



# **PLAN DE VOLUNTARIADO**

Noviembre 2017

# ÍNDICE

---

1. INTRODUCCIÓN.....	2
2. SITUACIÓN ACTUAL.....	3
2.1. Legislación sobre voluntariado.....	3
2.2. Concepto de voluntariado.....	5
3. VALORES DEL VOLUNTARIADO EN FRS.....	6
4. OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICO.....	8
4.1. Objetivo General.....	8
4.2. Objetivo específico.....	8
4.3. Resultados esperados.....	8
5. ITINERARIO DEL VOLUNTARIADO.....	9
5.1. Proceso de acogida.....	9
5.2. Proceso formativo.....	11
5.3. Gestión y seguimiento de las actividades de voluntariado.....	12
5.4. Desvinculación de la persona voluntaria.....	13
5.5. Evaluación del plan de voluntariado.....	14
ANEXOS.....	15
Anexo 1 – Derechos y deberes de la Fundación y los destinatarios.....	15
Anexo 2 – Protocolo de acogida del voluntariado.....	18
Anexo 3 – Acuerdo de voluntariado.....	23

# 1. INTRODUCCIÓN

---

La Fundación de Religiosos para la Salud (FRS), es una organización privada de naturaleza fundacional al servicio de las diferentes Congregaciones e Institutos Religiosos para el apoyo de proyectos socio-sanitarios de los misioneros y misioneras que dedican sus esfuerzos a estar junto a las personas más vulnerables

La Fundación tiene como misión “impulsar el cuidado y la promoción de la salud apoyando el trabajo socio-sanitario de seglares y religiosas y religiosos en el ámbito de la cooperación al desarrollo, favoreciendo la atención y formación sanitaria, la humanización, así como la orientación ética en la praxis asistencial, para garantizar a toda persona el derecho a su integridad personal, y por ello el acceso a los servicios sanitarios que le permitan sentirse reconocido en su dignidad humana y social tanto en las etapas iniciales de su vida, la atención a lo largo de la misma y su cuidado hasta el final”.

La promoción del voluntariado como medio para conseguir un desarrollo equilibrado e integral es uno de nuestros fines, en post de avanzar hacia una sociedad más justa y fraterna.

El presente *Plan de Voluntariado* trata de establecer estrategias que permitan integrar de forma efectiva y satisfactoria a todas aquellas personas que de manera voluntaria tengan el deseo de aportar colaboración personal en los proyectos y obras de los misioneros y misioneras apoyados por la Fundación.

## 2. SITUACIÓN ACTUAL

---

La situación actual del voluntariado en FRS se puede resumir en las actividades que han llevado a cabo personas voluntarias en los últimos años:

1. Apoyo en las oficinas territoriales para la identificación y/o ejecución de proyectos.
2. Voluntariado médico y de enfermería en Centros de Salud de Guinea Ecuatorial.
3. Voluntariado en el Centro de Acogida de Bebés, “La Pouponnière” en Dakar, Senegal.
4. Apoyo en Delegaciones autonómicas de FRS en España.

Con este plan se pretende recoger el protocolo de acogida, así como los procesos de seguimiento, permanencia y desvinculación del voluntariado con el objetivo de que estas herramientas ayuden en el día a día de la Fundación.

El principal reto es la fidelización de los voluntarios actuales, encontrando espacios para cubrir las inquietudes de las personas que acuden a la organización, y que normalmente es muy variada en edad, formación, disponibilidad e intereses.

### 2.1. Legislación sobre voluntariado

El presente Plan se acoge a la Ley 45/2015 de 14 de octubre de Voluntariado. Dicha ley recoge los derechos y deberes de las personas voluntarias, las organizaciones y las personas destinatarias de la acción voluntaria, que permiten evitar abusos, resolver posibles conflictos y garantizar las condiciones básicas y necesarias para realizar la acción voluntaria con total dignidad y equidad.

Dicha norma tiene especialmente en cuenta que entre las motivaciones que llevan a las personas a ser voluntarias influyen los intereses personales, las creencias, los deseos y la satisfacción de sus expectativas y promueve, además el voluntariado a lo largo de toda la vida; las previsiones específicas respecto a las personas menores y mayores son dos claros ejemplos de ello.

La Ley recoge el voluntariado internacional de cooperación para el desarrollo, vinculado tanto a la educación para el desarrollo como parte del proceso educativo y de transformación, como a la promoción para el desarrollo en lo relativo a la acción humanitaria y la solidaridad internacional, ya se realice en nuestro país, en países o territorios receptores de cooperación al desarrollo o en cualquier país donde se declare una situación de necesidad humanitaria, sin perjuicio de las actividades realizadas en este ámbito por los cooperantes, que se regirán por el Real Decreto 519/2006, de 28 de abril, por el que se establece el Estatuto de los Cooperantes.

En lo que respecta a los voluntarios, la Ley desarrolla los siguientes **DERECHOS** (Art. 10):

- a) Recibir regularmente durante la prestación de su actividad, información, orientación y apoyo, así como los medios materiales necesarios para el ejercicio de las funciones que se les encomienden.
- b) Recibir en todo momento, a cargo de la entidad de voluntariado, y adaptada a sus condiciones personales, la formación necesaria para el correcto desarrollo de las actividades que se le asignen.
- c) Ser tratadas en condiciones de igualdad, sin discriminación, respetando su libertad, identidad, dignidad y los demás derechos fundamentales reconocidos en los convenios, Tratados Internacionales y en la Constitución.
- d) Participar activamente en la organización en que se inserten, colaborando en la elaboración, diseño, ejecución y evaluación de los programas o proyectos, de acuerdo con sus estatutos o normas de aplicación y, en la medida que éstas lo permitan, en el gobierno y administración de la entidad de voluntariado.
- e) Estar cubiertos, a cargo de la entidad de voluntariado, de los riesgos de accidente y enfermedad derivados directamente del ejercicio de la acción voluntaria y de responsabilidad civil en los casos en los que la legislación sectorial lo exija, a través de un seguro u otra garantía financiera.
- f) Ser reembolsadas por la entidad de voluntariado de los gastos realizados en el desempeño de sus actividades, de acuerdo con lo previsto en el acuerdo de incorporación y teniendo en cuenta el ámbito de actuación de voluntariado que desarrollen.
- g) Disponer de una acreditación identificativa de su condición de voluntario en la que conste, además, la entidad de voluntariado en la que participa.
- h) Realizar su actividad de acuerdo con el principio de accesibilidad universal adaptado a la actividad que desarrollen.
- i) Obtener reconocimiento de la entidad de voluntariado por el valor social de su contribución y por las competencias, aptitudes y destrezas adquiridas como consecuencia del ejercicio de su labor de voluntariado.
- j) Que sus datos de carácter personal sean tratados y protegidos de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal o norma que la sustituya (se está tramitando un Anteproyecto de nueva Ley adaptada al Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea).
- k) Cesar en la realización de sus actividades como voluntario en los términos establecidos en el acuerdo de incorporación.

Además se compromete al cumplimiento de los siguientes **DEBERES** (Art. 11):

- a) Cumplir los compromisos adquiridos con la entidad de voluntariado en la que se integre, reflejados en el acuerdo de incorporación, respetando los fines y estatutos de las mismas.
- b) Guardar la debida confidencialidad de la información recibida y conocida en el desarrollo de su acción voluntaria.

- c) Rechazar cualquier contraprestación material o económica que pudieran recibir bien de las personas destinatarias de la acción voluntaria, bien de otras personas relacionadas con su acción voluntaria.
- d) Respetar los derechos de las personas destinatarias de la acción voluntaria en los términos previstos en el artículo 16.
- e) Actuar con la diligencia debida y de forma solidaria.
- f) Participar en las tareas formativas previstas por la entidad de voluntariado para las actividades y funciones confiadas, así como en las que con carácter permanente se precisen para mantener la calidad de los servicios que presten.
- g) Seguir las instrucciones de la entidad de voluntariado que tengan relación con el desarrollo de las actividades encomendadas.
- h) Utilizar debidamente la acreditación personal y los distintivos de la entidad de voluntariado.
- i) Respetar y cuidar los recursos materiales que ponga a su disposición la entidad de voluntariado.
- j) Cumplir las medidas de seguridad y salud existentes en la entidad de voluntariado.
- k) Observar las normas sobre protección y tratamiento de datos de carácter personal de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, y demás normativa de aplicación.

Así mismo, se informa que en el *Anexo 1* de la presente propuesta se despliegan los derechos y deberes tanto de la Fundación como de las personas destinatarias recogidas en la presente norma, facilitando de esta forma dicha información a los futuros voluntarios y/o voluntarias.

## 2.2. Concepto de voluntariado

Se entiende por voluntariado (Art. 3) el conjunto de actividades de interés general, que busquen la mejora de la calidad de vida de las personas y de la sociedad así como proteger y conservar el entorno, desarrolladas por personas físicas, siempre que reúnan los siguientes requisitos:

- a) Que tengan carácter solidario.
- b) Que su realización sea libre, sin que tengan su causa en una obligación personal o deber jurídico y sea asumida voluntariamente.
- c) Que se lleven a cabo sin contraprestación económica o material, sin perjuicio del abono de los gastos reembolsables que el desempeño de la acción voluntaria ocasione a los voluntarios de acuerdo con lo establecido en el artículo 12.2.d) de la ley del Voluntariado.
- d) Que se desarrollen a través de entidades de voluntariado con arreglo a programas concretos y dentro o fuera del territorio español sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 21 y 22 de la ley del Voluntariado.

### 3. VALORES DEL VOLUNTARIADO EN FRS

---

Las personas que desarrollen su acción voluntaria en la Fundación de Religiosos para la Salud aceptarán y promoverán los siguientes valores y principios:

1. Valores institucionales de la Fundación de Religiosos para la Salud:
  - a) **Humanidad:** La centralidad de la persona, considerada de manera integral, teniendo en cuenta tanto a los enfermos y familiares, como a sus cuidadores y personal sanitario.
  - b) **Compromiso:** Comprometidos con el derecho a la salud para todos.
  - c) **Ética:** En nuestra acción buscamos la integridad como norma moral, basada en la visión cristiana de la persona.
  - d) **Transparencia:** Gestionamos con principios de transparencia los recursos humanos y materiales que tenemos a nuestra disposición.
  - e) **Corresponsabilidad:** Desarrollamos nuestra acción desde el principio de la corresponsabilidad y lealtad con los equipos de personas y contrapartes locales, buscando su desarrollo y autonomía.
  - f) **Sensibilidad:** Apertura a los retos que las nuevas enfermedades y marginaciones van presentando así como al diálogo con los nuevos planteamientos éticos para buscar siempre la defensa de la vida.
  - g) **Hospitalidad:** Acogemos a todas las personas sin discriminación de ningún tipo.
  - h) **Servicialidad:** Realizar nuestro trabajo con espíritu de servicio en atención a la persona necesitada, comprometidos con el derecho a la salud para todos y una vida digna en igualdad de oportunidades.
  - i) **Espiritualidad:** Atendemos el sentido trascendente de la vida.
2. Aceptación, discreción y tolerancia a la naturaleza, ideario, misión y fines de FRS.
3. Sensibilidad por las personas, mirando a la población destinataria como protagonista de su propio desarrollo, sin imponer modelos externos ni establecer una relación asimétrica y no igualitaria.
4. La acción voluntaria deberá estar bien organizada y delimitada, en condiciones de claridad y transparencia, desde su propuesta hasta el plan de seguimiento. Las personas voluntarias podrán participar en la definición de la propuesta.
5. Que las motivaciones, intereses y disponibilidad para comprometerse encaje en alguno de los perfiles de voluntariado que haya definidos en cada momento. Cuidando así mismo de que cada voluntario reciba una adecuada atención de sus expectativas y necesidades, así como un seguimiento periódico y continuo de su acción.
6. Disponibilidad y capacidad de asumir y cumplir responsabilidades, con un compromiso serio, paciente y constante.

7. Disposición y capacidad de adaptación y aprendizaje, aportando iniciativa y coherencia personal.

Así mismo, el presente Plan asume los Valores y Principios de la Ley del Voluntariado.

La acción voluntaria se basará y se desarrollará con arreglo a los siguientes **VALORES** (Art. 5):

- a) Los que inspiran la convivencia en una sociedad democrática, participativa, justa, plural y comprometida con la igualdad, la libertad y la solidaridad.
- b) Los que promueven la defensa del bien común y de los derechos fundamentales recogidos en la Constitución Española, interpretados de conformidad con la Declaración Universal de Derechos Humanos, la Convención de los Derechos del Niño de Naciones Unidas y la Convención de Naciones Unidas sobre Derechos de las Personas con Discapacidad, la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea y la Carta Social Europea.
- c) Los que contribuyen a la equidad, la justicia y la cohesión social.
- d) Los que fundamenten el despliegue solidario y participativo de las capacidades humanas.

Se consideran **PRINCIPIOS** (Art.5) que fundamentan la acción voluntaria:

- a) La libertad como opción personal del compromiso tanto de los voluntarios como de las personas destinatarias de la acción voluntaria.
- b) La participación como principio democrático de intervención directa y activa en el espacio público y en las responsabilidades comunes y como generadora de ciudadanía activa y dimensión comunitaria.
- c) La solidaridad con conciencia global que exige congruencia entre las actitudes y compromisos cotidianos y la eliminación de injusticias y desigualdades.
- d) La complementariedad respecto a las actuaciones de las Administraciones públicas, entidades sin ánimo de lucro o profesionales que intervienen en cada uno de los ámbitos del voluntariado.
- e) La autonomía e independencia en la gestión y la toma de decisiones.
- f) La gratuidad del servicio que presta, no buscando beneficio económico o material.
- g) La eficiencia que busca la optimización de los recursos pensando tanto en las personas destinatarias de la acción voluntaria, como en la acción voluntaria en su conjunto, en aras de la función social que ha de cumplir.
- h) La igualdad de oportunidades de mujeres y hombres en todos los ámbitos de actuación del voluntariado.
- i) La no discriminación de los voluntarios por razón de nacionalidad, origen racial o étnico, religión, convicciones ideológicas o sindicales, enfermedad, discapacidad, edad, sexo, identidad sexual, orientación sexual o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- j) La accesibilidad de las personas con discapacidad, de las personas mayores y de las que están en situación de dependencia.



Sin perjuicio de las particularidades de cada ámbito de actuación, se consideran **dimensiones** propias del voluntariado, entre otras, las siguientes:

- a) El compromiso, la gratuidad y la entrega desinteresada de tiempo, capacidades y conocimientos de los voluntarios.
- b) La acción complementaria en los diferentes campos de actuación del voluntariado.
- c) La conciencia crítica que contribuye a mejorar la relación de la persona con la sociedad.
- d) La transformación tanto en la vertiente social, con el fin de encontrar nuevas bases para las relaciones sociales; como en la individual, con objeto de mejorar actitudes personales.
- e) La dimensión pedagógica y de sensibilización social que recuerda, educa y conciencia en los valores que inspiran la acción voluntaria.
- f) La investigación y reflexión sobre las acciones, métodos, planteamientos de trabajo y prácticas del voluntariado.

## 4. OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICO

---

### 4.1. Objetivo General

Fortalecer la base social de FRS, fomentando y facilitando la participación del Voluntariado en La Fundación de Religiosos para la Salud de forma que se avance en el cumplimiento de su misión como organización.

### 4.2. Objetivo específico

Desarrollar un proceso de gestión del voluntariado sistematizado que facilite la eficiencia, eficacia y satisfacción del trabajo de voluntariado, así como la evaluación y seguimiento del Plan.

### 4.3. Resultados esperados

RE1: Cada persona voluntaria se siente bien acogida, formada y respaldada en la actividad que le ha sido encomendada

Indicador: Cada voluntario/a participa al menos, en la mitad de las sesiones de formación que se realicen en la organización.

RE2: Profesionales que participan y aportan su experiencia y formación en nuestros proyectos.

Indicador: Número de profesionales que al cabo del año han participado y aportado su experiencia.

RE3: FRS cuenta con el conocimiento, la formación y la experiencia sobre Voluntariado y Transformación social.

Indicador: Número de formaciones sobre voluntariado realizadas al final del año por parte del personal de FRS.

## 5. ITINERARIO DEL VOLUNTARIADO

---

### 5.1. Proceso de acogida

#### Primer contacto

El Proceso de Acogida empieza en el primer contacto con la persona, bien a través de una llamada de teléfono, de una respuesta a un primer mail o de una primera entrevista.

Este primer paso es fundamental porque si no recibe una correcta información y atención, puede generarse un desajuste entre las expectativas del voluntario y de la Fundación, que puede conllevar a una propuesta de la acción de voluntariado no satisfactoria para una de las dos partes, o incluso ambas.

El primer contacto define la relación que se establece entre las personas y entre las personas y FRS. Por dicha razón es muy importante contar con un procedimiento claro, cuidado y concreto para el proceso de acogida y de orientación para las nuevas personas voluntarias.

La Fundación de Religiosos para la Salud cuenta con un **Protocolo de Acogida**, ver *Anexo 2*, que entre otra información, confiere especial importancia a los siguientes puntos.

1. Primera información que debe ser recogida:
  - a) Cómo ha conocido FRS y su programa de voluntariado.
  - b)Cuál es su principal motivación.
  - c) Esta interesado/a en algún país en particular y en caso afirmativo, ¿por qué?
  - d) Esta interesado/a en algún sector, área de interés, actividad, etc. en particular. En caso afirmativo, ¿en cuál y por qué motivo?
  - e) Profesión.
  - f) Idiomas que habla y nivel de conocimiento.
  - g) Experiencias previas (especificar).

Esta primera información se recogerá por la vía en la que se ha establecido el contacto, sea la que haya sido (teléfono, e-mail o entrevista personal), a través de un formulario específico creado por FRS, el cual se adjunta en el *Anexo 2*. Si bien la información se sistematizará en el documento, se propone que sea obtenida de forma natural, a través de un diálogo distendido, y no a modo de entrevista estructurada, ya que podría introducirse cierta rigidez e inhibir información importante.

La información ofrecida en este primer contacto es importante que sea homogénea para cada persona y por cada uno de los trabajadores de FRS que puedan hacer esta primera acogida. Las expectativas generadas en este primer contacto deben ajustarse a la realidad y no deben diferir entre los distintos candidatos a voluntariado, ni por los distintos trabajadores que inicien el proceso.

Los puntos que deberían ser tratados son:

- a) Naturaleza y fines de FRS.
- b) Naturaleza y fines del programa de voluntariado ofertado por FRS.
- c) Necesidad de iniciar un proceso formativo con FRS.
- d) Concertar una primera entrevista en la que concretará en mayor medida las posibilidades de actividades y/o países en los que desarrollar la actividad voluntaria. Se recomienda no ofrecer esta información en el primer contacto, principalmente si es por mail o teléfono ya que la cantidad de información ofrecida puede ser excesiva, lo que no ayuda a una buena comprensión, así como es preferible contar con un margen de tiempo para ajustar la oferta al perfil de la persona candidata en función de la información obtenida.

Los protocolos de actuación están estandarizados, diferenciando los diferentes medios por los que se pueda realizar este primer contacto (teléfono, e-mail o entrevista personal).

Así mismo, se ofrecerá al candidato información editada (memorias, tríptico, web...) y estructurada de forma estandarizada, para asegurar un nivel óptimo y homogéneo de información y facilitar el proceso a las personas interesadas en ser voluntarias. En el caso de que el primer contacto se realice de forma telefónica, se solicitará una dirección de e-mail para enviar la información.

### **Primera entrevista**

La primera entrevista se realizará en un entorno distendido, para el que se propone los siguientes puntos:

1. Diálogo sobre la información ofrecida y obtenida en el primer contacto, (profundizando en la naturaleza y el trabajo de FRS y en las motivaciones y expectativas de la persona voluntaria).
2. Exposición de las posibilidades de actividades de voluntariado (ajustadas al perfil de los voluntarios/as).
3. Exposición del plan de formación de FRS.

En el caso de que el primer contacto se haya realizado a través de una entrevista inicial, se recomienda, siempre que sea posible, que esta etapa se realice en una segunda entrevista.

### **Firma del acuerdo de voluntariado**

El compromiso se establecerá a través de la firma del acuerdo de voluntariado de FRS (ver *Anexo 3*) en el que se recoge además de las condiciones de la actividad que será realizada, los derechos y deberes que asumirá la persona voluntaria.

## **5.2. Proceso formativo**

La formación del voluntariado tiene como objetivos:

1. Ampliar el conocimiento de las personas voluntarias sobre FRS, profundizando en su método de trabajo y fortaleciendo el proceso de identificación, necesario para ejercer la actividad voluntaria con satisfacción.
2. Mejorar el conocimiento de las personas sobre la realidad y ámbito de acción de forma que favorezca su preparación para afrontar el día a día tanto en la actividad a través de la cual desarrolla su voluntariado concreta como en el espacio personal.
3. Ajustar las expectativas y motivaciones de las personas voluntarias a la realidad del contexto, del trabajo y de la incidencia real de la acción voluntaria. No es extraño observar como profesionales que realizan el voluntariado de forma libre y gratuita alcanzan cierto grado de frustración por haber imaginado una mayor utilidad y/o incidencia de su acción profesional no valorando en muchos casos otros beneficios que se ponen en juego.

Así mismo, el proceso formativo es una oportunidad de aprendizaje continuo y mutuo, de las personas voluntarias de las organizaciones y las organizaciones de las personas voluntarias. Para ello, debe generarse un espacio de intercambio, comunicación y escucha mutua.

Diferenciamos distintas etapas de formación:

### **Formación inicial:**

1. Presentación de FRS (misión, ideario, objetivos, nuestro trabajo y funcionamiento).
2. Valores de FRS y del Voluntariado.
3. Concepción del Voluntario en FRS, derechos y deberes. Expectativas y Motivación.
4. Protocolos de seguridad del país en cuestión, cuando proceda.

Dicha formación es imprescindible y obligatoria.

### **Formación específica:**

Cuando sea necesario se ofrecerá una formación específica sobre las tareas que la persona voluntaria tenga encomendadas.

Dicha formación podrá ser ejecutada por el personal de FRS, o participando en cursos de otras entidades que desarrollen los temas que necesitan ser tratados.

Esta fase formativa no es imprescindible y se llevará a cabo solo en casos que se considere oportuno pudiendo llevarse a cabo en sede o en terreno.

### **Formación permanente:**

Consistirá en la organización periódica de encuentros entre voluntarios en los que se irán tratando distintas temáticas relacionadas con el trabajo de FRS. El objetivo es facilitar el conocimiento sobre distintos temas e ir tomando postura como Fundación ante los que se considere necesario. Se prevé que sean personas voluntarias con el apoyo del/a responsable de voluntariado, quienes se encarguen de la organización de estas sesiones (elección de tema, búsqueda de ponente, preparación de la sesión, difusión de la convocatoria y elaboración de las conclusiones para pasarlas a la junta).

### **Información continuada:**

A lo largo del año se ofrecerá a todas las personas voluntarias información que facilitará su participación, formación y seguimiento del trabajo de FRS:

1. Envío por correo electrónico de la siguiente información: novedades en los proyectos, estrategias o sectores de desarrollo de FRS o de las organizaciones con las que FRS mantiene un trabajo permanente (AECID, OMS, ISCIII, UNICEF).
2. Información sobre cursos, jornadas o congresos relacionados con el ámbito de acción de la acción voluntaria.
3. Novedades técnicas o científicas relacionadas con los contenidos del trabajo o la realidad de los países en los que se realiza la actividad voluntaria.
4. Comunicación de FRS (Memoria Anual, Boletines, Newsletter de FRS, etc.).

## **5.3. Gestión y seguimiento de las actividades de voluntariado**

La relación entre las personas voluntarias y FRS se establecerá a través del Acuerdo de Voluntariado en el que se establecen los compromisos en lo que respecta a la actividad de voluntariado y se detallan los derechos y deberes.

En la primera fase de *acogida y formación* la persona voluntaria tendrá un tutor o tutora de FRS, que será responsable de desarrollar el proceso de acogida, la primera entrevista y el proceso de formación. Dicho tutor o tutora acompañará el recorrido realizado por el voluntario en todas las

etapas del proceso, siendo su referente en Sede Madrid cuando esté incorporado en el terreno (si es voluntario para terreno).

En los voluntariados en terreno, la persona voluntaria contará con una persona de referencia en el país de actuación. Dicha persona estará vinculada a la actividad en la que desempeñe la acción voluntaria y además de apoyar el proceso de acogida e introducción sobre el terreno, también será la responsable de gestionar todo lo referente al alojamiento y la seguridad en el país de actuación. Así mismo, llevará a cabo todas las formaciones específicas que sean necesarias para la buena adaptación del voluntario o voluntaria.

De manera trimestral se realizará un informe y evaluación de la acción voluntaria según formato (ver anexo), que permitirá conocer el grado de satisfacción mutuo así como redirigir aquellos aspectos que no están logrando los resultados deseados o no están siendo satisfactorios.

#### **5.4. Desvinculación de la persona voluntaria**

En este punto nos referimos de forma específica a los voluntarios que han participado en acciones y proyectos en terreno en terceros países. La finalización de la acción voluntaria no debe asumirse de forma tácita, sino de forma expresa y cuidada. La persona voluntaria debe sentirse acompañada en ese momento, ya que en muchas ocasiones supone un momento de fuerte carga emocional por la separación a la realidad y/o personas con las que se han establecido lazos, la readaptación a España, etc.

Cada situación establecerá el mejor acto de despedida tanto en terreno como en sede. Además se valorarán otras formas de colaboración con esa persona, ya sea de forma más puntual o viendo la posibilidad de una incorporación posterior. Será el momento para agradecer su colaboración e implicación en las tareas elegidas dentro de la asociación.

Así mismo se realizará una encuesta y una entrevista que permitirá evaluar la acción voluntaria y recoger la información necesaria para evaluar el Plan de Voluntariado.

Son varios los motivos que pueden llevar a que la persona voluntaria se desvincule, en el caso de que el motivo fuera otro a la finalización del tiempo estipulado desde el inicio y establecido en el Acuerdo de incorporación al Voluntariado, como puede ser:

- a) La renuncia de la persona voluntaria.
- b) Incumplimiento, por parte de la persona voluntaria, de los compromisos adquiridos en el acuerdo inicial.
- c) Pérdida, por parte de la persona voluntaria, de las aptitudes necesarias para el desempeño de la actividad elegida.
- d) Imposibilidad de dar ocupación efectiva a la persona voluntaria o de continuar con el desarrollo del proyecto o actividad a la que está adscrito.
- e) Declaración de incapacidad de la persona voluntaria. Cualquiera sean los motivos manifestados, para gestionar bien la desvinculación estableceremos una entrevista de salida en la que podamos identificar los motivos que llevan a la persona voluntaria a cesar en su actividad o, por el contrario, los motivos que llevan a FRS a prescindir de la

participación de la persona voluntaria. Además se recogerán otras observaciones del funcionamiento de la Fundación que puedan dar pie a una mejora de nuestra gestión y acompañamiento del voluntariado

## **5.5. Evaluación del plan de voluntariado**

Para la evaluación del Plan de Voluntariado se han establecido unos indicadores anuales para los que se deberá dar un seguimiento sistemático y para los que se establecerán procedimientos para su recogida de información.

La satisfacción de los voluntarios y voluntarias, la satisfacción de los trabajadores de FRS en terreno y en sede, y la satisfacción de los beneficiarios de la acción voluntaria serán los principales indicadores. La eficacia, eficiencia y pertinencia de las actividades de voluntariado, así como de los procesos serán también importantes indicadores a medir.

Para su seguimiento se aplicará de forma sistemática encuestas de satisfacción.

Así mismo, anualmente se realizará una jornada interna en la que participará el total del personal de FRS en Madrid y en terreno, en la que se evaluará el logro de los indicadores, analizando de forma conjunta su consecución y las lecciones aprendidas.

Así mismo, se realizarán encuentros periódicos con las personas voluntarias, destacando la encuesta y entrevista que se llevará a cabo al fin de la actividad voluntaria, que permitirán realizar una evaluación específica de cada caso. Dicha evaluación recogerá información de la satisfacción de la voluntaria o voluntario así como de la actividad propuesta, de los procesos llevados a cabo y de la organización. Para tal fin se contará con instrumentos estandarizados.

El Departamento de Proyectos será responsable de elaborar, anualmente, una memoria de actividades que recogerá también la evaluación realizada.

# ANEXOS

---

## Anexo 1 – Derechos y deberes de la Fundación y los destinatarios

1. Son **derechos** de la Fundación (entidad de voluntariado) (Art. 14 de la Ley de voluntariado):

- a) Seleccionar a los voluntarios, sin discriminación alguna por razón de sexo, identidad sexual, orientación sexual, nacionalidad, origen racial o étnico, religión, convicciones ideológicas o sindicales, discapacidad, edad, o cualquier otra condición o circunstancia personal o social, de acuerdo con los fines u objetivos de la entidad, la naturaleza y características del cometido a desarrollar y las normas establecidas en su estatuto de funcionamiento interno.
- b) Suspender la actividad de los voluntarios 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.
- c) Concurrir a las medidas de fomento de la acción voluntaria establecidas por las Administraciones públicas o entidades privadas y recibir las medidas de apoyo material y técnico, orientadas al adecuado desarrollo de sus actuaciones.
- d) Participar a través de las federaciones, confederaciones o uniones de entidades de voluntariado en el diseño y ejecución de las políticas públicas de la Administración General del Estado.
- e) Cualesquiera otros derechos reconocidos por el resto del ordenamiento jurídico referidos a la acción voluntaria.

2. La Fundación (entidad de voluntariado) está **obligada** a (Art. 14 de la Ley de voluntariado):

- a) Elaborar sus propias normas de funcionamiento interno de acuerdo con la citada Ley y con la normativa que le sea de aplicación, atendiendo a principios democráticos, participativos y de transparencia.
- b) Formalizar el acuerdo de incorporación con los voluntarios y cumplir los compromisos adquiridos.
- c) Suscribir una póliza de seguro u otra garantía financiera, adecuada a las características y circunstancias de la actividad desarrollada por los voluntarios, que les cubra los riesgos de accidente y enfermedad derivados directamente de la actividad voluntaria.
- d) Cubrir los gastos derivados de la prestación del servicio y, en su caso, reembolsar a los voluntarios, los gastos que les ocasione el desarrollo de su actividad, en las condiciones acordadas en el acuerdo de incorporación y adaptadas al ámbito de actuación de voluntariado que desarrollen, así como dotarlas de los medios materiales necesarios para el cumplimiento de sus cometidos.



- e) Establecer sistemas internos de información y orientación adecuados sobre los fines, el régimen de funcionamiento de la entidad de acción voluntaria, la realización de las tareas que sean encomendadas a los voluntarios y la delimitación de dichas tareas con las funciones propias de los profesionales de las entidades.
- f) Proporcionar a los voluntarios, de manera regular y de acuerdo con sus condiciones personales, la formación necesaria, tanto básica como específica, para el correcto desarrollo de sus actividades.
- g) Facilitar la participación de los voluntarios en la elaboración, diseño, ejecución y evaluación de los programas en que intervengan y, en la medida que lo permita la normativa de aplicación, en los procesos de gestión y toma de decisiones de la entidad de voluntariado.
- h) Efectuar el seguimiento y evaluación de las actividades programadas, garantizando la consecución de los objetivos previstos conforme a los principios de eficacia y rentabilidad social.
- i) Facilitar a los voluntarios una acreditación que les habilite e identifique para el desarrollo de su actividad, donde conste la entidad de voluntariado en la que realiza la acción voluntaria.
- j) Exigir el consentimiento o en su caso la autorización expresa y por escrito de los progenitores, tutores o representantes legales de los voluntarios menores de edad en las condiciones establecidas en el artículo 8.2.
- k) Expedir a los voluntarios un certificado indicando la duración y las actividades efectuadas en los programas en los que ha participado.
- l) Llevar un registro de acuerdos de incorporación y de altas y bajas de los voluntarios.
- m) Cumplir la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, y demás normativa de aplicación respecto a al tratamiento y protección de datos de carácter personal de los voluntarios o de las personas destinatarias de las actividades de voluntariado.
- n) Observar las restantes obligaciones que se deriven de lo establecido en el ordenamiento jurídico de aplicación.

3. Las personas destinatarias de la acción voluntaria tienen los siguientes **derechos** (Art. 16 de la Ley de voluntariado):

- a) A que la actuación de voluntariado sea desarrollada de acuerdo con programas que garanticen la calidad de las actuaciones y a que, en la medida de lo posible, se ejecuten en su entorno más inmediato, especialmente cuando de ellas se deriven servicios o prestaciones personales.
- b) A que se garantice su dignidad e intimidad personal y familiar.
- c) A recibir información y orientación suficiente y comprensible de acuerdo con sus condiciones personales, tanto al inicio como durante su ejecución, sobre las

características de los programas de los que se beneficien o sean destinatarios, así como a colaborar en su evaluación.

- d) A solicitar y obtener la sustitución del voluntario asignada, siempre que existan razones que así lo justifiquen y la entidad de voluntariado pueda atender dicha solicitud.
- e) A prescindir o rechazar en cualquier momento la acción voluntaria, mediante renuncia por escrito o por cualquier otro procedimiento que deje constancia de su decisión.
- f) A solicitar la intervención de la entidad de voluntariado para solucionar los conflictos surgidos con los voluntarios.
- g) A que sus datos de carácter personal sean tratados y protegidos de acuerdo con la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre.
- h) A cualquier otro derecho que se les pueda reconocer de acuerdo con la citada Ley y el resto del ordenamiento jurídico.

4. Son **deberes** de las personas destinatarias de la acción voluntaria (Art. 16 de la Ley de voluntariado):

- a) Colaborar con los voluntarios y facilitar su labor en la ejecución de los programas de los que se beneficien o sean destinatarios.
- b) No ofrecer satisfacción económica o material alguna a los voluntarios o a las entidades de voluntariado.
- c) Observar las medidas técnicas y de seguridad y salud que se adopten y seguir las instrucciones que se establezcan en la ejecución de las actividades acordadas.
- d) Notificar a la entidad de voluntariado con antelación suficiente su decisión de prescindir de los servicios de un determinado programa de voluntariado.
- e) Cualquier otro que se derive de la presente Ley o de la normativa que resulte de aplicación.

## Anexo 2 – Protocolo de acogida del voluntariado

### 1. Bienvenida

La Fundación de Religiosos para la Salud, FRS, y todo el equipo humano quiere darte la bienvenida a tu labor de voluntariado, en la que esperamos que te sientas a gusto.

El objetivo de este sencillo manual es ayudarte a conocernos un poco mejor y aportarte una información básica que facilite tu labor y tu integración en FRS.

### 2. Sobre FRS

#### *“Toda una vida al servicio de la salud”*

FRS es una Fundación que nace en 2008, dando continuación a todo el trabajo que en el ámbito de cooperación al desarrollo venía realizando la extinta Federación Española de Religiosos Sociosanitarios (FERS). Desde entonces, la Fundación ha ejecutado y sigue ejecutando convenios, proyectos y programas de desarrollo y , en algunas ocasiones de ayuda humanitaria, en: Guinea Ecuatorial, Ecuador, Paraguay, Filipinas, Bolivia, Senegal, Colombia, El Salvador, Haití, Nepal, Kenia y Sierra Leona.

La Fundación está calificada por la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID) desde 2007, habiéndose renovado en 2010.

El objetivo último de todo el trabajo de la Fundación es impulsar el cuidado y la promoción de la salud en el ámbito de la cooperación al desarrollo.

#### **Datos de contacto:**

Fundación de Religiosos para la Salud (FRS)  
C/ Hacienda de Pavones nº 5  
28030 Madrid  
Teléfonos: 913339278 / 677890604  
Correo electrónico: [info@fundacionfrs.es](mailto:info@fundacionfrs.es)  
Página Web: [www.fundacionfrs.es](http://www.fundacionfrs.es)

### 3. Misión, visión y valores

#### **MISION (nuestra razón de ser...)**

Mejorar los niveles de bienestar social apoyando el trabajo socio-sanitario de seglares y religiosos/as en el ámbito de la cooperación al desarrollo, favoreciendo en todo caso el desarrollo integral de la persona, lo que le permita sentirse reconocido en su dignidad humana y social tanto en las etapas iniciales de su vida, la atención a lo largo de la misma y su cuidado hasta el final.

(Art. 6 de los estatutos de FRS)

### **VISION (el futuro de nuestra organización...)**

Posicionar a la Fundación como entidad de referencia en el campo de la cooperación internacional en el ámbito de la salud para los Institutos de Vida Religiosa y otras entidades de la Iglesia o instituciones sin ánimo de lucro.

Generar alianzas que permitan Impulsar las iniciativas que buscan la promoción de la persona mediante la formación y capacitación humana, técnica y profesional, en el área socio-sanitaria.

Impulsar el trabajo en los mecanismos y estructuras de atención sanitaria que posibiliten la generación de modelos adecuados de gestión de la salud.

(Art. 6.1 y 6.2 de los estatutos de FRS)

### **VALORES (cómo queremos trabajar...)**

**HUMANIDAD:** Consideramos de manera integral la centralidad de la persona, teniendo en cuenta tanto a la persona como individuo como su dimensión social.

**COMPROMISO:** Comprometidos con el derecho al bienestar integral para todos.

**ÉTICA:** Buscamos la integridad como norma moral en nuestra acción, basada en la visión cristiana de la persona.

**TRANSPARENCIA:** Gestionamos con principios de transparencia los recursos humanos y materiales que tenemos a nuestra disposición.

**CORRESPONSABILIDAD:** Desarrollamos nuestra acción desde el principio de la corresponsabilidad y lealtad con los equipos de personas y contrapartes locales, buscando su desarrollo y autonomía.

**SENSIBILIDAD:** Abiertos a los retos que la enfermedad y las situaciones de vulnerabilidad van presentando así como al diálogo con los nuevos planteamientos éticos para buscar siempre la dignidad de toda persona.

**HOSPITALIDAD:** Acogemos a todas las personas sin discriminación de ningún tipo.

**SERVICIALIDAD:** Realizamos nuestro trabajo con espíritu de servicio en atención a la persona necesitada, comprometidos con el derecho a la salud para todos y una vida digna en igualdad de oportunidades.

**ESPIRITUALIDAD:** Atendemos el sentido trascendente de la vida.

#### 4. Organigrama de FRS



El **Patronato** es el órgano de gobierno, representación y administración de la Fundación que ejerce sus funciones con sujeción a lo dispuesto en el Ordenamiento Jurídico y en los Estatutos de la Fundación, velando por el cumplimiento de la voluntad expresada en el Acta Fundacional.

La actual (23/11/2017) conformación del Patronato es la siguiente:

Doña Aurelia Cuadrón Serna  
Doña Anunciación Lázaro Cabañes  
Doña Fuensanta González Medina  
Doña Julia del Barrio González  
Doña Herminia Alvarez Lobato  
Doña Blanca Fernández de Leceta Arróniz  
Doña M<sup>a</sup> Teresa Mayorga Cendra  
Doña M<sup>a</sup> Jesús Gómez Cornejo  
Don José María Alvira Duplá  
Don José María Viadero Torre  
Doña M<sup>a</sup> Del Carmen Mora Sena

Los Estatutos de la Fundación regulan la figura de un Director de la entidad, que tiene como misión principal la ejecución de los acuerdos del patronato, la gestión administrativa, financiera y técnica, así como la dirección del personal; y las gestiones oficiales necesarias para distribuir las ayudas económicas, tanto en el ámbito nacional como en los países en vías de desarrollo.

El **equipo de trabajo** de FRS está formado por el personal en sede y terreno. FRS tiene sus servicios centrales en su domicilio social en Madrid, donde se encuentran las áreas de proyectos,

administración y logística. Es fundamental el equipo humano en terreno ya que son los que están directamente en contacto con los beneficiarios, las contrapartes y son los responsables de la materialización de todas las intervenciones en ejecución.

## **5. Financiación**

Como otras ONGDs españolas, FRS tiene una alta dependencia de fondos públicos. Las subvenciones públicas suponen alrededor del 90% de la financiación, cubriéndose el 10% restante con fondos propios (cuotas de colaboradores, ingresos financieros) y con financiación privada.

Siempre se concurre a las convocatorias que se ajustan claramente a los objetivos y a los proyectos que FRS ejecuta, de forma que se priorizan los objetivos de la Fundación y no la consecución de fondos.

Para garantizar la transparencia en la gestión económica de FRS, se realiza una auditoría externa anual que después se presenta al Patronato junto con las cuentas anuales, que deben ser aprobadas en la misma. Estas cuentas, además, están a disposición de todos los trabajadores, voluntarios, colaboradores de la entidad y el público en general en la página web de la Fundación..

## **6. El voluntariado**

El voluntariado es una alternativa de participación dentro de la comunidad, asumida libremente y de forma gratuita, con un propósito socialmente útil, para dar respuesta colectiva a ciertas situaciones de injusticia. En nuestra opinión, hay un impulso transformador que subyace a la labor del voluntario, que parte de una visión no conformista de la realidad, caracterizada por una postura crítica que no se conforma con la versión oficial de los hechos. Nuestro objetivo en la promoción del voluntariado, entonces, es provocar un cambio estructural en la sociedad, asumiendo que la solución eficaz de las injusticias pasa por la lucha para cambiar o erradicar las causas estructurales que las provocan. De este modo, una Fundación como la nuestra se convierte en instrumento de promoción de una ciudadanía participativa.

Aunque el voluntariado es muy diverso, todas las personas que trabajan en FRS compartimos un proyecto en común, basado en la lucha por construir una sociedad igualitaria. Para garantizar la eficacia de nuestro trabajo tomamos muy en cuenta el derecho del voluntario 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 le asignen”. Además de brindarle la formación necesaria para llevar a cabo su labor, es fundamental crear espacios de encuentro que propicien el debate entre todas las personas que conforman la Fundación, asumiendo que la libertad de expresión y la participación son los principios fundamentales para desarrollar un tejido asociativo plural. Así, contando con una sólida formación inicial y con una formación continua sistematizada, creemos que se puede evitar la improvisación en la labor voluntaria de FRS, propiciando al mismo tiempo un trabajo coordinado entre los distintos proyectos que se llevan a cabo.

El primer contacto con nuestro voluntariado es muy importante, ya que se trata del momento en el que hay que identificar los intereses y la naturaleza del acercamiento del voluntario o voluntaria, si

este primer encuentro se gestiona adecuadamente, garantiza en cierta medida el buen desarrollo del programa de voluntariado.

Es importante por este motivo dar respuesta a las siguientes preguntas:

- a) Cómo ha conocido FRS y su programa de voluntariado.
- b)Cuál es su principal motivación.
- c) Esta interesado/a en algún país en particular y en caso afirmativo, ¿por qué?
- d) Esta interesado/a en algún sector, área de interés, actividad, etc. en particular. En caso afirmativo, ¿en cuál y por qué motivo?
- e) Profesión.
- f) Idiomas que habla y nivel de conocimiento.
- g) Experiencias previas (especificar).

A partir de esta información se ubicará a la persona en la tarea que mejor se ajuste a sus intereses y formación, elaborando de forma conjunta su mapa de voluntariado en FRS.

Este primer contacto puede darse telefónicamente, via e-mail o entrevista personal; independientemente de la forma, es fundamental que siempre haya al menos una entrevista personal con el candidato o candidata.



## Anexo 3 – Acuerdo de voluntariado

### CONVENIO VOLUNTARIADO

**DATOS DEL VOLUNTARIO** (Rellenar en mayúsculas)

Apellidos.....  
 Nombre..... DNI / Pasaporte.....  
 Dirección.....  
 C.P..... Localidad.....  
 Teléfono..... Fecha de nacimiento.....  
 Correo electrónico.....

**DEDICACIÓN. Áreas de Trabajo**

Atención a Enfermos/as  Apoyo programa  
 Apoyo en Gestión  nutricional/Seguridad Alimentaria  
 Docencia  Apoyo Centro de Salud  
 Enfermedad Mental  Voluntariado Internacional  
 Apoyo en actividades de soporte  Otros.....

Grupo/equipo al que pertenece (si procede).....  
 Lugar de atención:.....  
 Período:.....  
 Nº de horas semanal:..... que se distribuirán entre los siguientes días:

L	M	X	J	V	S	D
---	---	---	---	---	---	---

**CONVENIO**

Reunidos, de una parte D./Dña. ....  
 y de la otra D./Dña. ....  
 en nombre de FRS, entidad inscrita en el Registro de Fundaciones Asistenciales del Ministerio de Educación, Política Social y Deporte con el número 28-1.504, con domicilio en calle Hacienda de Pavones nº 5, 28030, Madrid, y provista de C.I.F. número G-85368157, firman el presente Convenio de Voluntariado para la realización de las actividades acordadas.

El voluntario se compromete a desarrollar las funciones asignadas con responsabilidad y regularidad, cumpliendo con lo establecido anteriormente. La duración del presente convenio será la establecida en el presente convenio, pudiéndose prolongar previo acuerdo con FRS. La rescisión del presente convenio por parte de alguno de los firmantes debe comunicarse por escrito con al menos 15 días de antelación al inicio de sus efectos. FRS indicará al voluntario los cursos que tiene que realizar para su formación.

**Causa de pérdida de la condición de voluntario:**

1. Renuncia expresa por parte del voluntario.
2. Incumplimiento habitual de las tareas de voluntario, del compromiso de dedicación establecido previamente o del resto de obligaciones contempladas en el presente convenio.
3. No asistencia a los cursos de formación de voluntarios que FRS establezca.
4. Finalización del periodo de vigencia.

....., a..... de.....201.....

Firmado

Fundación de Religiosos para la Salud Voluntario



#### DERECHOS DEL VOLUNTARIO

1. Recibir información, formación, orientación, apoyo y los medios materiales necesarios para el ejercicio de las funciones que le 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 en que participen, de acuerdo con los estatutos.
4. Ser asegurado contra los riesgos de accidente y enfermedad derivados directamente del ejercicio de la actividad voluntaria.
5. Ser reembolsados por los gastos realizados en el desempeño de su labor de voluntario.
6. Disponer de una acreditación identificativa de su condición de voluntario.
7. Realizar la actividad en las debidas condiciones de seguridad e higiene.
8. Obtener el respeto y reconocimiento por el valor social de su contribución.

#### DEBERES DEL VOLUNTARIO

1. Cumplir los compromisos adquiridos con FRS, respetando sus fines y su normativa.
2. Guardar la confidencialidad de la información recibida y conocida en el desarrollo de su labor.
3. Rechazar cualquier contraprestación material por parte del beneficiario o de otras personas relacionadas con su acción.
4. Respetar los derechos de los beneficiarios.
5. Actuar de forma diligente y solidaria.
6. Participar en las tareas formativas previstas por FRS de modo concreto para las actividades y funciones confiadas, así como las que con carácter permanente se precisen para mantener la calidad del servicio que se presta.
7. Utilizar debidamente las acreditaciones y distintivos de la organización.
8. Mantener en buenas condiciones los recursos materiales que FRS ponga a su disposición.