019, de 1 de marzo, de medidas urgentes para garantía de la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en el empleo y la ocupación.

OTROS PUNTOS A ABORDAR

Otros temas esenciales para el adecuado desempeño de la actividad que facilitan que la persona se sienta verdaderamente acogida y motivada:

- ▶ Explicación de cuál es el **diagrama organizacional** de la entidad
- ▶ **Asignación** de las **personas de referencia** a quién acudir **en caso de conflicto**, facilitando sus datos de contacto
- ▶ Descripción de cuáles son las **normas de funcionamiento interno**, atendiendo a los principios democráticos, participativos y de transparencia
- ▶ **Detalle de las actividades/proyectos a desarrollar**, los fines y objetivos específicos de la acción voluntaria, en qué programa se incluye, número de personas destinatarias a las que atenderá y sus particularidades, qué tareas tiene asignadas, el entorno en el que se va a desenvolver y de qué herramientas de trabajo dispone.
- ▶ Es **importante delimitar** qué **cometidos** son suyos, **diferenciándolos de las funciones** propias de los y las profesionales y el **personal técnico** de la entidad. **Este esfuerzo inicial nos evitará problemas futuros de falta de límites definidos** entre unos/as y otros/as que pueden derivar en **conflictos**.
- ▶ Se deberá facilitar una copia escrita de estos detalles que podemos incluir en el **Acuerdo de Incorporación**.
- ▶ **Muestra del lugar físico** donde realizará la acción voluntaria. Estas situaciones ocurren cuando la Acogida se realiza en la sede de la entidad, pero la actividad voluntaria tiene lugar en otras instalaciones. En estos casos es clave la participación de la persona que coordina, en especial si la acción es itinerante.
- ▶ **Compensación de Gastos**. De igual manera deberemos explicar a la persona recién incorporada que los gastos que pudiera ocasionar derivados de la prestación de la acción voluntaria están cubiertos. Las condiciones estarán especificadas en el *Acuerdo de Incorporación* y adaptadas a la actividad que desarrolle.
- ▶ Previamente la entidad habrá asignado una dotación de presupuesto a la partida de gastos de voluntariado.
- ▶ Adicionalmente, también podemos **informar sobre** el **compromiso** que va a adquirir. Se trataría de anticipar y explicar las principales claves del Acuerdo de Incorporación para que la persona voluntaria sea plenamente consciente de en qué consiste y a qué se va a comprometer.

3.2.2. Acuerdo de Incorporación

Una vez finalizada la formación inicial, pasaremos a la firma y entrega del **Acuerdo de incorporación**: En la nueva Ley de Voluntariado el **Acuerdo de Incorporación** adquiere una especial importancia ya

que se erige como instrumento de definición y regulación de las relaciones entre la persona voluntaria y la entidad de voluntariado. En el Acuerdo de Incorporación aparecerá reflejada gran parte de la información que hemos ido aclarando durante el proceso de acogida y formación básica. Entre otros puntos se deberán incluir (Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado. Título II, Artículo 12):

Contenido mínimo del Acuerdo de Incorporación

- los derechos y deberes de la persona voluntaria y la entidad de voluntariado
- la relación entre ambos
- los fines y objetivos de la entidad
- la descripción de las funciones, actividades y el tiempo de dedicación
- el régimen de gastos reembolsables
- la formación requerida para el cumplimiento de funciones y, en su caso, el itinerario para obtenerla
- la duración del compromiso
- las causas y forma de desvinculación
- el régimen para dirimir los conflictos
- el cambio de adscripción a los distintos programas de voluntariado

El Acuerdo de Incorporación¹⁸ debe ir acompañado, cuando proceda, de otra documentación adicional como la Protección de Datos, los Derechos de Imagen, la Declaración responsable de estar libre de antecedentes penales, etc. que veremos más adelante. Algunas entidades deciden agrupar toda esta información en un único documento. De esta forma se simplifica el papeleo y la persona voluntaria no se siente tan abrumada con el cumplimiento de la burocracia.

VALOR AÑADIDO

Una sugerencia al redactar el **Acuerdo de Incorporación** es el **incluir una cláusula** del tipo “Si la persona voluntaria no ha contactado con la entidad en el plazo de X meses/semanas, se procederá a darle de baja”. Así evitaremos tener que localizar a esa persona en un futuro para que nos firme el documento de baja, con el esfuerzo extra que en ocasiones puede llegar a suponer para la entidad. Establecer sistemas de alarma que nos ayuden a identificar estas situaciones puede ser de gran utilidad en la mejora de nuestra gestión.

¹⁸ Un ejemplo de ello sería el modelo de **Acuerdo de Incorporación** de la PVE en el que se incluye la cláusula informativa sobre Tratamiento y Protección de Datos, la Declaración responsable de estar libre de Antecedentes Penales, la Certificación negativa de Delitos de Naturaleza Sexual (en su caso), el consentimiento y/o autorización de progenitores-as, tutores-as, o representantes legales en el caso de voluntariado de menores o mayores con discapacidad o en situación de dependencia (en su caso), la sentencia judicial en que se modifique la capacidad de la persona voluntaria y en la que conste la posibilidad de realizar actuaciones de voluntariado (en su caso) y el régimen específico de reembolso y justificación de gastos. Ver **ANEXO 5.1:** Acuerdo de Incorporación de las personas voluntarias. **ANEXO 5.2:** Acuerdo de Incorporación de las personas voluntarias adultas. Lectura Fácil. **ANEXO 5.3:** Acuerdo de Incorporación personas menores tuteladas. Lectura Fácil.

El Acuerdo de Incorporación supone un **compromiso** (respecto a la actividad y a la organización). **Es fundamental que este proceso no genere falsas expectativas, ni tampoco exija muchas responsabilidades** demasiado pronto **que puedan derivar que la persona voluntaria se sienta desbordada**. El nivel de **responsabilidad** y el tipo de tareas deben estar **adaptadas** al nivel de **compromiso y capacitación** de la persona voluntaria.

Excepciones a la norma

Algunas entidades firman un **Acuerdo de incorporación diferente para cada acción voluntaria** –si al terminar una actividad la persona voluntaria decide continuar firmará un nuevo documento para la siguiente actividad. Otras entidades deciden firmar un **único Acuerdo de Incorporación** al que se van **añadiendo distintos anexos** en función del programa, proyecto, actividad, etc.

También puede ser de utilidad **acordar** aquellos **temas** que puedan resultar **conflictivos**, así ambas partes estarán preparadas para afrontarlos con naturalidad. Será un compromiso consensuado y acorde a las realidades de ambas partes (LÓPEZ SALAS, Emilio (2009)).

Hay organizaciones en las que antes de firmar este Acuerdo de Incorporación, prefieren incluir un **periodo de prueba** en la que ambas partes (entidad-persona voluntaria) puedan llegar a conocerse mutuamente y así poder valorar si quieren o no comenzar esa acción voluntaria.



Es importante que en el Acuerdo de Incorporación se incluya una **cláusula sobre la importancia** para la entidad y para las personas beneficiarias, **que nos avise** con la mayor antelación posible, **de la cesión de su acción voluntaria**. No sólo debemos incluirlo por escrito sino también hacérselo entender verbalmente. Así evitaremos complicaciones futuras respecto al relevo de sus funciones tanto para nuestra organización, como para el desarrollo de la acción, como para las personas beneficiarias.

Se entregará una **copia** firmada por la entidad y nos quedaremos con otra copia para archivar.

3.2.3. Firma y entrega de documentación

Finalizado este proceso, pasaremos a la **Firma y entrega de documentación** definida en la Ley de Voluntariado¹⁹:

- **Tratamiento y Protección de datos** (L.O. 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos

¹⁹ En el apartado de **ANEXOS** final se incluyen modelos/plantillas de referencia para poder adaptar fácilmente a cada organización.

Personales y garantía de derechos digitales²⁰). La persona voluntaria, en caso de no haber firmado previamente el documento de aceptación del tratamiento y protección de datos de la persona voluntaria y de las personas destinatarias objeto de su actividad (si las hubiera). Se facilitará una copia por escrito.

- **Protección de derechos de imagen.**
- Si la persona voluntaria fuera menor de edad, será necesaria la **Autorización** expresa y por escrito de **progenitores-as/tutores-as/representantes** legales de las y los voluntarios menores de edad (artículo 8.2 de la Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado).
- Los y las menores de edad podrán ejercer voluntariado desde los 12 años, siempre que se respete su interés y que el desarrollo de la actividad no perjudique a su desarrollo y formación integral. La Ley establece que para menores de 12 a 16 años se precisará “autorización” y para los menores de 16 a 18 años será necesario el “consentimiento”. No obstante, desde la PVE recomendamos la “Autorización” para toda la franja de edad (desde los 12 a los 18 años) en pos de la salvaguardia de los derechos de los y las menores.
- **Declaración responsable sobre Ausencia de Antecedentes Penales.** Las personas que tengan antecedentes penales no cancelados por delitos de violencia doméstica o de género, por atentar contra la vida, la integridad física, la libertad, la integridad moral o la libertad e indemnidad sexual del otro cónyuge o de los hijos, o por delitos de tráfico ilegal o inmigración clandestina de personas, o por delitos de terrorismo en programas cuyos destinatarios hayan sido o puedan ser víctimas de estos delitos, no podrán participar en actividades de voluntariado (Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado).
- **Certificación negativa** del Registro Central de Penados, de no haber sido una persona **condenada definitivamente** por **delitos contra la libertad e indemnidad sexual, trata y explotación de menores**. A pesar de que la Ley de Voluntariado únicamente obliga a presentar este **CDNS** (certificado de delitos de naturaleza sexual) a aquellas personas voluntarias cuya actividad voluntaria conlleve contacto habitual con menores, la probabilidad de que ocurra algún tipo de interacción derivada y/o la simple presencia de menores es bastante alta, por lo que recomendamos incluir esta certificación en cualquier caso.
- **La sentencia judicial en que se modifique la capacidad** de la persona voluntaria y en la que conste la **posibilidad de realizar actuaciones de voluntariado**.
- Proporcionar una **Acreditación o carné institucional**. Esta acreditación incluirá el nombre de la persona voluntaria, la entidad en la que realiza la acción voluntaria y un teléfono de contacto en la entidad. Este carné les habilita e identifica en el desarrollo de su actividad, facilita su presentación en actividades ejercidas fuera de la propia entidad, incrementa la seguridad y favorece el sentimiento de pertenencia.

Conocemos también nuestra obligación de suscribir una **Póliza de Seguro** a cada persona voluntaria. La póliza podrá inscribirse de forma individual o para un grupo de personas, y tendrá que estar adap-

²⁰ Para ampliar información puedes consultar: <https://plataformavoluntariado.org/ley-de-proteccion-de-datos/>

tada a las particularidades de la actividad desarrollada y cubrir los riesgos de accidente y enfermedad derivados de la acción voluntaria. Una vez firmados los documentos anteriores, debemos informar a la persona voluntaria que ha sido dada de alta en este seguro y detallarle para qué sirve y las coberturas que incluye.

3.2.4. Alta en la actividad

La Ley de Voluntariado obliga a llevar un registro de altas y bajas²¹ de las personas voluntarias (Título III, Artículo 14.2.I. de la Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado).

Tendremos que especificar los datos personales, las actividades en las que está involucrado, el número de horas de dedicación y la fecha de alta.

Como ya hemos ido comentando a lo largo del documento, el cumplimiento de la Ley de Protección de Datos (Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD)) debe estar garantizado en todo momento.































3.2.5. Alta en la Base de Datos

Resulta de gran utilidad que cada persona voluntaria tenga un expediente propio en la organización, una carpeta (virtual o física) para ir archivando en ella toda la documentación generada: ficha de alta en la entidad, acuerdo de incorporación, proyectos asignados, en qué actividades ha participado, personas responsables, seguro, pruebas de su desarrollo y aprendizaje, etc.

Si la entidad tuviese una sede central y una sede local donde se desarrolla la actividad voluntaria, lo ideal sería que la documentación estuviera en un único lugar accesible de forma remota al resto de personas pertinentes (tipo CRM)

²¹ Ver **ANEXO 11**: Modelo de Ficha de Alta en la actividad voluntaria.

SINOPSIS FASE 2: ACOGIDA

- **Recorrido** por las instalaciones y **presentaciones**  **NIVEL 1**
 - Transmisión de la filosofía, valores y funcionamiento de la entidad  **NIVEL 1**
 - **Asignación de personas de referencia**
 - Persona de acogida inicial  **NIVEL 1**
 - Persona coordinadora  **NIVEL 2**
 - **Formación básica NIVEL 1**
 - Marco legal y ético de la acción voluntaria desde el punto de vista general  **NIVEL 1**
 - Cómo es la institución (misión, visión y valores de la entidad)  **NIVEL 1**
 - La importancia del voluntariado  **NIVEL 1**
 - Especificaciones de la Ley de Voluntariado de 14 de octubre  **NIVEL 1**
 - A qué ámbitos dedicamos nuestra acción solidaria  **NIVEL 1**
 - Nuestros programas de voluntariado  **NIVEL 1**
 - Niveles y áreas de participación  **NIVEL 1**
 - Perfiles de las personas destinatarias de nuestras acciones  **NIVEL 1**
 - Actividades que se desarrollan con estas  **NIVEL 1**
 - Medidas específicas de la entidad para la prevención y solución de conflictos relativos al acoso sexual y al acoso por razón de sexo  **NIVEL 1**
 - Otros puntos a abordar:
 - Diagrama organizacional y normas de funcionamiento interno  **NIVEL 1**
 - Personas de referencia a quien acudir en caso de conflicto  **NIVEL 1**
 - Concreción de actividades/proyectos a desarrollar  **NIVEL 1**
 - Copia por escrito de esta información  **NIVEL 2**
 - Lugar físico donde realizará la acción voluntaria (si es un lugar diferente al del recorrido inicial)  **NIVEL 1**
 - Régimen de compensación de gastos  **NIVEL 1**
 - Información sobre el compromiso que va a adquirir  **NIVEL 2**
 - **Acuerdo de Incorporación:**  **NIVEL 1**
 - Posibilidad de incluir un anexo que anticipe la baja  **NIVEL 2**
 - **Firma y entrega de documentación**  **NIVEL 1**
 - Tratamiento y Protección de Datos
 - Acreditación o carné institucional
 - Declaración responsable de estar libre de antecedentes penales
- Dependiendo del tipo de actividad habría que añadir:
- Certificación negativa sobre la no condena definitiva por delitos de naturaleza sexual
 - Protección de derechos de imagen
 - En el caso de que la persona voluntaria sea menor de edad: Autorización/Certificación de progenitores-as/tutores-as/representantes legales
 - La sentencia judicial en que se modifique la capacidad de la persona voluntaria y en la que conste la posibilidad de realizar actuaciones de voluntariado
- Subscripción de una **Póliza de Seguro**  **NIVEL 1**
 - **Alta en la actividad**  **NIVEL 1**
 - **Alta en la Base de Datos**  **NIVEL 1**
 - Posibilidad de una única base de datos con acceso múltiple  **NIVEL 3**
 - Tras las 1as semanas, **reunión de seguimiento:**
 - Contrastar el proceso de incorporación, ofrecer ayuda  **NIVEL 1**
 - Incorporación de posibles ajustes  **NIVEL 2**