



# **Plan de Voluntariado 2022-2026**

**Programa de Voluntariado  
"Ayúdanos a Ayudar"**

## ÍNDICE

### **1. EL VOLUNTARIADO EN FUNDACIÓN ACOBE**

- 1.1. Antecedentes y repaso histórico
- 1.2. El voluntariado y la misión de la entidad
- 1.3. El voluntariado y los destinatarios de la acción voluntaria
- 1.4. El voluntariado en el plan estratégico
- 1.5. Derechos y deberes del voluntariado

### **1. NUESTRO MODELO DE GESTIÓN**

- 2.1. Definición del voluntariado
  - 2.1.1. Perfiles
  - 2.1.2. Captación
  - 2.1.3. Selección
- 2.2. Incorporación
  - 2.2.1. Compromiso y Proceso de Acogida
- 2.3. Desarrollo
  - 2.3.1. Organización
  - 2.3.2. Formación
  - 2.3.3. Comunicación y coordinación
  - 2.3.4. Seguimiento
- 2.4. Reconocimiento
- 2.5. Desvinculación

### **1. EJES DE ACTUACIÓN Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL PLAN DE VOLUNTARIADO 2018-2021**

- 3.1. Ejes de actuación
- 3.2. Objetivos Anuales del Plan
- 3.3. Evaluación del Plan

### **2. ANEXOS**

**RESPONSABLE DE VOLUNTARIADO DE FUNDACIÓN ACOBE:**

PAMELA RODRÍGUEZ FERNÁNDEZ



**1**

# **EL VOLUNTARIADO EN FUNDACIÓN ACOBE**



## 1. EL VOLUNTARIADO EN FUNDACIÓN ACOBE

### 1.1. Antecedentes y repaso histórico

El voluntariado en Acobe forma parte como una de las bases para el nacimiento y desarrollo de la entidad desde febrero de 2004. Durante dos años se desarrollaron las áreas de asesoramiento legal, apoyo psico-social, laboral, formación, ocio y cultura y voluntariado con el equipo íntegramente formado por personas voluntarias con diferentes especialidades, niveles académicos y experiencias.

El objetivo: aportar herramientas adaptadas a la realidad de las personas que conviven en una misma sociedad para favorecer su desarrollo profesional y humano.

Así, se pudo atender a más de 30.000 personas durante el 2005, año de la regularización extraordinaria impulsada por el gobierno de España con Jose Luis Rodriguez Zapatero como presidente. Se acogió gratuitamente al Consulado de Bolivia en las instalaciones de Fundación ACOBE para facilitar la entrega de documentación necesaria para la regularización y se elaboraron más de 30.000 expedientes de forma gratuita.

En todo momento, se articuló un grupo de personas voluntarias que hicieron posible el avance y la evolución de la entidad para atender a personas sin diferencia de credo, raza o género, formando con el grupo de profesionales contratados un equipo cohesionado hasta la fecha. Es así como desde nuestros inicios, el voluntariado se ha constituido como pilar fundamental de la entidad, integrándose plenamente con el personal remunerado y participando en prácticamente todas las áreas de intervención de la entidad. Conscientes de la importancia de la figura del voluntario en la sociedad civil, su participación en la cultura de solidaridad y su evolución en el tiempo en el estado de bienestar, desde la Fundación ACOBE como entidad de voluntariado, consideramos imprescindible garantizar un marco que propicie el correcto funcionamiento de la labor voluntaria dentro de nuestra entidad. Fruto de ello es el Plan de Voluntariado 2018-2021 elaborado por Fundación ACOBE. En el presente documento se refleja su evaluación y el diseño del nuevo Plan con vigencia 2022-2026.

### 1.2. El voluntariado y la misión de la entidad

Entendemos por **voluntariado** la definición que la ley estatal vigente en materia de voluntariado (Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado) define en su art.3.:

*Se entiende por voluntariado el conjunto de actividades de interés general 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).*
- 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 citada ley.*



Todas aquellas personas que son voluntarias en nuestra organización participan de manera activa en la consecución de la **misión** de Fundación ACOBE, que es *“promover los Derechos Humanos, la convivencia y la igualdad, y facilitar la inserción social y laboral a través de la formación y el conocimiento mutuo de todas las personas que integran la sociedad”*.

Actualmente, la Fundación ACOBE tiene un voluntariado estable, y mantiene una bolsa de voluntarios y voluntarias de 53 personas, que contribuye a lograr los **finés estatutarios** de nuestra entidad:

- a) Promoción de programas y proyectos de Cooperación para el Desarrollo, Codesarrollo, Migración y Acción Humanitaria.
- b) Promoción de la integración social y laboral de las personas inmigrantes y autóctonas en riesgo de exclusión.
- c) Apoyo y fortalecimiento de las familias transoceánicas.
- d) Formación para el retorno de las personas inmigrantes y/o para consolidar su reasentamiento en el país de origen.
- e) Mejora de la imagen pública de la inmigración y lucha contra la discriminación social y laboral de las personas inmigrantes.
- f) Investigación y conocimiento del proceso migratorio y las redes migratorias.
- g) Apoyo para la creación de empresas mediante formación y seguimiento en ambas orillas.
- h) Promoción del voluntariado.**
- i) Promoción de la cultura y el deporte.
- j) Fomento de la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.
- k) Formación para la capacitación profesional de personas de origen inmigrante y autóctono para la inserción sociolaboral.
- l) Mejora de la calidad de vida de todas las mujeres a través de su desarrollo social y personal.
- m) Promoción de actuaciones en materia social, formativa-educativa, laboral, de participación, asociacionismo, igualdad y otras, en beneficio de los y las jóvenes.
- n) Facilitación de Apoyo en materia de Servicios Sociales para prevenir, paliar o corregir situaciones de riesgo y/o exclusión social en personas y/o familias.

### **1.3. El voluntariado y los destinatarios de la acción voluntaria**

Como se indicó anteriormente, desde Fundación ACOBE promovemos los Derechos Humanos, la convivencia, la igualdad y buscamos facilitar la inserción socio-laboral a través de la formación y el conocimiento mutuo de todas las personas que integran la sociedad. El trabajo realizado por la Fundación ACOBE se hace a nivel de las personas beneficiarias desde las siguientes áreas de intervención: laboral-autoempleo, formación, social, legal, voluntariado, sensibilización y fomento de la participación, coordinación, contabilidad y proyectos, incidencia a través del Foro Nacional de Integración Social de los Inmigrantes y trabajo en red.

Desde esta perspectiva, aquellas personas que realicen su voluntariado en Fundación ACOBE lo harán en una entidad que atiende a un gran número de personas, bajo los principios de convivencia, respeto y la tolerancia. Resumiendo algunos de los colectivos y perfiles destinatarios de la acción voluntaria en la que intervengan los voluntarios, podemos definir los siguientes:

#### **1. Población española e inmigrante en situación de vulnerabilidad**

Los voluntarios que trabajan en el área de Acogida, dan la primera atención a las personas que se acercan a Fundación ACOBE a solicitar información y/o apoyo a través de los servicios que presta la Fundación. De manera

generalizada, trabajamos con población vulnerable de diversas franjas de edad, residentes en la Comunidad de Madrid y procedentes de países como Bolivia, Colombia, Ecuador, España, Honduras, Marruecos, Nicaragua, Paraguay, Perú, Venezuela, entre otros. Son diversas las causas por las que se encuentran en situación de riesgo social, entre ellas su situación administrativa, el desempleo, problemas familiares, falta de redes de apoyo, formación, etc.

## **2. Población destinataria de atención legal, social y/o laboral**

Nos referimos a personas españolas e inmigrantes que requieren nuestro apoyo a nivel legal, laboral, social o formación y capacitación profesional para su plena inserción. Para ello, desde Fundación ACOBE se les proporciona como punto de partida atención integral de acuerdo a sus necesidades y demandas de los usuarios. Destacamos el aumento de población en situación administrativa regular, así como el aumento de participantes con nacionalidad española, la mayoría por adopción, aunque la población española de origen sigue en aumento. En Fundación ACOBE suele ser mayoritaria la participación de mujeres.

## **3. Población beneficiaria del Apoyo Socio-Educativo: menores en riesgo**

Destacamos tres tipos de perfiles:

- Menores nacionales con padres extranjeros, que no se han adaptado bien y reproducen las conductas de sus padres.
- Niños/as extranjeros/as que presentan necesidades especiales en el colegio por tener un idioma distinto al castellano o por no estar los estudios en su país de origen al mismo nivel que en España; niños/as extranjeros que, siendo el castellano su lengua materna, presentan dificultades de adaptación al colegio y la sociedad, debido a la diferencia que existe en la forma de comunicarse en su país de origen y en España, lo que les produce problemas de comprensión del lenguaje, repercutiendo en su desempeño escolar y, a su vez, en su integración.
- Adolescentes extranjeros que se han criado en su país de origen con sus abuelos o uno de los progenitores y que ahora viven en España con el otro progenitor/a, a quien apenas conocen, que les impone normas y que tiene dificultades para entender el duelo migratorio de su hijo/a y sus dificultades de integración; menores extranjeros que padecen el mismo estrés que sus padres por su situación económica.

## **4. Población solicitante o beneficiaria de protección Internacional**

Población vulnerable, en la línea de atención a personas asiladas y población desplazadas. Son personas con quienes se interviene a través de tres vías: 1) Enseñanza del idioma, 2) Acompañamiento para fomento de la convivencia y conocimiento de cultura y costumbres (actividades audiovisuales, conversación informal); 3) Apoyo para la inserción sociocultural, mediante role-playing de entrevistas y salidas socio-culturales (Museos, Metro, Rastro, etc.)

Los beneficiarios tienen un rango de edad medio de entre 18 y 35 años y en su mayoría son procedentes de Guinea Conakri, Nigeria, Camerún, Ucrania, China, Afganistán, Irak, Siria y Palestina. Se trabaja en red con otras entidades especializadas en Protección Internacional.



#### 1.4. El voluntariado en el plan estratégico

Por la importancia de una adecuada gestión del equipo de voluntariado en el tercer sector, su formación, gestión y desarrollo, la entidad diseñó un Plan de Voluntariado con vigencia de 2018 al 2021. El presente Plan de Voluntariado de Fundación ACOBE 2022-2026 es el resultado de la evaluación realizada del primero y la adecuación de los recursos de la entidad ante la nueva situación nacida con la pandemia en el 2020.

#### 1.5. Derechos y deberes del voluntariado

Conforme a la legislación vigente en Fundación ACOBE reconocemos los siguientes **derechos del voluntariado** (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 les 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.
  - k) Cesar en la realización de sus actividades como voluntario en los términos establecidos en el acuerdo de incorporación.

Asimismo y conforme la legislación vigente, en Fundación ACOBE reconocemos los siguientes **deberes del voluntariado** (art. 11):

- 
- a) Cumplir los compromisos adquiridos con las entidades de voluntariado en las que se integren, 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.



# 2

## NUESTRO MODELO DE GESTIÓN



## 2. NUESTRO MODELO DE GESTIÓN

### 2.1. Definición del voluntariado

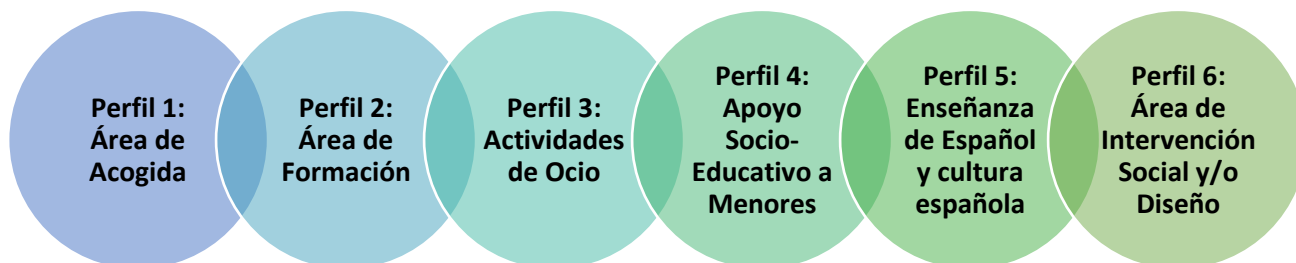
#### 2.1.1. Perfiles

La definición de los perfiles de voluntariado que son necesarios en Fundación ACOBE es la base del proceso de selección posterior y, por lo tanto, tiene como objetivo final garantizar la concordancia entre las expectativas personales y los de la organización. La manera elegida a la hora de definirlos será en función de la labor que vaya a realizar el voluntariado, pero también dando la posibilidad de que todos aquellos ciudadanos que quieran ejercer su derecho de ciudadanía participando como voluntarios en organizaciones de voluntariado como Fundación ACOBE puedan hacerlo.

Buscamos voluntarias y voluntarios que, según el caso, cuenten con formación o experiencia en las áreas requeridas, y que tengan siempre motivación, para que desde su propia experiencia puedan aportar un enfoque más práctico y dirigido al logro y/o mantenimiento de los objetivos de Fundación ACOBE y sus propias expectativas.

Con el fin de mejorar en la gestión del voluntariado de la entidad, se ha realizado un ejercicio de clarificación en el que se han especificado, qué tipo de perfiles se requieren en función de las necesidades, así como los requisitos (capacitación, habilidades sociales, motivaciones, etc.) que debe tener la persona que opte por el perfil de voluntariado. En total, se han definido 6 perfiles de voluntariado en Fundación ACOBE, que de manera genérica se exponen en el siguiente gráfico:

A continuación, se detallan cada uno de los perfiles de voluntariado definidos por nuestra entidad para el periodo 2018-2021:



- **Perfil 1: Voluntariado para área de Acogida.** Persona con aptitud para la escucha, resolutive para ofrecer el servicio adecuado. Con amplia información de los recursos internos para poner a disposición de las personas solicitantes de ayuda. Con disposición para el trabajo en equipo y predisposición para el aprendizaje continuo de la realidad. Ordenada y con respeto por la confidencialidad. Creativa. Comprometida.
- **Perfil 2: Voluntariado para área de Formación (adultos).** Persona con experiencia académica y laboral de la materia que se va a impartir. Los cursos se seleccionan para favorecer la integración o evolución laboral de personas de diferentes estudios. Disponibilidad horaria incluida fines de semana en un horario pactado adecuado a sus posibilidades. Con conocimiento, a ser posible, de la formación on line y disposición abierta para el reciclaje continuo en este ámbito.



- **Perfil 3: Voluntariado para Actividades de Ocio.** Persona como apoyo logístico para actividades de ocio. Ordenada y con experiencia de trabajo en equipo. Creativa y apta para el consenso.
- **Perfil 4: Voluntariado para Apoyo Socio-Educativo a Menores.** Personas con especial predisposición para la enseñanza a menores. En el refuerzo escolar durante el curso académico, se necesitan personas con afición por el trabajo con menores, pacientes, con conocimiento de la materia que va a reforzar, disposición de trabajo en equipo, comprometida y en actitud de escucha permanente para detectar posibles anomalías en la vida académica, familiar y personal del menor. Por las especiales circunstancias actuales de situación sanitaria, con habilidades en el uso de la formación y apoyo on line. Cumplimiento de la normativa española para trabajar con menores.
- **Perfil 5: Voluntariado para Enseñanza del idioma español y cultura españolas.** Persona con respeto por todas las culturas, conocimiento de las causas que provocan los desplazamientos y huida de personas solicitantes de protección internacional en España. Trabajo en equipo. Responsabilidad y compromiso.
- **Perfil 6: Voluntariado en Intervención Social y/o Diseño.** Persona con experiencia y formación en justificación, evaluación de proyectos del Tercer Sector que apoye la ejecución de un servicio, programa, proyecto o área de intervención cuando ésta lo solicite. Por la continuidad de los proyectos de sensibilización que gestiona la entidad luchando contra los bulos y mensajes que promueven odio y racismo, se abre un importante espacio para el apoyo a través del voluntariado en estas actividades educativas y de sensibilización.

Los perfiles de voluntariado quedarán registrados en su correspondiente ficha (ver anexos), en función de si se trata de un perfil genérico o específico.

### 2.1.2. Captación

La estrategia de captación se establece a corto y medio plazo, teniendo en cuenta no solo la demanda de perfiles de voluntariado inmediata que sea necesario cubrir, sino también los que se hayan previsto en futuros proyectos o intervenciones. En base a ello, las vías de captación previstas por Fundación ACOBE son fundamentalmente las siguientes:

- **Motivación propia/Usuarios que de forma espontánea solicitan participar como voluntarios.** Personas que se postulan de manera espontánea como voluntarios en Fundación ACOBE. Normalmente son ciudadanas/os que se acercan a nuestras oficinas y solicitan información sobre cómo realizar labores voluntarias.
- **Boca a boca entre usuarios, amigos, conocidos de Fundación ACOBE.**
- **Internet y Nuevas Tecnologías.** Esta vía de captación se plantea como vía de captación específica, especialmente en aquellos perfiles de voluntariado de carácter técnico que requieren experiencia y acreditación. Se prevé la búsqueda en dispositivos y/o servicios especializados, como es el portal online [www.hacesfalta.org](http://www.hacesfalta.org), la página web de Fundación ACOBE (<http://acobe.org/>), el Facebook (<https://es-es.facebook.com/AcobeFundacion/>), etc.

- **Puntos de información para el Voluntariado.** Como son los oficiales, establecidos por el Ayuntamiento de Madrid, la Comunidad de Madrid, etc.
- **Centros Educativos.** Otra de las plataformas empleadas por Fundación ACOBE para la captación de voluntarios son los Centros Educativos, en los que se promueve y da la posibilidad a la juventud española de participar como voluntarios en las diferentes actividades que realizamos. Se prevé continuar con esta vía de captación a través de Centros con los que la entidad mantiene colaboración como son el Colegio Menesiano, Colegio Montpellier, Salesianos, etc.
- **Charlas y actos.**
- **Material impreso.** Uso de cartelería para la captación de voluntarios.
- **Envío postal/e-mail.** Otra de las vías de captación es esta, e incluye a aquellas personas que se encuentren en nuestra base de datos de personas interesadas en realizar voluntariado en Fundación ACOBE. Estas han debido de dar su consentimiento expreso para recibir comunicaciones y haber manifestado previamente interés por realizar voluntariado en Fundación ACOBE.

### 2.1.3. Selección

El protocolo de actuación con aquellas personas que se pongan en contacto con Fundación ACOBE tras la campaña de captación para cubrir los perfiles de voluntariado requeridos, incluye una primera toma de contacto en la que la persona interesada manifiesta lo que considera que podría aportar a la entidad y en el que se exploran sus capacidades de actuación. En este caso se llevará a cabo una entrevista previa de carácter informal a la acción de voluntariado, distinguiéndose entre dos situaciones:

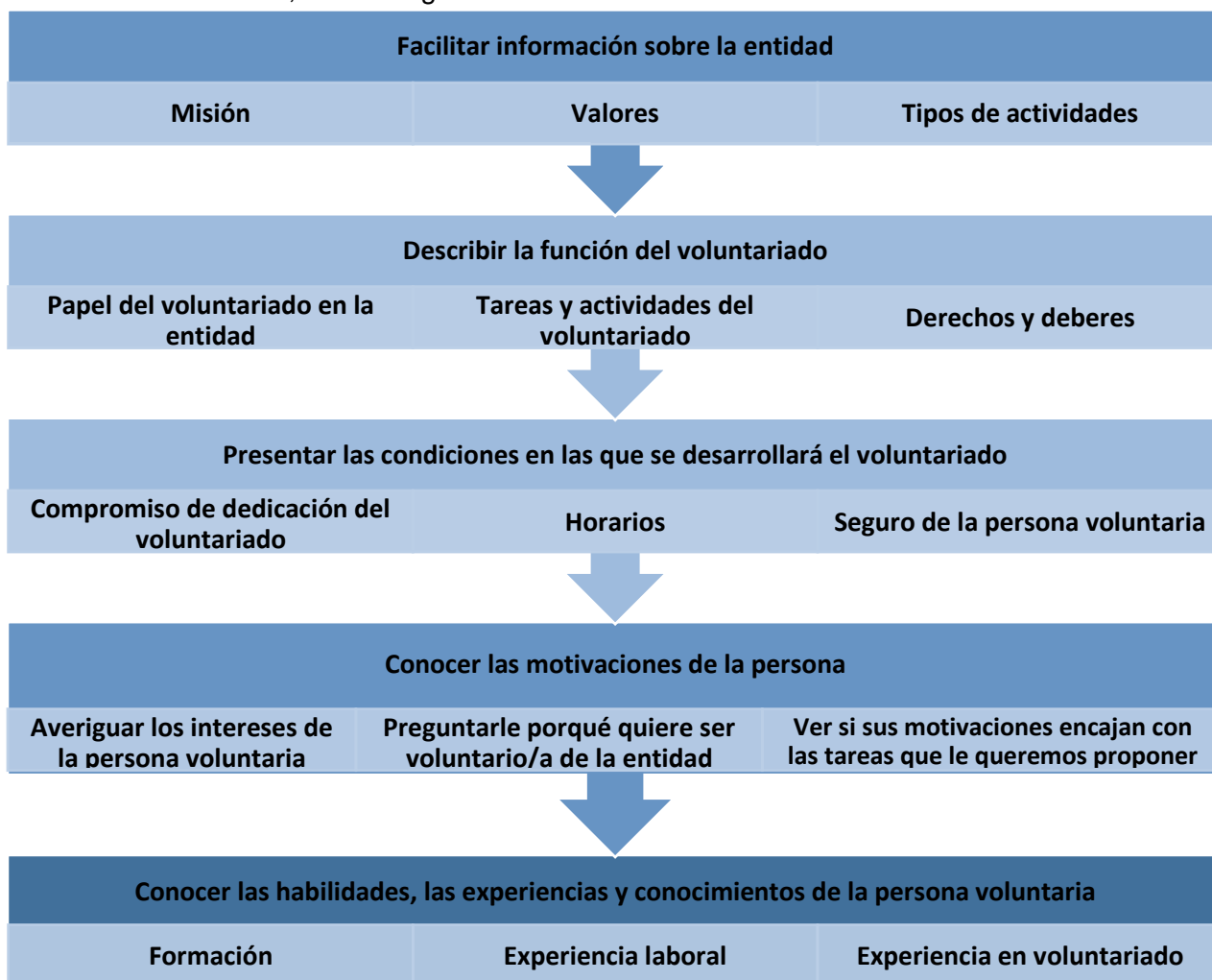
a) En ese momento no existe una demanda concreta de perfil de voluntariado a cubrir. Por ello se concertará una primera cita en la medida de lo posible a efectos de rellenar la ficha de voluntariado (ver anexos). Esta no compromete a la persona, sino que sirve para recoger datos e información relevante para el ejercicio futuro de una acción de voluntariado en Fundación ACOBE. En esa ficha se obtendrá información sobre su formación, experiencia de voluntariado, disponibilidad horaria, motivación para el voluntariado y datos de contacto.

b) Existe una demanda de voluntariado en ese momento en Fundación ACOBE. En este caso se le hará una breve entrevista informal en el que se le presentará la entidad, y se procederá como en el caso anterior, incluyéndole en una base de datos de posibles voluntarios. Posteriormente, y salvo que el candidato cumpla todos los requisitos (en ese caso inmediatamente posterior a esta entrevista informal se le hará una segunda más detallada), se le citará a una segunda entrevista, centrada en la valoración de su incorporación como voluntario/a para cubrir un determinado perfil.

Este primer contacto de carácter informal, atendiendo a las razones de disponibilidad de horario por parte del voluntariado, en ocasiones se podrá hacer virtual, de manera telefónica o por correo electrónico. Se priorizará en todo caso, realizar en todo caso entrevistas presenciales. Además de la realización de la ficha de voluntariado, se firmará por parte del interesado el consentimiento de cesión de datos correspondiente.

El proceso de selección incluye por tanto una entrevista previa informal, y tras ello, una segunda entrevista más detallada, en la que el Responsable de Voluntariado y la persona interesada, valorarán en conjunto la incorporación como voluntario/a a Fundación ACOBE. El objetivo de esta entrevista será conocer la adecuación de la persona al cumplimiento de los requisitos específicos de cada puesto de voluntariado, conocer las motivaciones que llevan a ello, el tiempo y su disponibilidad, expectativas, etc. Se le hará una introducción a la entidad (misión, visión, valores, actividades y servicios), los objetivos, y detalles del perfil de voluntariado a cubrir como son funciones, responsabilidades, duración, tareas a realizar, etc. En el caso de que la persona cumpla con los requisitos y se muestre interesada, se firmará la carta de compromiso y un acuerdo de confidencialidad adecuado a la normativa vigente. Además de ello, el protocolo que incluye la entrevista de selección incluye la explicación de sus derechos y obligaciones como voluntario, entrega de una copia de ellos, y posteriormente se le mostrará la oficina, haciendo especial énfasis en el espacio donde va a desarrollar el voluntariado. En este momento también se le presentará al equipo contratado y/o voluntario que esté presente.

Los objetivos que persigue Fundación ACOBE con la selección a través de la entrevista al voluntariado interesado en cubrir cualquier perfil definido por la entidad, a modo de resumen, son los siguientes:





Los criterios que se definen para seleccionar a las personas voluntarias serán principalmente:

### **Criterios para el SÍ**

1. Sus expectativas encajan con las de la entidad.
2. Tiene conocimientos suficientes para realizar las tareas que se le encargarán.
3. Tiene claro el compromiso que le pide la entidad.
4. Encaja con la cultura organizativa de la entidad.
5. Su nivel de motivación es alto.
6. Disponibilidad en cuanto a horario y a tiempo (su voluntariado podría alargarse varios meses).

### **Criterios para el NO**

1. Sus expectativas no encajan con las de la entidad.
2. No tiene ningún tipo de conocimiento en relación con las tareas que hay que desarrollar.
3. No está claro que pueda cumplir con el compromiso que le pide la entidad.
4. Sus motivaciones no encajan con lo que le ofrece la entidad.
5. No cumple los requisitos mínimos.

## **2.2. Incorporación**

### **2.2.1. Compromiso y Proceso de Acogida**

Partimos de que consideramos que no hay motivaciones mejores o peores que otras para el voluntariado, y que lo importante es que esas motivaciones, gracias al acompañamiento de la entidad, a la formación y la reflexión permanente sobre la labor realizada, cambien y se conviertan en valores y actitudes más solidarias. Por ello, independientemente de la motivación de cada voluntario, si este cumple con los requisitos y finalmente es seleccionado como voluntario en Fundación ACOBE se incorporará como tal y desarrollará su labor de voluntariado.

Como se mencionó con anterioridad, se firmará una carta de compromiso y, además, un acuerdo de confidencialidad, que marcará el inicio de su labor. Ambos están a disposición en los Anexos del presente plan.

Una vez firmados ambos documentos, se llevará el proceso de acogida. Antes de que la persona se incorpore como voluntario se considerará siempre: 1) que se haya firmado el acuerdo de compromiso, 2) tener cubierto al voluntario mediante el seguro de responsabilidad, que deberá estar formalizado y 3) tener todo preparado en la entidad para que la persona pueda asumir sus responsabilidades.

Durante los primeros días, la persona que orientará al voluntariado será la Responsable de Voluntariado de Fundación ACOBE, quien guiará y servirá de referente en la organización. En este sentido esta persona realizará con cada voluntario una formación inicial, una visita a las instalaciones, presentación de los programas y actividades que realiza Fundación ACOBE, presentación del equipo y de quién será su persona referente, normalmente el responsable del área donde vaya a ejercer su labor voluntaria. Otra de las acciones contempladas en este proceso de acogida es la derivación a los recursos propios de la entidad, en caso de ser necesario, caso por ejemplo de necesitar el voluntario asesoría laboral, legal, etc.

A continuación, se describen algunas de las **funciones de la Responsable de Voluntariado de Fundación ACOBE** que va a tener en esta fase de Incorporación dentro del proceso de acogida de los voluntarios:

- a) Acompañar a la persona admitida como voluntario/a durante un periodo no inferior de un mes, actuando como guía y orientador de esta durante el periodo de “adaptación”.
- b) Resolver cuantas dudas sobre los procedimientos internos de la entidad, tareas, normativa, acompañar y realizar gestiones habituales.
- c) Servir de punto de referencia a la nueva incorporación, no solo en cuanto al funcionamiento de la organización, sino también en los comportamientos y modelos de actuación.

### 2.3. Desarrollo

#### 2.3.1. Organización

Desde la constitución de nuestra entidad, reconocemos la importancia del voluntariado y su papel fundamental en el camino común que, desde el inicio, hemos recorrido juntos. Podemos definirnos como una entidad cuyo equipo de recursos humanos está formado por personas remuneradas y un número, todavía mayor de voluntarios. El coordinador directo de cada voluntario se ha establecido en función de su actividad, recayendo esta función en el responsable del área donde la persona ejerza su acción voluntaria. Además de ello, como persona de referencia para todos los voluntarios se ha definido para el próximo periodo una persona como Responsable de Voluntariado, con experiencia contrastada en Fundación ACOBE como referente de voluntariado dentro de la entidad, dotes organizativos y que entre otras aptitudes, ejerce de dinamizadora, motivadora y cuyas habilidades sociales permiten reforzar las relaciones e interacción con el voluntariado.



El tipo de voluntariado que participa en Fundación ACOBE es muy diverso y varía en función de las actividades a realizar, pero podría resumirse en personas menores procedentes generalmente de Centros Educativos, jóvenes, adultas y personas mayores cuyo compromiso de dedicación es menor de 10 horas a la semana.

A continuación, se muestra el **organigrama** actualizado de la entidad Fundación ACOBE donde aparecen reflejadas las diferentes áreas de intervención y/o gestión, entre otras.



Dentro de él, los voluntarios de Fundación ACOBE se ubicarán en alguna/s de las siguientes actividades de las áreas de intervención o gestión, y siempre de acuerdo a las necesidades, requisitos del puesto de voluntariado, y también conforme a las expectativas del voluntario de común acuerdo en la entrevista previa con la Responsable de Voluntariado.



### 2.3.2. Formación

En Fundación ACOBE trabajamos para que nuestros voluntarios puedan desarrollar correctamente las actividades que se les asignen, dando cumplimiento al art. 10 de la ley estatal vigente en materia de voluntariado, que reconoce como derecho a los voluntarios recibir en todo momento a cargo de la entidad de voluntariado, y adaptada a sus condiciones personales, la formación que necesiten para ello, y establece en el art. 14.f. la obligación a las entidades de voluntariado el proporcionarles de manera regular, formación básica y específica.

Así, se establece el siguiente plan de formación para los voluntarios de Fundación ACOBE que facilite la realización de sus actividades, abiertos a realizar otras no especificadas aquí, fruto de que ellos mismos, a través de los canales de participación abiertos en Fundación ACOBE, puedan demandar algún otro tipo de formación específica para sus labores voluntarias.





La **formación básica** será impartida por la Responsable de Voluntariado en el proceso de Incorporación del voluntario o voluntaria a Fundación ACOBE. Será de carácter individual y la recibirán todos los voluntarios al inicio de su trayectoria como voluntarios.

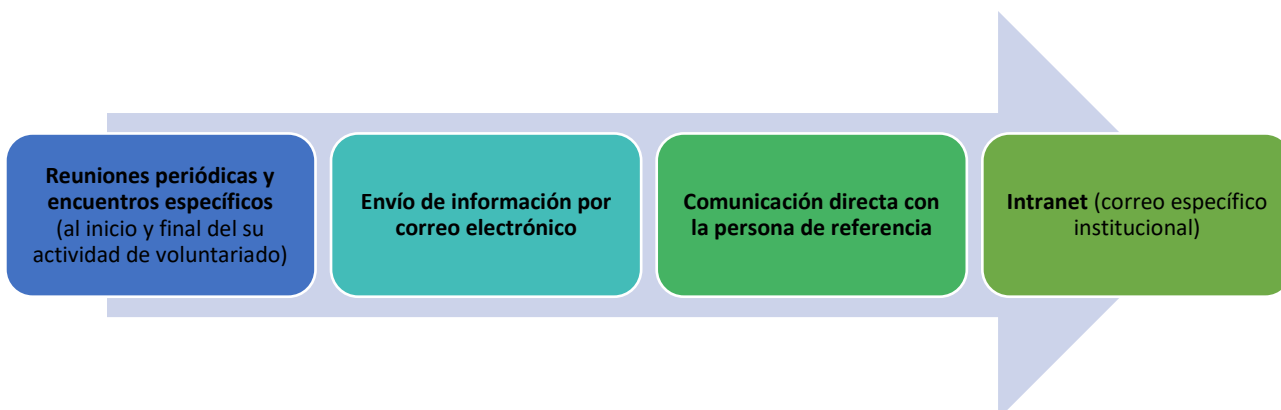
La **formación específica** será impartida por una de las personas que conforman el equipo de Recursos Humanos y/o colaboradores de Fundación ACOBE. Será de carácter anual y estará abierta a todos los voluntarios, especialmente a aquellos cuya área de actividad se vea involucrada directamente con el temario.

Por último, dentro del plan de formación del voluntariado se contempla la realización de **otros cursos/píldoras de formación**, específicas sólo para el voluntariado de cada área de intervención/gestión. Esta formación estará enfocada en fortalecer al voluntariado, mejorando en su capacitación y en el desempeño de sus actividades en Fundación ACOBE. Esta formación será de carácter puntual, abriéndose asimismo a la realización de cursos/píldoras de formación demandadas por los propios usuarios a través de los canales de participación abiertos en nuestra entidad.

### 2.3.3. Comunicación y coordinación

Los procesos de comunicación y coordinación con el voluntariado en Fundación ACOBE son claves para garantizar el resultado del trabajo realizado por parte del equipo, la organización y la plena integración y relación entre ambos. Existirá

por tanto una persona de mantener la comunicación con el voluntariado de la entidad, y esta será el responsable inmediato del área de actividad o intervención en la que esté colaborando el voluntariado. Las principales formas de comunicación que se establecen serán las siguientes:



Otra de nuestras prioridades con respecto a las personas que participan en nuestra entidad como voluntarios es establecer **canales de participación** a través de los cuales puedan comunicar sus inquietudes, transmitir información, participar en la organización, sugerir mejoras, etc. Gracias a la participación de los voluntarios, se tendrá como contrapartida una mayor integración de las personas, la mejora de la eficacia de la entidad, la motivación de los voluntarios, una mejora en la imagen externa de la organización, una mejor representatividad e inclusión de las decisiones tomadas y, en definitiva, un enriquecimiento personal y profesional de todas las partes implicadas.

Por ello se definen principalmente tres opciones:

**1. Canal de participación individual.** Recepción de solicitudes, mejoras de cada voluntario a título individual directamente con el referente y Responsable de su actividad, o con la Responsable de Voluntariado, bien a través de una reunión informal o por e-mail.

En periodos recientes de nuestra actividad como Fundación, gracias a esta opción, se han introducido mejoras especialmente en áreas de intervención como es la formación a adultos aportadas principalmente por nuestros voluntarios, y otras áreas como la laboral, área de comunicación, actividades de ocio, etc. Se apuesta por el mantenimiento de este canal.

**2. Canal de participación en grupos reducidos.** Transmisión de sugerencias de los voluntarios de cada área de intervención en la que participen a través de reuniones periódicas de evaluación. Se fomentará la participación de los voluntarios en estos espacios donde puedan hacer sus aportes junto a sus otros compañeros voluntarios.

**3. Canal de participación abierto a toda la organización.** En aquellos casos en que logre la financiación para poder llevarlo a cabo, se continuará con la realización de encuentros de participación entre el personal (remunerado y voluntario) de Fundación ACOBE.

Estos encuentros se llevaron a cabo durante un fin de semana al año en diversas ciudades de la geografía española, teniendo lugar en los años 2006, 2007, 2008, 2009 y 2010. El objetivo principal de estas jornadas es fomentar la participación e integración entre todo el equipo de Fundación ACOBE. Gracias a estos encuentros se abre la opción a que en un entorno informal, los voluntarios y el propio equipo remunerado de

la entidad, intercambien opiniones, propongan mejoras, amplíen conocimientos de todo el trabajo realizado desde las diversas áreas de Fundación ACOBE, etc. Se plantea continuar con este canal de participación durante el periodo 2022-2026 en dependencia de obtener la financiación necesaria para ello.

### 2.3.4. Seguimiento

La supervisión y el seguimiento realizados por el equipo de Fundación ACOBE están orientados a evaluar el paso del voluntariado en la entidad y el grado en que se cumplen todos los objetivos planteados con respecto a la tarea que desempeñan. También se orienta buscando la satisfacción del voluntario en su labor. Otros de los objetivos que buscamos en este sentido es la consolidación de las habilidades que previamente en adquirido durante las formaciones que se les han impartido, de manera que afiancen conductas/principios/metodologías aprendidas, valorar y reforzar la actuación de los voluntarios dándoles consejos y, en definitiva, un *feedback* sobre la ejecución de su tarea, así como proporcionarles apoyo y acceso a los propios recursos de Fundación ACOBE en caso de enfrentarse a situaciones problemáticas.

Las **labores** por tanto del referente directo de cada voluntario, es decir, el responsable del área de intervención donde esté realizando el voluntariado, **en esta etapa de supervisión y seguimiento** serán las siguientes:

1. Esforzarse por crear un clima distendido y de confianza para asegura una buena comunicación.
2. Mostrarse abierto a discutir cualquier problema o conflicto.
3. Evitar la ansiedad que el componente evaluativo de la supervisión puede generar en los voluntarios, para ello tiene que dejar claro que se trata de un proceso que consolida el aprendizaje y permita la integración en la organización de los voluntarios.
4. Reforzar a los voluntarios mediante *feedback* positivo, felicitándoles por las buenas ejecuciones.
5. Prestar apoyo emocional empatizando con sus estados afectivos y confiando en sus habilidades.
6. Animar y motivar al voluntario a expresar sus opiniones, invitándole a evaluar el programa, el proceso de supervisión y su propia actuación.

El seguimiento a los voluntarios se planificará a través de **entrevistas personales de carácter informal** que se harán de manera continuada a lo largo de su labor como voluntarios, y serán llevadas a cabo por el responsable del área en la que participe. Por otro lado, se llevarán a cabo también con carácter periódico, al menos bimensual, **una reunión con todo el equipo de voluntarios**, especialmente en áreas como la formación, que estarán a cargo directamente de la Responsable de Voluntariado.

### 2.4. Reconocimiento

El reconocimiento es fundamental para demostrar desde Fundación ACOBE el agradecimiento por el tiempo, talento y esfuerzo que todos nuestros voluntarios aportan. Se definen dos tipos de reconocimiento diferentes, que giran en torno a reforzar su sentimiento de pertenencia a la organización y su apoyo a la acción diaria, concretándose en una progresiva asunción de responsabilidades, promoción interna, condecoraciones, formación continuada, encuentros e intercambios de experiencias, etc. Son los siguientes:

- De tipo **formal**, que buscan reconocer al voluntario públicamente delante de toda la organización. Son de carácter puntual y “oficial”:



- Página web de Fundación ACOBE.
  - Memoria de la entidad.
  - Presencia en Actos Externos.
  - Día del Voluntariado: 5 de Diciembre.
- De tipo **informal**, aquellos que como su propio nombre indica, no se realizan a través de medios “oficiales” sino que son reconocimientos que se hacen en el día a día de la organización hacia el voluntario/a. Se establecen los siguientes:
    - Fiestas y celebraciones en Fundación ACOBE.
    - Agradecimiento informal por la labor del voluntario/a.
    - Otras.

## 2.5. Desvinculación

En último lugar, y siendo conscientes de que la desvinculación de una persona en una organización de voluntariado es parte del ciclo de la vida asociativas de nuestras organizaciones, en Fundación ACOBE se plantea este hecho como una fase más de Ciclo del Voluntariado que nos ayudará a mejorar su gestión. Pueden ser múltiples y variadas las razones por las que una persona puede dejar su actividad voluntaria, como un cambio de intereses, motivaciones, un cambio de situación personal, otros.

Será la Responsable de Voluntariado quien, en la medida de sus posibilidades y siempre que sea posible, realizará una entrevista de salida de carácter informal en la que tratará en averiguar las causas del cese de actividad, prever el relevo y repasar los logros alcanzados por la voluntaria o el voluntario. La desvinculación implica que la gestión de la salida no acaba en esa entrevista y despedida de la organización, sino que se llevarán a cabo otras acciones como son:

- Expedir un **certificado por la labor desarrollada**, de acuerdo a la ley de voluntariado vigente, si es que este no ha sido expedido con anterioridad.
- **Gestión administrativa de la salida**: anulación del seguro de voluntario, formalizar un documento que acompañe la desvinculación.
- Solicitar a la persona la **entrega de equipos, documentos y bienes** asignados desde la organización.
- Planificar **traspaso de responsabilidades y gestión** del mismo.
- Formalizar con el resto del equipo de voluntariado un momento de tipo informal de **despedida de la persona**.

Esta etapa finalizará con la inclusión del voluntario, respetando en todo momento la legislación vigente en materia de protección de datos y previa autorización en una de las dos siguientes bases de datos de antiguos voluntarios:

- *Base de datos de antiguos voluntarios*. Se trata de un registro de control de voluntarios con los voluntarios que han pasado por Fundación ACOBE y que se estima, en principio, no realizarán más labor de voluntariado en nuestra entidad.
- *Base de datos de antiguos voluntarios susceptibles de volver a serlo*. En este caso, se continuará manteniendo el vínculo con estas personas a través del envío puntual de correos electrónicos en celebraciones o días especiales como es la Navidad, el Día del Voluntariado, etc.

# 3

## **EJES DE ACTUACIÓN Y OBJETIVOS DEL PLAN DE VOLUNTARIADO 2022-2026**



### 3.1. EJES DE ACTUACIÓN Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL PLAN DE VOLUNTARIADO 2022-2026

#### 3.1.1. Ejes de actuación

Como organización de voluntariado, y entidad que reconoce desde sus inicios, el voluntariado como papel fundamental en la sociedad civil y en la dinámica de trabajo propia, nos planteamos durante el próximo periodo cuatrienal, tres ejes fundamentales de actuación. Estas líneas sientan las bases estratégicas que Fundación ACOBE implementará paulatinamente desde la vigencia del anterior Plan y durante el siguiente, 2022-2026, y serán los siguientes:

- **EJE 1: Sensibilización y Difusión**

*¿Qué actuación se llevará a cabo?*

Difundir entre la ciudadanía española y promover la figura del voluntariado, los principios, valores y papel fundamental que este tipo de participación de la sociedad civil juega en la sociedad.

*¿Cómo?*

Se emplearán diversos canales, entre los que se incluyen: el boca a boca entre los usuarios, familiares y conocidos, las plataformas de voluntariado oficiales como son Puntos de Información de Voluntariado (Ayto. de Madrid, Comunidad de Madrid, etc.), Centros Educativos, página web oficial de Fundación ACOBE y redes sociales, entre otros.

- **EJE 2: Gestión del Voluntariado**

*¿Qué actuación se llevará a cabo?*

Mejora de la gestión propia del voluntariado en Fundación ACOBE con el fin de satisfacer las expectativas de las personas voluntarias, de forma que puedan desarrollar su actividad y lograr sus objetivos y, por otro, conseguir cumplir también los objetivos, fines y la misión de nuestra organización. En esta nueva andadura se pretende una autoevaluación personal, grupal e institucional para motivar una implicación mayor tras los cambios sufridos a causa de la pandemia, explorando nuevas opciones de participación.

*¿Cómo?*

A través de la implementación del modelo de gestión descrito en el presente Plan, su seguimiento y evaluación, y el intercambio de experiencias y coordinación con otros actores relevantes en el tejido socioeconómico en materia de voluntariado.

- **EJE 3: Innovación y Nuevas Tendencias**

*¿Qué actuación se llevará a cabo?*

Incorporación de nuevas formas de ejercer el voluntariado e impulso de su desarrollo a través de la Innovación y Nuevas Tendencias en el ámbito del voluntariado.

*¿Cómo?*

Investigación y búsqueda de nuevas tendencias en voluntariado, buenas prácticas y/o herramientas metodológicas innovadoras que pudieran replicarse e incorporarse en la entidad a fin de mejorar la labor realizada por los voluntarios y la gestión del mismo.



### 3.1.2. Objetivos Anuales del Plan

A continuación, se detallan los Objetivos del Plan de Voluntariado de Fundación ACOBE para el periodo 2022-2026:

- Difusión y sensibilización a la ciudadanía en general de la importancia del voluntariado en la sociedad civil.
- Crecimiento no tanto en el número de voluntarios/as que ejercen su derecho a la participación ciudadana a través del voluntariado en Fundación ACOBE, como su compromiso y aprovechamiento de canales por los que se pueda ampliar su aportación a diferentes niveles..
- Incremento de la participación del voluntariado en las áreas de intervención con un aumento de las horas dedicadas al voluntariado.
- Fomento de actividades dedicadas a los voluntarios para incrementar su participación en la organización.
- Definición de perfiles de voluntariado en Fundación ACOBE y documentos asociados a la formalización del compromiso.
- Fomento del conocimiento y capacitación de los voluntarios en Fundación ACOBE.
- Aumento de los participantes voluntarios en las actividades de formación dedicadas a mejorar la labor y desempeño de los voluntarios.
- Fidelización y permanencia de voluntarios en la entidad.

Estos objetivos se concretan para el periodo mencionado en el siguiente cuadro:

	Objetivos 2022	Objetivos 2023	Objetivos 2024	Objetivos 2025
<b>Voluntariado en Fundación ACOBE</b> (Nº de voluntarios/as)	53 personas	53 personas	54 personas	55 personas
<b>Dedicación del voluntariado</b> (Nº horas de voluntariado)	2000 horas	2150 horas	2300 horas	2450 horas
<b>Participación del voluntariado</b> (Nº y actividades en las que participan)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Cursos de Formación (aprox. 20)</li> <li>● Apoyo Escolar (feb-jun y oct-dic)</li> <li>● Acogida (1)</li> <li>● Apoyo Administrativo (según requerimiento)</li> <li>● Apoyo en Intervención Social y/o Diseño y Sensibilización (según requerimiento)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Cursos de Formación (aprox. 20)</li> <li>● Apoyo Escolar (feb-jun y oct-dic)</li> <li>● Acogida (1)</li> <li>● Apoyo Administrativo (según requerimiento)</li> <li>● Apoyo en Intervención Social y/o Diseño y Sensibilización (según requerimiento)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Cursos de Formación (aprox. 20)</li> <li>● Apoyo Escolar (feb-jun y oct-dic)</li> <li>● Acogida (1)</li> <li>● Apoyo Administrativo (según requerimiento)</li> <li>● Apoyo en Intervención Social y/o Diseño y Sensibilización (según requerimiento)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Cursos de Formación (aprox. 20)</li> <li>● Apoyo Escolar (feb-jun y oct-dic)</li> <li>● Acogida (1)</li> <li>● Apoyo Administrativo (según requerimiento)</li> <li>● Apoyo en Intervención Social y/o Diseño y Sensibilización (según requerimiento)</li> </ul>
<b>Definición actualizada de perfiles de voluntariado y documentos de formalización del compromiso</b> (Sí/ NO)	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ

<b>Difusión y sensibilización sobre voluntariado</b> (Nº de entrevistas a personas que solicitan realizar voluntariado)	10 personas	12 personas	14 personas	16 personas
<b>Actividades de formación para el voluntariado</b> (Nº de actividades)	2 actividades formativas	3 actividades formativas	4 actividades formativas	5 actividades formativas
<b>Capacitación del Voluntariado</b> (Nº de voluntarios/as que realizan una formación)	25 personas	30 personas	30 personas	30 personas
<b>Fidelización del Voluntariado</b> (Nº de voluntarios/as que se mantienen de otros años)	40 personas	42 personas	44 personas	46 personas

### 3.1.3. Evaluación del Plan 2028-2021

Los indicadores que nos permiten evaluar el éxito o no del Plan de Voluntariado elaborado, son los siguientes:

- **Nº de voluntarios/as en Fundación ACOBE de Nueva Incorporación**

Nº de personas voluntarias de nueva incorporación dentro de la duración del Plan 2018 – 2021, cifras por perfil, por años y suma total.

ACTIVIDAD	PERFIL	2018	2019	2020	2021
1 ATENCIÓN DE ACOGIDA	ACOGIDA	3	2	2	1
2 AREA FORMACION	FORMACIÓN	4	4	5	
3 ACTIVIADES DE OCIO	OCIO	1			
4 APOYO SOCIO-EDUCATIVO	APOYO ESCOLAR	9	11	10	
5 ENSEÑANZA DEL ESPAÑOL- CULTURA ESPAÑOLA	ESPAÑOL PARA EXTRANJEROS				3
6 ÁREA DE INTERVENCIÓN SOCIAL Y/O DISEÑO	INTERVENCIÓN	1	3		5
		<b>19</b>	<b>20</b>	<b>17</b>	<b>9</b>
					<b>65</b>

En marzo de 2020, se declara en España la pandemia a cauda de la COVID 19 y supuso un cambio drástico en la gestión de actividades grupales y personales. El área de formación y el apoyo amenores en actividades extra escolares, contó con el apoyo de nuevas personas voluntarias con experiencia en el manejo de la formación y

tutorización a distancia. Sin embargo, las actividades anuales de ocio en la playa se suspendieron así como la incorporación de nuevo apoyo para las actividades 5 y 6.

El número de voluntarios nuevos disminuye en el 2021 por el desplazamiento interno de los voluntarios a diferentes áreas que requerían apoyo y otras quedaron suspendidas hasta nuevo aviso.

Sin embargo, se produce un incremento significativo en las actividades 5 y 6 ya que, se intensifica las tutorías personales para el avance en el idioma español por los exámenes DELE y el apoyo y acompañamiento a las personas beneficiarias de proyectos a través del área social.

#### **Permanencia/Desvinculación**

Nº de personas voluntarias anteriores al inicio del plan, cuántas permanecen.

	PERSONAS SALEN	PERSONAS PERMANECEN
<b>Inicia</b>		50
<b>2018</b>	27	25
<b>2019</b>	13	55
<b>2020</b>	15	51
<b>2021</b>	8	53

La tasa media de las personas que permanecen en el período evaluado es de 21 personas. Se refleja una alta fidelización a pesar de los cambios producidos, siendo mucho más alta entre aquellas personas que contaban con más antigüedad como voluntarias.

Nº de personas voluntarias que se han desvinculado totalmente de la entidad, por años y totales

	PERSONAS SALEN
2018	27
2019	13
2020	15
2021	8

Motivos de desvinculación: Convenios con colegios anuales, cambio de situación laboral, falta de tiempo.

**Nº de personas voluntarias por perfil (por año y total)**

ACTIVIDAD	PERFIL	2018	2019	2020	2021
1 ATENCIÓN DE ACOGIDA	ACOGIDA	6	4	5	4
2 AREA FORMACION	FORMACIÓN	20	28	25	20
3 ACTIVIADES DE OCIO	OCIO	4	5	5	7
4 APOYO SOCIO-EDUCATIVO	APOYO ESCOLAR	13	18	19	13
5 ENSEÑANZA DEL ESPAÑOL- CULTURA ESPAÑOLA	ESPAÑOL PARA EXTRANJEROS	1	3	3	7
6 ÁREA DE INTERVENCIÓN SOCIAL, SENSIBILIZACIÓN Y/O DISEÑO	INTERVENCIÓN	8	10	9	10
<b>PERSONAS</b>		<b>52</b>	<b>68</b>	<b>66</b>	<b>61</b>

Perfiles Nuevos:

En relación a los perfiles nuevos incorporados, cabe destacar las personas con apoyo al asesoramiento legal en talleres online y labor administrativa, la realización de la declaración de la renta de las personas físicas y la enseñanza del manejo de las TICS.

Perfiles que han decrecido:

Con la pandemia el apoyo escolar se vio afectado y en el 2021, a solicitud de las personas voluntarias, quedan pendientes en el listado de voluntariado de la entidad esperando que se reactivara este servicio.

Formación disminuye el número de voluntarios activos a 5 ya que, al realizar los cursos online reduce la cantidad de cursos por falta de inscripción de alumnos quedando en el 2021 15 voluntarios esperando a reactivar los cursos

Las actividades de OCIO que eran paseos a la playa, apoyo en salidas a ferias y otras actividades fuera, quedan suspendidas, al igual que el resto los voluntarios quedan a la espera de reactivación de actividades. Solo queda 1 voluntario activo que nos representa en actividades de la Red-EAPN dentro del Grupo de Participación.

- **Nº horas totales de voluntariado**

Nº de Horas dedicadas por las personas voluntarias a su intervención o actividades, por perfiles, por años y totales

ACTIVIDAD	PERFIL	2018	2019	2020	2021
ATENCIÓN DE ACOGIDA	ACOGIDA	231	250	0	32
AREA FORMACION	FORMACIÓN	614	528	430	462
VIAJE PLAYA	OCIO	20	25	5	10
APOYO SOCIO-EDUCATIVO	APOYO ESCOLAR	448	576	278	0
ENSEÑANZA DEL ESPAÑOL- CULTURA ESPAÑOLA	ESPAÑOL PARA EXTRANJEROS	10	24	24	184
INFORMACIÓN DE RECURSOS	INTERVENCIÓN	338	636	64	162
<b>TOTAL</b>		<b>1661</b>	<b>2039</b>	<b>801</b>	<b>850</b>



A causa de la entrada en vigor de las medidas restrictivas de circulación y presencia por la COVID el número de horas de las persona voluntarias en los años 2019 – 2020 no han seguido la misma proporcionalidad que años anteriores. Esta variación ha tenido un aumento en el 2021 por las medidas de apoyo online que la entidad ha puesto a disposición del voluntariado y las personas participantes de los proyectos. Algunas personas han decidido mantenerse en el listado de voluntariado de la entidad a disposición esperando que la actividad que querían desarrollar se lograra poner en marcha.

Las personas voluntarias que estaban en apoyo escolar fueron invitadas a realizar funciones de apoyo en el proyecto de español a personas solicitantes de protección internacional, logrando así reactivar algunos voluntarios que se encontraban pendientes.

- **Captación**

Se han usado varias vías de captación, las tres que han tenido mayor respuesta están detalladas en el cuadro inferior:

- Motivación propia
- Boca a Boca
- Internet
- Puntos de información de voluntariado
- Centros Educativos
- Charlas, jornadas, actos, eventos
- Material impreso (cartelería)
- Email

	2018	2019	2020	2021	TOTAL
INTERNET (hacesfalta)	79	11	5	27	<b>122</b>
VOLUNTARIADO C. MADRID	11	17	41	33	<b>102</b>
CENTROS EDUCATIVOS	10	11	7	0	<b>28</b>

La principal vía de captación durante estos últimos años es la Comunidad de Madrid a través de su Punto de Voluntariado.

Los Colegios dejaron de realizar voluntariado desde el 2020 ya que la principal actividad que su alumnado ejercía era el apoyo a menores con dificultades en los estudios reglados y, a causa de las medidas restrictivas, esta actividad se dejó de realizar de forma presencial, desmotivando sustancialmente a las personas voluntarias. Sin embargo, permanecieron aquellos que ya tenían trayectoria con la entidad de otros años e incorporaron su apoyo a la modalidad online con los menores.

Hacesfalta es una buena herramienta de captación de voluntarios para actividades específicas, pero las personas que se apuntan solo muestran interés por ser informadas y al saber que la entidad no ofrece ayuda asistencial son pocas las que deciden ofrecer sus servicios.

Así pues, se ha experimentado un incremento para captar nuevas personas voluntarias a través del Punto de Voluntariado de la Comunidad de Madrid y decrecimiento a través de [Hacesfalta.org](http://Hacesfalta.org).

Se ha suspendido la vía de los colegios para captación porque a causa de las medidas sanitarias frente al COVID, los responsables de la institución académica no les permiten realizar voluntariado fuera del colegio.

- **Entrevistas**

Nº de entrevistas realizadas por año y totales (con o sin incorporación)

	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>TOTAL</b>
Entrevistas realizadas por año	25	30	25	15	<b>95</b>

Nº de reuniones realizadas con las personas voluntarias, por año y totales

	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>TOTAL</b>
Reuniones	9	10	15	7	<b>41</b>

Las reuniones del voluntariado generalmente suelen ser 4 al año con invitación a todos los voluntarios activos, sin embargo por y área de intervención suele realizarse una reunión al empezar las actividades y otra al terminar para su evaluación. Los encuentros de seguimiento se hacen individualmente con cada persona voluntaria para fortalecer, apoyar o modificar aspectos que mejoren la colaboración.

Nº de participantes de reuniones de voluntariado, por año y totales

	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>TOTAL</b>
Participantes	72	70	90	42	274

Por último, con carácter semestral se reunirán la Responsable de Voluntariado con la Coordinación General de Fundación ACOBE para evaluar conjuntamente los resultados alcanzados hasta el momento y, en caso de ser necesario, la incorporación de medidas correctoras y procesos de mejora a fin de lograr los objetivos establecidos en el Plan.

- **Formación realizada para el voluntariado**

Nº de personas voluntarias que han recibido la formación básica y general que la entidad imparte a cada nueva incorporación, por años y totales.

- Conociendo la entidad
- Programa de voluntariado de ACOBE

<b>FORMACIÓN</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>TOTAL</b>
Conociendo la entidad	19	20	17	9	<b>65</b>
Programa de voluntariado de ACOBE	19	20	17	9	<b>65</b>

Esta formación se realiza con todas las personas voluntarias personalmente, antes de empezar sus funciones en el área que le corresponden.

Nº de personas voluntarias que han recibido la Formación Específica, por años y totales.

- Voluntariado básico, derechos y deberes , habilidades sociales

<b>FORMACIÓN</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>TOTAL</b>
Derechos y deberes	32	18	10	9	<b>69</b>
Habilidades sociales	33	18	15	9	<b>75</b>

Estas formaciones al inicio se fueron dando continuamente y en los años 2019 y el 2020 se empezó a dar a las personas voluntarias nuevas ya que el resto ya había realizado en otros años anteriores.

La incorporación de los voluntarios no siempre se realiza en grupo pero la formación igualmente se les imparte grupal o individualmente por la importancia que tienen los temas impartidos para garantizar una buena gestión de voluntariado.

- Intervención con personas solicitantes de P.I.

<b>FORMACIÓN</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>TOTAL</b>
Intervención con personas solicitantes de P.I.	3	3	10	<b>16</b>

Esta formación se realiza para las persona voluntarias que apoyan español y cultura para personas solicitantes de protección internacional o inmigrante económico.

- Situaciones administrativas de las personas beneficiaras de ACOBE

<b>FORMACIÓN</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Situación administrativa	32	18	10	3

Esta formación se realiza para las personas voluntarias que intervienen con personas de origen extranjero, ya sea desde las áreas de acogida, legal, social o formación.

Nº de personas voluntarias que han recibido otras formaciones dentro del Plan, por años y totales.

- Formación específica por parte del responsable de área
- Píldoras de formación demandada por los voluntarios para mejorar su intervención en ACOBE

CURSOS	2020	2021	Cuándo	Perfiles	TOTALES
Google meet	23		28/03/2020, 27/04/2020, 24/08/2020, 10/09/2020, 14/09/2020, 28/10/2020, 29/10/2020, 30/10/2020, 03/11/2020.	TODOS	23
Google classroom	21		24/08/2020, 12/09/2020, 29/09/2020, 28/10/2020, 29/10/2020, 30/10/2020, 03/11/2020, 18/11/2020.	FORMACION, APOYO ESCOLAR, ESPAÑOL	21
Autocuidado	23	6	08/10/2020, 12/12/2020, 15/12/2020, 08/05/2021	TODOS	29
Gestión del tiempo		17	03/10/2021, 22/09/2021	TODOS	17
Formación uso TIC'S		5	01/05/2021, 14/06/2021, 15/09/2021, 30/09/2021	FORMACION	5

## CONCLUSIÓN

A causa de la pandemia y el estado de alarma varias actividades se vieron afectadas y se realizaron online; las personas voluntarias tuvieron que recibir formación del manejo de herramientas google, como meet para dar clases online, classroom para subir contenidos y material de formación. El autocuidado surge por las consecuencias de la pandemia y apoyando así psicosocialmente a las personas voluntarias y a las personas que atienden.

Se realizó un sondeo a los voluntarios para sugerir formación que les pueda ayudar a desarrollar mejor su labor de voluntariado y salió como necesidad Formación Gestión del tiempo y se realizó con el apoyo de una de las voluntarias.

Es importante destacar el reto para el nuevo Plan de Voluntariado de la entidad, comenzando en el primer año de vigencia, un proceso de trabajo intenso con todas las personas que mostraron su interés por seguir formando parte de la entidad, para definir posibles vías de colaboración no contempladas anteriormente y optimizar los recursos personales y profesionales en coordinación de las fortalezas de la entidad en su intervención social.

Se contempla un informe anual reflejando los avances tanto de participación en la gestión en la entidad, como en el desarrollo de actividades propias del voluntariado en apoyo a los proyectos que la entidad vaya desarrollando. Para realizarlo, se tomarán en cuenta los indicadores reflejados en el actual Plan.



# 4

## ANEXOS



## ÍNDICE DE ANEXOS

- **Ficha de Definición de Perfiles de Voluntariado Genéricos**
- **Ficha de Definición de Perfiles de Voluntariado Específicos**
- **Modelo de Carta de Compromiso**
- **Modelo de Declaración Responsable de no tener antecedentes penales**
- **Ficha de Voluntariado**
- **Documento de Tratamiento de Datos (acuerdo de confidencialidad y seguridad en materia de protección de datos)**
- **Tratamiento de datos del Voluntariado**
- **Encuesta de Satisfacción del Voluntariado**

**Ficha para puesto de  
voluntariado de tipo general**

**Datos generales de la organización y programa de voluntariado**

- Programa:
- Responsable del programa:
- Objetivos del programa:

**Perfil general del voluntariado** *(añadir descripción)*

**Funciones** *(añadir las tareas y funciones que va a llevar a cabo el voluntario)*

**Tiempo mínimo de dedicación:**

*(señalar si son horas semanales o mensuales, duración mín. (un año, un curso académico, ...))*

**Motivación o interés inicial:** *(señalar motivaciones o intereses que pueden resultar interesantes a la hora de una mejor o mayor implicación de la persona voluntaria)*

**Contacto:**

*(indicar cómo deben contactar con la organización y si deben enviar algún documento)*

Fuente: Elaborado a partir del Cuaderno de Gestión 6. Claves para la Gestión del Voluntariado en las Entidades no Lucrativas. 2009. Fundación Luis Vives.

### Ficha para puesto de voluntariado con perfil específico

#### Datos generales de la organización y programa de voluntariado

- Programa: \_\_\_\_\_
- Responsable del programa: \_\_\_\_\_
- Objetivos del programa: \_\_\_\_\_

#### Descripción del puesto o actividad a desarrollar *(añadir descripción)*

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

#### Finalidad y objetivos que se persiguen con el puesto o actividad *(especificar)*

\_\_\_\_\_

#### Responsabilidad y deberes del puesto o actividad *(especificar)*

\_\_\_\_\_

#### Titulación, formación o capacitación requerida *(describirlo)*

\_\_\_\_\_

#### Actitudes, valores deseables del voluntario:

\_\_\_\_\_

#### Tiempo de dedicación:

*(señalar si son horas semanales o mensuales, duración mín. (un año, un curso académico, ...))*

#### Duración prevista de la actividad:

*(señalar si son horas semanales o mensuales, duración mín. (un año, un curso académico, ...))*

**Otros:** *(señalar)*

#### Contacto:

*(indicar cómo deben contactar con la organización y si deben enviar algún documento)*

Fuente: Elaborado a partir del Cuaderno de Gestión 6. Claves para la Gestión del Voluntariado en las Entidades no Lucrativas. 2009. Fundación Luis Vives.



## MODELO COMPROMISO DE VOLUNTARIADO

### REUNIDOS

**Pamela Rodríguez Fernández**, mayor de edad, con DNI \_\_\_\_\_, como **Responsable de Voluntariado de la Fundación ACOBE**, entidad sin ánimo de lucro, domiciliada en c/Virgen del Sagrario, 19, Bajo Derecha 28027 - Madrid; inscrita en el Registro de Fundaciones Nº 28-1593 en el Ministerio de Sanidad y Política Social.  
**XXXXXXXXXXXXXXXX** mayor de edad, con documento DNI XXXXXXXXX y residente en Madrid, como voluntario de la entidad antes mencionada.

Con el presente documento, de acuerdo con lo dispuesto por la Ley 1/2015, de 24 de febrero del Voluntariado Social en la Comunidad de Madrid.

Acuerdan suscribir el siguiente **COMPROMISO DE VOLUNTARIADO**

1. El voluntario, se ofrece a realizar, dentro del marco de la entidad ACOBE, una prestación voluntaria, *libre y altruista* de servicios cívicos y sociales, sin ningún tipo de contraprestación económica, en beneficio de terceros y para la mejora de su calidad de vida, sin que esta actuación pueda perjudicar las obligaciones principales o privadas del voluntario.
2. Dicha prestación se realizará a partir del día XXXXXXXXXX hasta XXXXXXXX
3. El área donde el voluntario realizará su trabajo dentro de la entidad es en el Área de XXXXXXXX, como XXXXXXXX
4. Las tareas que realizará el voluntario/a serán las siguientes según acuerdo:  
/XX
5. El horario y lugar de la prestación será:
  - **XXXXXXXXXXXXXXXX en Fundación ACOBE.**
6. Si surgiera algún imprevisto que ocasionara la ausencia o el retraso del voluntario, éste avisará a la entidad con la mayor antelación posible.
7. El voluntario se compromete a procurar alcanzar las metas o resultados establecidos y esperados de su prestación. Estos objetivos serán supervisados.
8. Si cualquiera de las dos partes incumple sus responsabilidades o no se cumplen las metas acordadas en el punto 6, la otra parte tendrá toda la libertad para poder cancelar este compromiso inmediatamente.

### DERECHOS DEL VOLUNTARIO

- a. Conocimiento de sus derechos.
- b. Respeto del compromiso adquirido por la entidad.
- c. Acreditación suficiente ante terceros de la entidad y sus beneficiarios.
- d. Seguro de voluntariado.
- e. Aportar a la Entidad sugerencias para la toma de decisiones que le afecten al realizar su acción voluntaria y puedan suponer un valor adicional positivo para favorecer al colectivo con el que se colabora.
- f. Derecho a la compensación de los gastos que suponga su prestación de servicios.
- g. Formación necesaria para el cumplimiento de sus funciones en la institución

### DEBERES DEL VOLUNTARIO

- a. Cumplimiento del compromiso adquirido con la entidad.
- b. Rechazo de cualquier contraprestación material que pueda recibir por parte de los beneficiarios o de otras personas
- c. Confidencialidad de las informaciones que pueda obtener de los beneficiarios conocidos en el marco de su acción voluntaria.
- d. Uso exclusivo del material aportado por la Entidad dentro de la misma.

- e. Lealtad a la organización y a su dirección.
- f. Lealtad y buena voluntad hacia sus compañeros, tanto voluntarios como profesionales.

#### **DERECHOS DE LA ENTIDAD**

- a. Elaborar las propias normas de funcionamiento interno, que deberán ajustarse a lo establecido por los fines fundacionales.
- b. Seleccionar a las personas voluntarias de acuerdo con la naturaleza y las características de la tarea a realizar.
- c. Concurrir a las medidas contempladas en las acciones de fomento de la actividad voluntaria.
- d. Posibilidad de suspender la colaboración voluntaria de las personas que infrinjan su compromiso de colaboración.
- e. Los derivados de la Ley de Voluntariado y el resto del ordenamiento jurídico.

#### **DEBERES DE LA ENTIDAD**

- a. Elaborar un Reglamento de Régimen Interno del voluntariado en la organización, en el que, entre otras cosas, se establezcan los criterios de admisión y exclusión de las personas voluntarias y sus derechos y deberes
- b. Cumplir los compromisos adquiridos en el presente acuerdo de incorporación al equipo de Acobe.
- c. Proporcionar a las personas voluntarias la formación específica, información y orientación necesarias para el ejercicio de sus actividades.
- d. Cubrir los gastos ocasionados por la actividad voluntaria, conforme a las condiciones pactadas y dotar a las personas voluntarias de los medios y recursos apropiados para la realización de sus cometidos.
- e. Acreditar la suscripción de una póliza de seguro que cubra los daños ocasionados tanto a las personas voluntarias como a terceros en el ejercicio de la actividad de la persona voluntaria, con las características que se establezcan reglamentariamente.
- f. Garantizar a las personas voluntarias la realización de sus actividades en las debidas condiciones de seguridad e higiene, en función de la naturaleza y características de aquellas, así como el establecimiento de las correspondientes medidas de prevención de riesgos.
- g. Facilitar la participación del voluntariado en la elaboración, diseño, ejecución y evaluación de los proyectos y programas en los que intervenga.
- h. Facilitar una acreditación que le habilite e identifique para el desarrollo de su actividad.
- i. Expedir un certificado que acredite los servicios prestados al personal voluntario, en el que conste la duración y naturaleza de la actividad desarrollada.
- j. Comunicar con la suficiente antelación la desvinculación de la persona voluntaria respecto al desarrollo del programa en el que estuviera prestando sus servicios.
- k. Llevar registro de las altas y bajas del personal voluntario.
- l. Facilitar a las administraciones públicas la información que les sea requerida en el ejercicio de sus competencias.
- m. Las demás que se deriven de la presente ley y las que resulten de la normativa aplicable.

FIRMAS:

En Madrid a xx de xxx del 2022

Por ACOBE: **Pamela Sandra Rodríguez Fernández**  
Voluntario: **XXXXXXXXXXXXXX**

D./D<sup>a</sup>.: \_\_\_\_\_

Con NIF: \_\_\_\_\_

y Domicilio: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

En relación a mi colaboración como voluntaria/o en la Fundación ACOBE,

**DECLARO RESPONSABLEMENTE:**

**No tener antecedentes penales 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, mediante una declaración responsable.**

Firmado:

D/Dña.:   
---------------------

*Nombre y apellidos y firma*

En \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2022.



Ficha de Voluntariado

DATOS PERSONALES

Nombre y apellidos:

C P:

PAS-NIE-DNI:

Fecha y lugar de nacimiento:

Teléfono Contacto:

E-mail:

FORMACIÓN

EXPERIENCIA VOLUNTARIADO

AFICIONES

DISPONIBILIDAD

AREA DE VOLUNTARIADO

Por qué quiero ser voluntario

FIRMA

FECHA:



DOCUMENTO DE TRATAMIENTO DE DATOS

USUARIOS CON ACCESO A DATOS

NOMBRE Y APELLIDOS	
TIPO DE NORMATIVA	DNI
COMPLETA	
FUNCION EN LA FUNDACIÓN	TIPO DE USUARIO
TRATAMIENTO DE DATOS	AUTORIZACIÓN DE MANEJO DE SOPORTES
OBSERVACIONES	
FECHA DE ALTA	FECHA DE BAJA

## ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS.

En \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 20\_\_.

En virtud a la relación\* que une a: FUNDACION ACOBE, con CIF/DNI G85933984, a partir de ahora RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO y a \_\_\_\_\_, con DNI: \_\_\_\_\_ como usuario autorizado para el acceso/tratamiento (necesario o incidental) de datos dentro de las funciones atribuidas o inherentes a la función \_\_\_\_\_ asignada por el RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO, se compromete cumplir el siguiente acuerdo de confidencialidad

1. Seguir “NORMATIVA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS” que son las normas para el acceso a datos que figuran en el Documento de Seguridad del RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO, de la cual declara que tiene pleno conocimiento y que se detalla a continuación.
2. En virtud de este acuerdo guardar el secreto profesional de todos aquellos datos conocidos a través de la relación que lo une al RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO, aún después de finalizada dicha relación. Se incluye en este término datos personales y documentos / procedimientos internos:
  - a. Manejar la documentación interna utilizada para la realización de las funciones atribuidas según las leyes de propiedad intelectual y normas vigentes.
  - b. No divulgar o comunicar, directa o indirectamente a otra persona, empresa o institución, cualquier información confidencial del RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO.
  - c. No utilizar la información a la que tenga acceso con fines distintos a los necesarios para la realización de las funciones inherentes a su puesto de trabajo.

Además, declara conocer y acepta que:

1. Se le ha indicado que puede consultar en el Documento de Seguridad la normativa vigente en cada momento para el tratamiento de datos, así como las medidas de seguridad que ha de cumplir.
2. Se le ha informado a cerca de los derechos de los interesados, y que existe un procedimiento y formularios para que puedan ejercerlos.
3. Las responsabilidades y sanciones en las que como usuario pueda incurrir por una gestión negligente de sus obligaciones serán las previstas, en su caso, por la legislación vigente.
4. *Que aplicará esta normativa al acceso a datos necesario o incidental de cualquiera de la/s empresa/s arriba indicada/s como RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO*

Fdo.

\* **USUARIOS CON ACCESO A DATOS:** personal contratado, en prácticas, colaborador o cualquier otra relación que implique acceso necesario / incidental a los sistemas de información de la fundación

### Normas para el acceso a datos de carácter personal

Las siguientes normas regulan el acceso a los datos de carácter personal almacenado en sistemas informáticos o manuales de FUNDACION ACOBE a partir de ahora RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO.

#### CONFIDENCIALIDAD

- No divulgará ni utilizará, por tiempo indefinido, directamente ni a través de terceros u otras empresas, los datos, documentos, claves, programas y demás información a la que se tenga acceso durante su relación (sea cual sea) con el RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO, tanto si esta información se encuentra en soporte material, como electrónico. Esta obligación continuará vigente tras la extinción de su relación con el mismo.
- Si dispone o utiliza información confidencial del RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO, siempre será de modo temporal. No dará lugar a ningún derecho de posesión, titularidad o copia de la misma. Se deberá devolver el material depositado o utilizado por el usuario en cuanto finalice la tarea encomendada o la relación con él.
- Se prohíbe la utilización de cualquier información que se pueda haber obtenido como empleado de la organización para cualquier fin que no sea el estrictamente necesario para el desempeño de las funciones asignadas. Por el mismo motivo no se debe recoger ni tratar datos de carácter personal que excedan las necesidades reales para la realización del trabajo o desempeño de funciones.
- No sacará ningún documento protegido, que contengan datos de carácter personal, fuera de los locales donde está ubicado el sistema informático y los ficheros protegidos, sin la autorización del RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO.

#### CONTRASEÑA

- Será responsable de la confidencialidad de su contraseña.
- No la comunicará a ninguna otra persona, incluido al personal del RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO.
- En caso de que existan indicios de que la misma sea conocida de forma fortuita o fraudulenta por personas no autorizadas, deberá comunicarlo para que se registre la violación de seguridad y proceda inmediatamente a su cambio.
- No se deben emplear contraseñas que sean fácilmente descifrables (ej. Nombre y apellidos, nombre de usuario, fecha de nacimiento, etc)
- En caso de que la contraseña sea asignada temporalmente por la fundación, ésta debe ser cambiada en la mayor brevedad posible.
- La clave no puede estar en ningún lugar visible a otra persona y debe cambiarse con una periodicidad que se le indique (mínima anual).
- Si por su negligencia, es conocido su código de usuario y clave de acceso, será responsable de las acciones realizadas por la persona física o jurídica que lo utilice de forma no autorizada, salvo que ante una baja o ausencia temporal, el RESPONSABLE

DE PRIVACIDAD \*, ceda la clave al sustituto o a la persona por él designada.

## **PUESTO DE TRABAJO**

- Será responsable del puesto de trabajo asignado por el RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO desde el punto de vista de que la información, referente a datos personales, que muestra su puesto de trabajo, no pueda ser visualizada por personas no autorizadas, tanto del RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO como de fuera.
- No dejará en las impresoras documentos que contengan datos impresos de carácter personal. Retirá, de las impresoras compartidas entre usuarios autorizados y no autorizados para acceder a los datos de carácter personal, los documentos conforme vayan siendo impresos.
- Dejará el puesto de trabajo con acceso a datos de carácter personal, al abandonarlo temporalmente, en un estado que impida la visualización de los datos protegidos. Se realizará mediante el cierre de la sesión en la que se encuentre o bloqueo del Terminal.
- Apagará el equipo informático cuando el abandono del puesto de trabajo se realice al finalizar el turno de trabajo.

## **SISTEMA INFORMÁTICO**

- No conectará los puestos de trabajo desde los que se realiza el acceso a los datos, a redes o sistemas exteriores, para que personal no autorizado pueda acceder a datos de carácter personal.
- No alterará el sistema operativo o configuración de las aplicaciones de los puestos de trabajo desde los que se tiene acceso a datos de carácter personal.
- No utilizará ninguna herramienta o programa de utilidad, que permita el acceso a datos de carácter personal, para alterar masivamente su contenido.
- No introducirá en ningún puesto de trabajo del sistema informático ningún tipo de soporte procedente del exterior del RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO sin haber comprobado previamente que se encuentra libre de virus informáticos.
- No operará con el sistema para acceder a áreas restringidas de los sistemas informáticos del RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO o de terceros en modo local o remoto.
- No intentará distorsionar o falsear los registros del sistema, ni descifrar las claves, sistemas o algoritmos de cifrado del RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO.
- No podrá destruir, alterar, inutilizar o dañar de cualquier otra forma el sistema, los datos, programas o documentos electrónicos del RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO o de terceros, bien personalmente, bien introduciendo en el sistema elementos físicos o lógicos que lo ocasionen.
- No introducirá o utilizará programas informáticos no autorizados por el RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO. Todo programa debe ser instalado / supervisado por el Dpto. de Sistemas.

## **BRECHAS DE SEGURIDAD**

- Se comunicará, lo antes posible, verbalmente o por escrito, como una brecha de seguridad, al RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO, el hecho de que cualquier usuario

tenga conocimiento de una anomalía que afecte, en modo real o potencial a la seguridad de los datos o el sistema informático.

- Igualmente deberá comunicar, inmediatamente por escrito, cualquier brecha de seguridad sobre el sistema al RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO. Su falta de notificación se considerará como una falta contra la seguridad del sistema.

### **RESTRICCIÓN DE RECURSOS**

- Solo utilizará los recursos que pone a su disposición la organización para la realización de su trabajo o funciones asignadas.
- Todos los terminales portátiles, deberán ser guardados bajo llave o llevarlos consigo el usuario habitual. En caso de desplazamiento no debe perderse de vista (no facturar en vuelos).
- Se prohíbe facilitar a cualquier persona ajena a la organización ningún soporte que contenga información obtenido en el desarrollo de sus funciones.
- En el caso de guardar información de carácter personal en un soporte informático, dicho soporte debe ser debidamente identificado e inventariado. Debe ser almacenado en un lugar seguro.

### **ACCESO A INTERNET**

- No utilizará el acceso a Internet para actividades que puedan ser consideradas ilícitas, ilegales o vayan contra los derechos y la buena imagen de RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO.
- Únicamente puede acceder a páginas web, grupos de noticias y otras fuentes de información, tales como FTP, cuando sea estrictamente necesario para la actividad de RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO.
- Queda vedada toda utilización ajena a las actividades de la organización de los servicios de Chat, foros, redes sociales o sitios similares. Tampoco se permite el acceso a páginas de juegos en línea.
- Se prohíbe expresamente el acceso y/o la descarga y/o el almacenamiento en cualquier soporte, de páginas o contenidos ilegales, inadecuados o que atenten contra la moral y las buenas costumbres.
- En ningún caso se pueden modificar las configuraciones de los navegadores del equipo, ni la activación de servidores o puertos sin autorización.

### **CORREO ELECTRÓNICO**

- Única y exclusivamente utilizará el correo electrónico para enviar o recibir información que haga referencia al RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO. Los usuarios son responsables de todas las actividades realizadas con las cuentas de acceso y correspondiente buzón de correo asignados. No se debe permitir su utilización a personas no autorizadas.
- Los servicios de correo electrónico suministrados deben destinarse al uso estrictamente autorizado .
- Está prohibida la utilización en los terminales de la organización de cuentas de correo



electrónico de otros proveedores.

- Está prohibido dar a personas externas una dirección de correo electrónico que no sea la asignada por el RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO.
- No enviará mensajes de correo electrónico de forma masiva o con fines comerciales o publicitarios sin el consentimiento del destinatario.
- No visualizará, eliminará, copiará, modificará o alterará el contenido de los mensajes de correo electrónico o archivos de otros usuarios sin autorización
- En el caso de recibir quejas o reclamaciones de clientes o proveedores, no se deben responder directamente ni obviarlos. Debe comunicar este hecho al responsable del Depto.
- Se debe tener cuidado con el envío de “copias” y “copias ciegas” para que no generen problemas porque lleguen a personas equivocadas.

### **RESPONSABILIDADES**

- El incumplimiento de alguna de las anteriores normas puede provocar una sanción disciplinaria dependiendo de la gravedad del incumplimiento.
- De igual manera si se sanciona a la organización por uso negligente de datos de carácter personal, esta sanción puede derivarse al usuario culpable.

Fdo.

DATOS DEL/LA VOLUNTARIO/A	
NOMBRE Y APELLIDOS	DNI/CIF/NIE/Pasaporte

### RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS

Le informamos que los datos de carácter personal suministrados directamente por el voluntario/a o por un tercero, entrarán a formar parte de diferentes tratamientos de datos titularidad de FUNDACION ACOBE, con CIF G85933984, a partir de ahora LA FUNDACIÓN. La finalidad principal son la gestión, control y coordinación para el desarrollo de actividades objeto de actividad de LA FUNDACIÓN.

Si desea más información respecto al tratamiento de sus datos, rectificar aquellos que sean inexactos, oponerse y/o limitar algún tratamiento que considere que no es necesario, o solicitar la cancelación del tratamiento cuando los datos ya no sean necesarios, puede dirigirse por escrito (siempre acreditando su identidad) a: C\ VIRGEN DEL SAGRARIO, 19 – BAJO DERECHA, 28027 - MADRID (MADRID).

Usted puede solicitar la tutela sobre sus derechos ante la Agencia Española de Protección de datos C/ Jorge Juan, 6 28001-Madrid - FAX: 914483680 - TELF: 901 100 099 - E-mail: ciudadano@agpd.es

### FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE SUS DATOS PERSONALES

LA FUNDACIÓN, recoge los datos de sus VOLUNTARIOS/AS en tratamientos que serán usados solo para determinados fines, de forma explícita y legítima basándose en la relación que supone la aceptación de las condiciones de la LA FUNDACIÓN por parte del VOLUNTARIO/A.

Los datos no serán tratados posteriormente de manera incompatible con dichos fines. En su caso, si hubiese un tratamiento cuyo fin no coincidiese con aquel para el que fue recogido en un principio, el VOLUNTARIO/A deberá ser informado sobre esa otra finalidad.

LA FUNDACIÓN tiene los siguientes tratamientos: gestión de voluntarios, gestión laboral, cumplimiento de PRL y otros tratamientos de índole laboral.

En su caso, si hubiese un tratamiento cuyo fin no coincidiese con aquel para el que fue recogido en un principio, el VOLUNTARIO/A deberá ser informado sobre esa otra finalidad.

De acuerdo con los datos que nos facilitan los VOLUNTARIOS/AS, los fines de los tratamientos son:

### GESTIONAR VOLUNTARIOS/AS

- En base a la relación que existe entre LA FUNDACIÓN y sus VOLUNTARIOS/AS, uno de los tratamientos para los que se recogen exige Comunicar a las

Administraciones Públicas (Oficina Pública de Empleo, Tesorería General de la Seguridad Social, Hacienda, ...) los datos que sean necesarios, con el fin de dar cumplimiento a las obligaciones de LA FUNDACIÓN con dichas administraciones.

- Coordinación de actividades y eventos en los que participan los VOLUNTARIOS/AS y tratamiento de sus datos para asignación de tareas.
- También será necesario utilizar los datos del voluntario/a para el cumplimiento de las obligaciones legales y administrativas que regulan la actividad del Responsable del Fichero.
- Sus datos serán cedidos a: bancos para la emisión de recibos en los casos necesarios, a terceros con los que LA FUNDACIÓN tenga contratado un servicio de asesoramiento contable y fiscal, y laboral.
- El tiempo de conservación será de cinco años una vez terminada la relación contractual.
- Derechos: todos los anteriormente mencionados.

## **CONTACTOS**

- En base a la relación contractual que existe entre el LA FUNDACIÓN y los titulares de los datos, se creará un tratamiento de contactos en el que constará un listín de direcciones de correo electrónico, teléfonos y agendas automatizadas aportadas por los titulares para poder remitir notificaciones y contactar con ellos. También constarán aquí los datos recogidos a través de los formularios web.
- Sus datos serán cedidos en casos específicos, y amparados por un contrato de confidencialidad a terceros necesarios para la prestación de un servicio necesario para LA FUNDACIÓN.
- Los datos se conservarán indefinidamente mientras no se solicite la cancelación expresa del tratamiento.
- Derechos: todos.

## **OTROS TRATAMIENTOS**

- Será necesario tratar los datos personales del voluntario/a para llevar a cabo el Plan Formativo de LA FUNDACIÓN, lo que puede requerir comunicar sus datos a empresas que prestan el servicio y a la Administración con competencias en la materia.
- De la misma forma, LA FUNDACIÓN tratará datos de los voluntarios/as que sean necesarios para el cumplimiento de cualquier normativa, sistema de gestión o exigencia legal que afecte a la misma.
- Sus datos serán cedidos en casos específicos, y amparados por un contrato de confidencialidad con las empresas que presten los servicios requeridos por LA FUNDACIÓN.
- Los datos se conservarán mientras dure la relación entre LA FUNDACIÓN y el/la VOLUNTARIOS/A.
- Derechos: todos.

## **MULTIMEDIA**

- En base al consentimiento dado por los titulares a LA FUNDACIÓN para permitir la captación de imágenes o vídeos, existirá un tratamiento de multimedia en el que se recojan estos archivos gráficos para el fomento y publicidad de las actividades de LA FUNDACIÓN así como de los eventos que esta organice.
- Usted autoriza SI  NO  realización de estas captaciones de imágenes o grabaciones dentro LA FUNDACIÓN
- Sus datos serán cedidos a las EMPRESAS contratadas por LA FUNDACIÓN

necesarias para la elaboración de material requerido en los eventos y difusión de los mismos.

- Los datos serán cancelados una vez que el propósito para el cual fue recogido pierda su valor informativo.
- Derechos: el interesado podrá solicitar los derechos de acceso, cancelación y oposición.
- Usted consiente de forma expresa el tratamiento de datos en los términos anteriormente indicados

Fdo, en \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_

Fdo.

**Encuesta de Satisfacción del Equipo de Voluntariado**

Dedica unos minutos a completar esta pequeña encuesta. Tus respuestas serán tratadas de forma confidencial y utilizadas únicamente para mejorar el servicio de voluntariado de Fundación ACOBE.

- **Marca el área de intervención o programa en el que participaste:**

Instructor/a de Cursos de Formación	
Monitor/a de Apoyo Escolar	
Apoyo en Primera Acogida	
Apoyo en tareas administrativas	
Atención y Orientación Jurídica	
Apoyo Psicológico	
Apoyo en Diseño de Proyectos	

- 1. **Por favor, valora en una escala del 1 al 5 el grado de facilidad de acceso a nuestro programa de voluntariado: (1 “difícil” y 5”fácil”)**

	1	2	3	4	5
Acceso a través de correo electrónico institucional					
En persona					
Acceso por teléfono					
A través de las Redes Sociales					
A través de Plataformas On-Line					

- 2. **¿Recomendaría el programa?**

<input type="checkbox"/>	SI	<input type="checkbox"/>	NO
--------------------------	----	--------------------------	----

- 3. **Enumera por orden de importancia las razones por las que decidiste ser voluntario/a:**

<input type="checkbox"/>	Conocer la experiencia
<input type="checkbox"/>	Solidaridad
<input type="checkbox"/>	Conocer a otras personas
<input type="checkbox"/>	Otros: _____



**4. ¿Cuánto tiempo has estado como voluntario/a en la entidad?**

<input type="checkbox"/>	Menos de 2 meses
<input type="checkbox"/>	De 2 a 4 meses
<input type="checkbox"/>	De 4 a 6 meses
<input type="checkbox"/>	Más de 6 meses

**5. ¿Cuántas horas semanales dedicas al voluntariado?**

<input type="checkbox"/>	Menos de 2 horas
<input type="checkbox"/>	De 2 a 5 horas
<input type="checkbox"/>	De 5 a 8 horas
<input type="checkbox"/>	Más de 8 horas

**6. En una escala del 1 al 5, por favor puntúa lo siguiente: (1 “nada satisfecho/a” y 5”muy satisfecho/a”)**

	1	2	3	4	5
La formación que has recibido					
Tu participación en la entidad					
Tu relación con tus compañeros/as de la entidad					
Tu trato hacia las personas que acuden a la entidad					

**7. Sugerencias:**

***Desde ACOBE te agradecemos tu participación y la sinceridad en tus respuestas.***



**FUNDACIÓN**

**ACUBE**

**Convivencia y Desarrollo**

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

[voluntariado@acobe.org](mailto:voluntariado@acobe.org)