

3.4. FASE 4: CIERRE DE LA ACTIVIDAD VOLUNTARIA

Llamamos **Cierre** a la **finalización de la actividad voluntaria** de una persona en nuestra entidad. Supone el fin del compromiso que habíamos firmado inicialmente y por tanto el fin de los derechos y obligaciones.

Debemos considerar el **cierre como una fase natural** más del ciclo de gestión, forma parte del proceso, por lo que **no debemos concebirlo como algo negativo**. Sí debemos tener presentes los posibles sentimientos y emociones que pueden llegar a producirse, para estar preparados-as y gestionarlos adecuadamente. De nuevo **la comunicación no verbal, la escucha activa y la asertividad son elementos clave para una salida exitosa**.

No conviene olvidar que una salida o final de una actividad de voluntariado mal gestionada puede conllevar que la persona voluntaria se lleve una mala opinión de nuestra entidad, pudiendo echar por la borda todo un periodo de colaboración fructífero y generando una visión negativa de nuestra labor. **Diseñar un protocolo** que nos sirva de guion y nos ayude a no olvidar pasos esenciales **será de gran utilidad** para homogeneizar procesos, prevenir olvidos e impedir favoritismos o distinciones entre personas voluntarias.

Principales motivos que generan el cierre:

1 El cierre **decidido con anterioridad** que ya viene especificado en el Acuerdo de Incorporación. El motivo es la llegada de la fecha de finalización de la actividad en la que participa la persona voluntaria por lo que fácilmente se le podrá asignar a un nuevo proyecto en el que continuar³⁰ o volver a la actividad cuando esta se reanude.

2 El cierre **como decisión tomada por la persona voluntaria**, por circunstancias variadas que le dificultan mantener su compromiso (un cambio de residencia, un nuevo empleo, el cuidado de familiares, una enfermedad...), o por cambio en sus objetivos y prioridades, por desmotivación o por desacuerdos con la entidad, en cuyo caso, procederemos a cumplir con el protocolo de cierre.

3 El cierre **como decisión tomada por parte de la entidad por imposibilidad** de continuar con la acción voluntaria a la que está adscrita la persona por causas variadas: falta de financiación, de personal adscrito, de suficiente voluntariado, la no continuidad del programa, etc. -no confundir con el Cese que explicaremos más adelante-. En este caso, también podremos asignar a esa persona voluntaria a un nuevo proyecto, actividad o entidad.

³⁰ Habrá que tener en cuenta que si el nuevo proyecto necesita una **formación previa**, habrá que remitir a la persona voluntaria a esa formación especializada.

El cierre **como decisión tomada por parte de la entidad** por **incumplimiento del compromiso** de la persona voluntaria (Cese).

Una vez tengamos claro que la persona voluntaria va a dejar su actividad por cualquiera de los motivos ya citados, debemos prever cuanto antes su **sustitución** y pasar el testigo de sus responsabilidades a otra/s personas. Así evitaremos que las funciones que realizaba no se queden sin atender, especialmente si su labor implicaba a terceras personas. En caso de que la decisión haya sido tomada por la persona voluntaria, es su responsabilidad **avisar** con la mayor antelación posible su salida, tal y como quedó reflejado en el acuerdo de incorporación, pero es nuestra labor como entidad **hacerles entender la importancia** de notificárnoslo cuanto antes. Este hecho adquiere mayor significación si se trata de una actividad que comprometa a **personas beneficiarias**, en particular, si estas tienen capacidades diferentes, ya sea de tipo intelectual o de desarrollo, o se encuentren en situaciones de especial vulnerabilidad; en estos casos debemos **comunicar la baja** de esta persona voluntaria. Si **el sentir** de las personas voluntarias **es importante**, también lo es el de las personas destinatarias, “que en ocasiones pueden llegar a percibir desazón al ver pasar voluntarios y voluntarias por su vida sin integración, vínculo social o reciprocidad” (SEBASTIÁN MORA, (2008), visto en LÓPEZ SALAS, Emilio, (2009)).

Como salida final, también puede ser interesante hacer una **despedida informal** con su coordinador/ra, **con el resto del equipo** de voluntariado **y el resto de personal** de la entidad con el que la persona voluntaria tuviera relación. La iniciativa de este tipo de acciones suele correr a cargo de la persona encargada del voluntariado, de la persona que coordina y su alcance suele depender del tiempo e intensidad de relaciones que esa persona voluntaria haya tenido con la entidad. En cualquier caso puede ser un paso que también puede integrarse en el protocolo de cierre/salida de modo que se eviten distinciones en el propio proceso. En caso de que no celebremos esta despedida informal, sí **invitaremos** a la persona voluntaria **a despedirse** del resto del equipo, personas usuarias y personal de la entidad.

3.4.1. Cese



El cese se produce cuando se interrumpe la actividad de forma no voluntaria, por **incumplimiento de su compromiso** –horarios, asistencias, etc.- por comportamiento inadecuado –revelación de información confidencial, trato incorrecto con compañeros-as o con las personas destinatarias, etc.-



La Ley de Voluntariado especifica que las *entidades de voluntariado* tienen derecho a suspender la actividad de las personas voluntarias cuando se vea perjudicada gravemente la calidad o los fines de los programas de la entidad por su causa, o infrinjan gravemente el acuerdo de incorporación (Título III, Artículo 14.1.b. de la Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado). De igual modo, la Ley concreta que las *personas destinatarias* de la acción voluntaria, tienen derecho a solicitar y obtener la sustitución de la persona voluntaria asignada, siempre que existan razones que lo justifiquen y la entidad pueda atender dicha solicitud (Título IV, Artículo 16.1.d. de la Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado).

A veces las causas de los incumplimientos están motivadas por **desajustes** entre las expectativas que la persona tenía respecto a la acción voluntaria y la realidad del día a día. Como ya hemos explicado anteriormente, que **la información inicial es la clave** para que no exista disparidad entre las motivaciones iniciales y el contexto real.

De cualquier forma, **comunicar** que la persona voluntaria **no puede seguir realizando su actividad** en la entidad es una tarea difícil pero necesaria. De nuevo, la comunicación asertiva y la empatía serán claves para el éxito de la misión. Al finalizar la conversación **agradeceremos el esfuerzo realizado** y podremos **orientar** a la persona **hacia otras entidades u otras acciones** más acordes a su situación y expectativas.

3.4.2. Reunión de cierre

La reunión de cierre de la actividad es una **labor esencial** del ciclo de gestión por lo que debemos intentar celebrarla tanto por nuestro propio interés como por el de la persona voluntaria, a pesar de las resistencias (falta de tiempo, no encontrar el momento adecuado, priorización de otras tareas supuestamente más necesarias, etc.) que pudieran presentarse.

Esta reunión es el momento perfecto para realizar una **evaluación mutua** del paso de la persona por nuestra entidad, qué facetas relacionadas con el funcionamiento y gestión del voluntariado en la entidad mejoraría, que cambiaría, etc.

Debemos intentar realizarla **en persona**, si no es posible, al menos debemos abordarla por teléfono, aunque siempre trataremos de mantener una conversación personal.



En la reunión de cierre podemos obtener información muy valiosa para **mejorar los procesos** en la institución, reducir al máximo el número de personas que se marchan por no estar conformes con nuestra gestión y sobre todo minimizar los perjuicios que pudiera comportar a las personas destinatarias.



A nivel de gestión, puede ser muy interesante **incorporar** toda la **información** derivada de nuestra entrevista **al expediente** de la persona voluntaria para que podamos consultarla en momentos futuros, sistematizar la información para realizar nuestras propias estadísticas y valoraciones, que finalmente redunden en la optimización del proceso.

3.4.3. Agradecimientos oficiales

Aparte de los agradecimientos personales que se habrán tenido lugar durante la reunión de cierre, se plantea un **Agradecimiento Oficial**, ya sea mediante carta de agradecimiento, la entrega de un regalo institucional, o cualquier otro elemento que simbolice el reconocimiento a la labor prestada y contribuya a cerrar el proceso.

3.4.4. Certificación

La Ley de Voluntariado (Título VI, Artículo 23) indica las **medidas de reconocimiento** y valoración social de la acción voluntaria y la obligación de expedir a las personas voluntarias una **Certificación** (Título III, Artículo 14) de las **actividades** y los programas en los que ha participado, como un mecanismo de crecimiento y gratificación personal (Título VI, Artículo 24).



Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado. Título VI, Artículo 23. Medidas de reconocimiento y valoración social del voluntariado: Los voluntarios podrán disfrutar, en los términos y con el alcance que se establezcan reglamentariamente, de los beneficios que puedan establecerse con el exclusivo objeto del fomento, reconocimiento y valoración social de la acción voluntaria.



En esta certificación **se incluirá como mínimo**³¹ los datos personales e identificativos de la persona voluntaria y de la entidad, la fecha de incorporación, la duración, el número de horas de dedicación, una descripción de las tareas realizadas o funciones asumidas, el lugar donde se ha llevado a cabo la actividad y las posibles competencias adquiridas establecidos mediante mecanismos formales de acreditación (vía desarrollo de la acción voluntaria, vía formación) como forma de mejorar la empleabilidad de las personas voluntarias o para su promoción personal.

La persona voluntaria podrá solicitarla **en cualquier momento** y, **en todo caso**, a la **finalización** del periodo de voluntariado.

3.4.5. Baja de la actividad

La baja de la actividad conlleva una serie de tareas administrativas asociadas como el **cambio de situación en la base de datos**³². Existen entidades para las que la persona voluntaria pasa a estar “*inactiva*”, de modo que puedan acceder a su historial de cara a tratamiento estadístico, o continuar enviando invitaciones a participar, comunicaciones sobre los logros obtenidos, felicitaciones etc. Por el contrario otras pasan a gestionar la “*baja definitiva*” porque no desean mantener

³¹ Ver **ANEXO 13**: Modelo de Certificación de la Acción Voluntaria.

³² Ver **ANEXO 14**: Modelo de Ficha de Baja en la Actividad






























contactos futuros. En algunas entidades pasan a estar en estado de “*reserva*”³³, porque la persona voluntaria está interesada en colaborar en acciones futuras, o puntuales...

También habrá que proceder a la **anulación de la Póliza del Seguro** y a **comunicar oficialmente** al resto de personas involucradas en su acción voluntaria **la salida** de la misma.

Si no hemos podido mantener la entrevista de despedida en persona, le enviaremos una **carta de desvinculación/baja** para que nos la devuelva firmada. Como ya comentamos en el apartado dedicado al Acuerdo de Incorporación, puede ser muy útil incluir en el mismo una cláusula que prevea esta situación para evitar tener que “perseguir” a la persona para que firme la baja.

³³ En cualquier caso, hay que tener en cuenta que tanto en la primera situación (*situación de inactividad*) como en la última (*situación de reserva*) la persona voluntaria deberá firmar en el momento del cierre/salida el consentimiento de la LOPD que veremos en el apartado referido a la Vinculación.

SINOPSIS FASE 4: CIERRE DE LA ACCIÓN VOLUNTARIA

- **Entrevista**
 - Entrevista en persona para conocer los motivos de abandono  NIVEL 1
 - Si es posible se concertará previamente y se realizará con dos representantes de la entidad  NIVEL 2
 - Guión previamente diseñado  NIVEL 2
 - Evaluación mutua del paso de la persona por la entidad para incorporar procesos de mejora y resumir los resultados obtenidos  NIVEL 2
 - Preparación previa de la documentación a entregar y firmar  NIVEL 3
 - Anticipar posibles variantes de escenarios para estar preparados-as  NIVEL 3
 - Concentrarnos en la comunicación cercana y asertiva y abrir posibilidades a colaboraciones futuras  NIVEL 2
 - Averiguar los intereses de la persona voluntaria en otras actividades/entidades  NIVEL 3
 - Incorporar la información obtenida al expediente  NIVEL 2
 - Entrega de identificación, devolución de dispositivos, equipos...  NIVEL 1
 - Firma de la baja voluntaria  NIVEL 1
 - Agradecimiento personal a su labor  NIVEL 1
- **Agradecimientos oficiales**
 - Envío de carta de agradecimiento por parte de la dirección  NIVEL 1
 - Entrega de un regalo institucional, insignia...  NIVEL 3
- **Certificación**
 - Entrega del documento de Certificación con el nº de horas dedicadas, descripción de las tareas y competencias adquiridas  NIVEL 1
 - Posibilidad de utilizar el programa de certificación VOL+  NIVEL 3
- **Baja de la Actividad**
 - Cambio de situación en la Base de Datos (inactiva, en reserva, baja definitiva)  NIVEL 1
 - Anulación de la póliza de seguro  NIVEL 1
 - Comunicación oficial al resto de personas involucradas de la salida (personas destinatarias, equipo de trabajo, personal de la entidad...)  NIVEL 1
 - Si no hemos podido hacerlo en persona, envío de carta de desvinculación para su devolución firmada  NIVEL 1
- **Cese**
 - Comunicar que la persona voluntaria no puede seguir realizando su actividad  NIVEL 1
 - Agradecer el esfuerzo realizado  NIVEL 1
 - Orientar hacia otras entidades u otras acciones más acordes a sus expectativas  NIVEL 2
- **Otros ítems**
 - Tener elaborado un protocolo de cierre de la acción voluntaria  NIVEL 2
 - Practicar en todo momento la comunicación cálida y asertiva  NIVEL 1
 - Prever cuanto antes la sustitución  NIVEL 1
 - Mostrar a la persona voluntaria la importancia de avisar con antelación  NIVEL 1
 - Despedida informal con el resto del equipo  NIVEL 2
 - Celebración informal con el equipo de trabajo y personal involucrado  NIVEL 3