

# PLAN DE VOLUNTARIADO

asociación sevilla  
**REDMADRE**  
NUNCA ESTARÁS SOLA

## ÍNDICE

---

Presentación .....	3
Organigrama de la asociación REDMADRE Sevilla .....	5
El voluntariado en REDMADRE Sevilla .....	6
Objetivos del plan de voluntariado .....	6
Perfil del voluntariado de REDMADRE Sevilla .....	7
La persona responsable del voluntariado .....	8
Fases del voluntariado en REDMADRE Sevilla .....	9
Derechos y deberes del voluntariado .....	15

## PRESENTACIÓN

---

La ASOCIACIÓN REDMADRE SEVILLA es una entidad sin ánimo de lucro, no confesional y apartidista, creada en Sevilla el 11 de febrero de 2008 con el propósito de activar una red solidaria de apoyo, asesoramiento y ayuda a la mujer para superar cualquier conflicto surgido ante un embarazo.

REDMADRE Sevilla apoya y acompaña de forma solidaria y con salidas positivas a la mujer que desea seguir adelante con su embarazo. Dicho apoyo se lleva a cabo desde las necesidades que cada mujer expresa específicamente. Dentro de la diversidad de situaciones que rodean las vidas de estas mujeres, en muchos casos se identifica: abandono, coacción familiar, duelos no resueltos, emancipación precoz, dificultad para el cuidado de los/as hijos/as, marginación, paro, segregación ocupacional, acoso maternal, precariedad económica, exclusión social, violencia de género, explotación sexual, falta de integración por migración y déficit en habilidades básicas de la vida relativas a la salud y a las habilidades sociales, llegando a vivir situaciones en las que el acoso familiar, social y laboral dejan de lado su maternidad, relegando a la mujer a la soledad y a la precariedad en ámbitos tan vitales como el socioafectivo y el socioeconómico, verdaderos factores determinantes en procesos de exclusión social.

Es en este contexto en el que la asociación acompaña a mujeres embarazadas y a madres con menores a cargo que se encuentran en situación de especial vulnerabilidad, de discriminación personal, familiar, social y laboral. Desde la creación de la entidad, se ha llevado a cabo un amplio programa que incluyen actividades individuales y grupales dirigidas a empoderar a cada mujer para adquirir y desarrollar competencias personales y sociales en la toma de iniciativas que mejoren su calidad de vida y reivindiquen un cambio de su situación actual; de forma que ejerzan un liderazgo en su entorno más próximo.

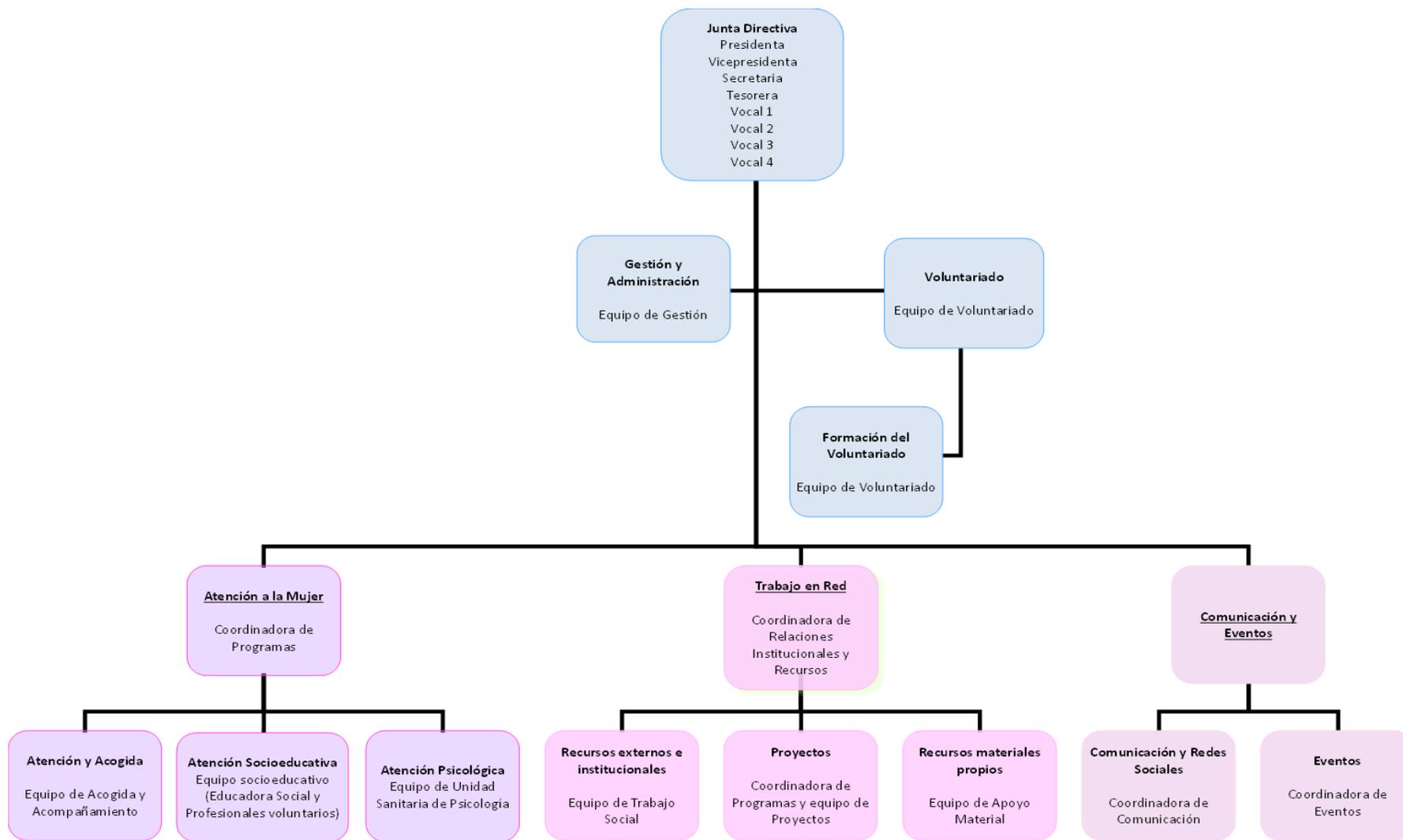
Los fines de interés general de la asociación, recogidos en los estatutos, son los siguientes:

- ✓ Promoción de la concesión de ayudas y sistemas de asistencia gratuitos a la mujer embarazada, tanto del sector público como del privado.
- ✓ Asesoramiento, asistencia y apoyo a toda mujer sobre cómo superar cualquier conflicto que su embarazo le pueda suponer e informarla sobre los apoyos o ayudas, tanto de origen público como privado, que pueda recibir para llevar a buen término su embarazo.
- ✓ Asesoramiento, asistencia y apoyo a toda madre en dificultades.
- ✓ Apoyo y ayuda a la mujer que haya pasado por un aborto provocado.
- ✓ El desarrollo de programas de educación afectivo sexual con la finalidad de reducir el número de embarazos no deseados.
- ✓ El cuidado y acogida de la infancia más desfavorecida.
- ✓ La asistencia en cualquiera de sus necesidades a las personas más desfavorecidas, con especial atención a la población inmigrante.
- ✓ La determinación de los beneficiarios de las actividades y ayudas de la Asociación se realizará de acuerdo con los criterios establecidos por el Patronato de Fundación REDMADRE.
- ✓ Contribución a la promoción de la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, así como la promoción de la participación y presencia de las mujeres en la vida política,

económica, cultural y social.

En esta misma línea, la labor de todo el equipo humano que compone REDMADRE Sevilla, incluyendo tanto a su personal contratado como al voluntario, se centra en impulsar la transformación social de las mujeres embarazadas, madres y padres de las familias atendidas como salida de la exclusión social. Esto se lleva a cabo, por un lado, a través de un apoyo en recursos materiales para cubrir necesidades de alimentación, higiene y otras necesidades básicas relacionadas con el embarazo y la crianza y, por otro lado, a través de un apoyo no material dirigido a fomentar en la persona su proactividad y movilización para la cobertura de necesidades no materiales esenciales para su salida de la situación de vulnerabilidad y exclusión social en la que se encuentran.

## ORGANIGRAMA DE LA ASOCIACIÓN REDMADRE SEVILLA



## EL VOLUNTARIADO EN REDMADRE SEVILLA

---

La Asociación REDMADRE Sevilla es una entidad que no puede entenderse sin la acción voluntaria de muchas personas que dedican parte de su tiempo a colaborar y contribuyen a que la entidad cumpla con su misión.

De entre los posibles ámbitos de actuación que recoge la Ley 4/2018, de 8 de mayo, Andaluza del Voluntariado, el desempeñado en REDMADRE responde a un voluntariado social que se desarrolla mediante la acción solidaria planificada e integrada en la red de recursos sociales con el fin de fomentar la relación con las personas y la realidad social, frente a situaciones de exclusión social, vulneración, privación o falta de derechos, desigualdades u la falta de oportunidades para alcanzar una mejor calidad de vida y una mayor cohesión y justicia social. En ningún caso este voluntariado social podrá sustituir la acción de los servicios sociales.

El trabajo que realizan las profesionales contratadas del equipo de REDMADRE Sevilla es crucial, al igual que el de las personas voluntarias. Poder contar con personas que, de manera desinteresada, brindan su tiempo y su desempeño a nuestra entidad hacen posible que el apoyo, asesoramiento y acompañamiento de mujeres embarazadas y madres recientes sea una realidad cada día, además de la realización de actividades y eventos. No sería posible acompañar a cada mujer que necesita apoyo, asesoramiento y ayuda en su embarazo del mismo modo sin la colaboración del voluntariado ni no podríamos defender de la misma forma los derechos de la mujer embarazada.

Dado que el voluntariado juega un papel central y activo en las actividades que se desarrollan en la entidad, la organización presta especial atención a aspectos relacionados con la captación, formación e intervención de las personas que de forma voluntaria forman parte de REDMADRE Sevilla. El continuo aprendizaje de las profesionales contratadas y de las personas voluntarias pretende brindar una atención de calidad a las mujeres atendidas. Por este objetivo, la asociación se esfuerza en crear un entorno que promueva la participación activa del voluntariado y maximice su impacto positivo en la causa que nuestra organización respalda.

## OBJETIVOS DEL PLAN DE VOLUNTARIADO

---

### *Objetivo general:*

Integrar, fortalecer y consolidar una participación responsable y eficiente de las personas voluntarias que colaboren en la labor diaria de la asociación REDMADRE Sevilla.

### *Objetivos específicos:*

- ✓ Establecer un protocolo único de gestión del voluntariado de la entidad basado en los valores de igualdad, libertad y no discriminación.
- ✓ Dar a conocer al voluntariado la entidad y su labor.
- ✓ Garantizar una formación que se ajuste a las necesidades y capacidades de las personas voluntarias y se adecúe a las actividades a desempeñar en la entidad.
- ✓ Garantizar la calidad en las tareas desempeñadas por las personas voluntarias, especialmente si éstas están relacionadas con la atención a las familias atendidas por la asociación.
- ✓ Reconocer la labor fundamental del voluntariado en la consecución de los fines de la entidad y como elemento social transformador.

## PERFIL DEL VOLUNTARIADO DE REDMADRE SEVILLA

---

La Ley 4/2018, de 8 de mayo, Andaluza del Voluntariado, define como voluntariado el conjunto de actividades de interés general desarrolladas por personas físicas, siempre que reúnan los siguientes requisitos:

- ✓ Que tengan carácter solidario.
- ✓ Que su realización sea libre y responsable, sin que tengan su causa en una obligación personal o deber jurídico, y sea asumida voluntariamente.
- ✓ 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 las personas voluntarias.
- ✓ Que se desarrollen de forma organizada a través de entidades de voluntariado con arreglo a programas concretos.

En la práctica, el perfil del voluntariado no responde a un modelo único, depende de la/s tarea/s en las que se pueda implicar. No obstante, hay algunos rasgos comunes a toda acción voluntaria: generosidad, seriedad, responsabilidad y capacidad para trabajar en equipo. A continuación, compartimos una lista de las áreas en las que el voluntariado puede contribuir. No se trata de una categorización estricta, sino abierta a posibles necesidades futuras e incluso propuestas de las personas interesadas en colaborar con nuestra entidad.

- ✓ *Acompañamiento personal.* El colectivo con el que trabajamos puede requerir de apoyo y asesoramiento en su proceso de embarazo (educación sobre el embarazo y parto, asistencia a citas médicas, preparación para la maternidad, fomento de su autonomía, acompañamiento durante el ingreso hospitalario por parto...) y/o en sus procesos administrativos (gestión de empadronamiento, trámites de extranjería, solicitud de ayudas públicas...).
- ✓ *Atención telefónica.* Personas beneficiarias de nuestros proyectos, particulares que quieren colaborar de algún modo u otras asociaciones con las que trabajamos en red pueden contactar con la entidad por vía telefónica. Una atención telefónica efectiva contribuye significativamente al funcionamiento de REDMADRE. La amabilidad, la profesionalidad y la resolución son claves para brindar un servicio de calidad a través de este medio.
- ✓ *Recepción y acogida.* Además de la atención telefónica, otra forma de contactar con nuestra entidad es acudiendo presencialmente a nuestra sede. Recibir de forma amable a las personas que lleguen a nuestras puertas, dando respuesta a sus demandas o guiarles hacia dónde tienen que dirigirse es parte de esta tarea.
- ✓ *Logística.* Es crucial para garantizar que los recursos alcanzan los puntos de origen y destino, respectivamente. La entrega de donaciones en nuestra sede realizada por particulares o el transporte de enseres entregados a los respectivos domicilios de las familias atendidas por REDMADRE Sevilla por no disponer éstas de medios para trasladarlos son algunas de las actividades a desempeñar en esta área.
- ✓ *Trabajo administrativo.* Las tareas administrativas son esenciales para el funcionamiento eficiente de cualquier entidad. Labores fundamentales en este ámbito son la gestión de archivos y documentación en formato online y/o físico, el manejo de herramientas informáticas, actualización de la base de datos...

- ✓ *Voluntariado profesional.* La impartición de talleres socioeducativos es un recurso fundamental dentro del programa de apoyo y acompañamiento que REDMADRE Sevilla ofrece a las mujeres beneficiarias. Son profesionales que, de forma voluntaria, ofrecen sus conocimientos en nuestra sede a través de acciones formativas impartidas a las familias.
- ✓ *Organización de eventos.* Una actividad esencial dentro de una entidad es difundir su labor entre la sociedad para darla a conocer y poder llegar así tanto a potenciales personas beneficiarias del programa como a personas que de alguna manera y de forma solidaria deseen formar parte de ella. Con este fin, REDMADRE Sevilla lleva a cabo a lo largo del año diversos eventos que requieren de una preparación y atención a aspectos como la gestión del número de personas asistentes, la preparación de los espacios, la búsqueda de posibles empresas colaboradoras...
- ✓ *Diseño gráfico.* La creación de material audiovisual que comunique de forma eficaz lo que la organización quiere transmitir es una tarea muy relevante que incluye, entre otras actividades, la creación de folletos o carteles, el diseño de presentaciones, la elaboración de gráficos para la exposición de datos, actualizar y crear contenido para la página web, fotografía o edición de imágenes...
- ✓ *Apoyo a Community Manager.* La difusión de las actividades que realizamos, la búsqueda de personal voluntario o el compartir noticias de interés son algunas de las tareas que se realizan a través de las redes sociales de la asociación. La creación y el mantenimiento de los perfiles relevantes para la asociación, la publicación de contenido o la interacción con la comunidad son actividades a realizar por este perfil de voluntariado.
- ✓ *Elaboración de informes, estadísticas, etc.* Se trata del proceso de recopilación de datos para la elaboración de memorias o la solicitud de proyectos, el diseño de gráficos con las cifras obtenidas para evaluar el impacto de nuestra actividad y poder comunicarlos de una manera visual, etc. De este modo se detectan las necesidades, las potencialidades y las debilidades para la mejora constante del funcionamiento de la entidad y de su personal.

## LA PERSONA RESPONSABLE DEL VOLUNTARIADO

---

La figura de la persona responsable del voluntariado juega un papel fundamental dentro del equipo de voluntariado de REDMADRE Sevilla, teniendo dos funciones fundamentales:

- ✓ Gestionar, organizar y coordinar el voluntariado de la entidad, actuando como guía para todas las personas voluntarias desde su incorporación a la asociación hasta la finalización de su actividad. Además, irá realizando los ajustes necesarios en el protocolo de gestión del voluntariado en función de las nuevas necesidades que vayan surgiendo con el tiempo.
- ✓ Ser el cauce de comunicación formal entre el equipo de voluntariado y la entidad, especialmente en las fases iniciales del proceso.

Para llevar a cabo estas funciones, la persona responsable del voluntariado debe reunir las siguientes aptitudes:

- ✓ Conocer en profundidad la misión, valor y fines de la asociación, así como su labor diaria para poder informar sobre ella a las personas interesadas en formar parte de la misma.

- ✓ Tener iniciativa, capacidad de decisión y actitud de liderazgo, de manera que pueda dirigir de forma democrática las tareas asignadas a las personas voluntarias y pueda llevar a cabo las adaptaciones y ajustes necesarios ante posibles dificultades que puedan surgir en la gestión del voluntariado.
- ✓ Mostrar una actitud empática y asertiva, tanto a la hora de ofrecer las indicaciones al equipo de voluntariado como al gestionar posibles dudas, inquietudes o conflictos que pudieran surgir entre las personas voluntarias.
- ✓ Tener habilidades sociales y comunicativas, así como tener la capacidad de estar atenta a aspectos que transmiten a la persona voluntaria que es vista en su individualidad y que, al mismo tiempo, contribuyen a que se sienta integrada en el grupo (como, por ejemplo, recordar la fecha de su cumpleaños, preguntar a la persona cuando se tenga conocimiento de que esté pasando por una situación difícil, etc.).

## FASES DEL VOLUNTARIADO EN REDMADRE SEVILLA

La organización y gestión efectiva del voluntariado implican una serie de fases cruciales que permiten maximizar el impacto positivo de la labor voluntaria, tanto para la entidad y las familias atendidas en la misma como para la persona voluntaria.



## **FASE 1: PLANIFICACIÓN DE LA ACCIÓN VOLUNTARIA**

Para que la aportación de las personas voluntarias sea lo más efectiva y productiva posible es necesario identificar las necesidades de actuación presentes en la entidad, es decir, planificar para qué, cómo y cuándo es necesaria la colaboración del voluntariado dentro de las actividades de la asociación. Para ello, es importante identificar claramente:

- ✓ Las actividades que pueden ser desempeñadas por personas voluntarias.
- ✓ Los requisitos fundamentales que deben reunir las personas voluntarias para desempeñar cada una de las actividades identificadas. De esta manera, cada persona voluntaria se podrá dedicar a las tareas que mejor se ajusten a sus capacidades e intereses, redundando ello en una mayor satisfacción de la persona voluntaria con su tarea desempeñada.

Esta labor de identificación de necesidades se lleva a cabo en reuniones de trabajo en las que intervienen tanto el personal directivo de la entidad y el contratado por la misma como el personal voluntario existente. En ellas se realiza un análisis exhaustivo de los proyectos y programas en curso, determinando qué parte de los mismos es necesario reforzar y cuáles pueden ser desempeñadas eficientemente por el voluntariado. Tras determinar las actuaciones que es preciso realizar, se describen de forma detallada los roles de voluntariado necesarios para su desempeño, especificando las habilidades y responsabilidades requeridas en cada caso.

## **FASE 2: DEFINICIÓN (Perfil, Captación y Selección del voluntariado)**

El proceso de incorporación de personas voluntarias a la labor de REDMADRE Sevilla es un proceso vivo y constante. La asociación se muestra receptiva a la incorporación de personas voluntarias durante todo el año, de manera que aquellas personas que deseen colaborar con la entidad pueden contactar en cualquier momento. Las vías de contacto son las siguientes: teléfono, correo electrónico, formulario web o directamente acudiendo a la sede de la entidad. Sin embargo, en ocasiones, ante la aparición de una necesidad de colaboración concreta, es necesario realizar desde la asociación una campaña para la incorporación de nuevas personas voluntarias. Este llamamiento se realiza a través de plataformas de mensajería (Whatsapp), redes sociales, web de la asociación y del “boca a boca” del propio voluntariado que ya forma parte de REDMADRE Sevilla.

Independientemente de la forma en la que la persona voluntaria se incorpore, este proceso incluye dos pasos necesarios:

- 1) Visitar la sede de REDMADRE Sevilla para conocerla en persona, mostrarle las instalaciones y asistir a una sesión informativa en la que, a ella y a otras personas interesadas en formar parte de la entidad, se les explica de manera detallada qué es REDMADRE y cómo trabaja. Gracias a esta información, la persona puede decidir de una manera más fiable si finalmente desea incorporarse como voluntaria a la asociación.
- 2) Realizar una entrevista con la persona responsable del voluntariado para conocer las motivaciones, experiencia, habilidades, disponibilidad..., así como la resolución de posibles dudas que pueda manifestar la persona voluntaria.

### **FASE 3: INCORPORACIÓN DE LA PERSONA VOLUNTARIA (Compromiso y Proceso de acogida)**

Tras la sesión informativa y la entrevista personal, la persona puede disponer del tiempo que considere necesario para decidir si finalmente desea incorporarse al voluntariado de la entidad. En caso afirmativo, la persona vuelve a reunirse con la persona responsable del voluntariado de REDMADRE Sevilla para cumplimentar la ficha de inscripción como persona voluntaria y analizar y decidir de manera conjunta y consensuada en qué actividad o actividades de la asociación puede la persona desempeñar su labor. En este momento se produce una doble elección: por un lado, REDMADRE Sevilla debe garantizar que la persona que se incorpore a la realización de una determinada tarea tenga el perfil adecuado para un desempeño de calidad de la misma, y, por otro, la persona voluntaria tiene que valorar si la tarea a desempeñar se ajusta a sus conocimientos, habilidades, motivaciones y expectativas.

Junto con la cumplimentación de la ficha de voluntariado se concreta también por escrito el compromiso de la persona voluntaria para con la entidad y su labor. Este hecho requiere la firma de documentos relacionados con la confidencialidad, su contribución al trabajo en equipo y la realización de las tareas de la manera en la que hayan sido explicadas y acordadas de manera conjunta.

Los primeros momentos en la incorporación de una persona voluntaria son esenciales. Es por ello que la acogida y acompañamiento de la nueva persona voluntaria por parte del voluntariado más experimentado de la entidad es fundamental. Este acompañamiento garantiza el proceso de enseñanza y aprendizaje de tareas y la recepción de la información necesaria para su desempeño, de manera que en sus primeras actuaciones la persona siempre estará acompañada de otra persona voluntaria con más experiencia que puede ir guiándola. En definitiva, la incorporación de la persona se realiza a través de un proceso gradual de asunción de responsabilidades dentro de su ámbito de actuación, de manera que vaya aumentando también progresivamente su sentimiento de pertenencia a la entidad.

Si tras un tiempo de desempeño de la actividad asignada, la persona voluntaria no se siente cómoda con la tarea o la entidad observa que ésta no puede realizarla con los estándares de calidad necesarios, siempre con el máximo respeto, se deberá valorar conjuntamente y reconducir su voluntariado de manera consensuada hacia el desempeño de otras actividades dentro de la entidad que se adapten mejor al perfil o expectativas de la persona.

### **FASE 4: DESARROLLO DE LA ACCIÓN VOLUNTARIA**

#### *4.1. Organización*

La acción del voluntariado en REDMADRE Sevilla se divide en áreas de trabajo a lo largo de todo el proceso de acogida y acompañamiento de las familias atendidas por la entidad, así como en función de las diferentes tareas de gestión de la asociación en las que el voluntariado también puede participar. A cada una de estas áreas de actividad se asigna un pequeño grupo de trabajo de personas voluntarias.

Cada tres meses se realizan reuniones para establecer el plan de trabajo y calendarización de los siguientes meses, así como para comprobar la consecución de los objetivos marcados en la reunión anterior y el análisis y solución de posibles desviaciones ocurridas. Asimismo, mensualmente se realizan reuniones de coordinación y distribución de tareas, realizando los ajustes y adaptaciones que sean necesarios.

Independientemente de la celebración de estas reuniones, las personas voluntarias pueden

mantener una comunicación diaria continúa gracias a la formación de grupos de trabajo en plataformas de mensajería instantánea (Whatsapp).

En estas labores de organización y en el buen funcionamiento del voluntariado tiene un papel fundamental la persona de la asociación responsable del voluntariado.

Un elemento importante dentro de la organización del trabajo, especialmente en aquellos aspectos directamente relacionados con la atención a las familias beneficiarias, es la relación entre el equipo profesional contratado y el equipo de voluntariado. Para evitar disfunciones que puedan mermar la calidad en la atención al colectivo atendido, desde REDMADRE Sevilla se trabaja con especial énfasis la unión de ambos equipos para que funcionen como uno solo, existiendo una distribución clara de roles y funciones de cada persona y estableciéndose para ello una comunicación abierta, fluida y constante entre ambos equipos.

#### 4.2. Formación

El objetivo de esta área es capacitar a las nuevas personas voluntarias para la tarea que van a desempeñar o bien recordar y/o actualizar los conocimientos de aquellas personas voluntarias que llevan ya un tiempo integradas en la labor de la asociación.

La formación se divide en 2 bloques:

- 1) Funcionamiento interno de la entidad y gestión de proyectos: se transmiten la misión, visión y valores de la asociación, así como se dan a conocer los proyectos vigentes, centrándose especialmente en los objetivos y actividades de cada uno, y exponiendo las tareas concretas que las personas voluntarias podrían desempeñar en ellos.
- 2) Atención a las familias beneficiarias: este bloque se centra en explicar todas las fases del programa, desde que una familia beneficiaria se inscribe en el mismo hasta que sale de él, así como en la adquisición y/o desarrollo de las habilidades necesarias para una atención de calidad. Este último punto incluye, entre otros, el entrenamiento de aspectos tan fundamentales como son las habilidades sociales y de comunicación (verbal y no verbal), la escucha activa o la gestión emocional, así como la transmisión de valores esenciales como son el no juzgar ni imponer y el trabajar siempre desde el marco de referencia de la persona atendida y no desde el propio. Todo ello, se realiza a través de una formación teórica y también una parte práctica mediante el uso de role-plays.

REDMADRE Sevilla cuenta, además, con el manual *Maletín de Herramientas REDMADRE: Atención a la mujer embarazada víctima de maltrato y/o con dependencia emocional*, elaborado por profesionales de la asociación en el que se recogen orientaciones y pautas de actuación concretas en cada fase del proceso de trabajo con las familias atendidas. Este manual permite tomar conciencia de la perspectiva desde la que se trabaja en REDMADRE Sevilla.

#### 4.3. Comunicación

Dado que una comunicación fluida y frecuente es fundamental para garantizar la ejecución de una acción voluntaria exitosa, para facilitar la comunicación entre todas las personas voluntarias de la entidad se dispone de los siguientes medios:

- ✓ Contacto directo con la persona responsable del voluntariado.
- ✓ Un grupo en una plataforma de mensajería instantánea (Whatsapp).
- ✓ Una cuenta de correo electrónico corporativa.
- ✓ Redes sociales y página web.

#### 4.4. Participación

Dentro de la participación de las personas voluntarias en REDMADRE Sevilla pueden distinguirse 3 tipos:

- ✓ Participación en los procesos de atención a las familias atendidas (procesos de acogida y acompañamiento).
- ✓ Participación en la vida asociativa de la entidad (encuentros de ocio del voluntariado y de intercambio de experiencias), lo cual contribuye a reforzar el sentimiento de pertenencia de la persona a la asociación.
- ✓ Participación en procesos de gestión y organización de la entidad (toma de decisiones, planes de trabajo, ejecución de proyectos, etc.).

Asimismo, dentro de la participación en la asociación, REDMADRE Sevilla considera como principios fundamentales garantizar el respeto al ritmo de participación individual de cada persona voluntaria, sin exigencias ni imposiciones, así como trabajar porque la persona se sienta cómoda durante su experiencia de voluntariado, realizando, dentro de las posibilidades de la asociación, las adaptaciones que sean necesarias para ello.

#### **FASE 5: SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN VOLUNTARIA**

El objetivo principal de esta fase es analizar todos aquellos aspectos que guardan relación con la acción voluntaria y determinar en qué medida es necesario realizar alguna mejora, especialmente en cualquier proceso relacionado con la atención a las familias atendidas.

La evaluación se realiza de manera continua a través de las reuniones de coordinación del voluntariado celebradas cada 3 meses que se indican en el apartado 4.1 de este Plan, así como una evaluación anual en la que se analizan resultados tanto cuantitativos (número de personas que han realizado su voluntariado durante el año, número de personas que han contactado con la entidad mostrando interés en formar parte de su voluntariado, medio por el que estas personas han conocido la asociación, etc.) como resultados cualitativos obtenidos a través de un cuestionario de satisfacción que cumplimentan las personas voluntarias en los últimos meses de cada año natural.

#### **FASE 6: DESVINCULACIÓN DE LA PERSONA VOLUNTARIA RESPECTO DE LA ENTIDAD**

Esta fase es la última del proceso de voluntariado, pero una de las más importantes, siendo fundamental que la persona voluntaria también se sienta acompañada durante la misma. La persona voluntaria, tras comunicar a la persona responsable del voluntariado su intención de cesar su actividad, mantendrá una entrevista presencial con esta última de cara a poder analizar su paso por la entidad, agradecerle su labor y dedicación, así como conocer los motivos de su salida. El abordaje de esta última cuestión es muy importante, ya que se realiza desde la perspectiva de poder mejorar la gestión del voluntariado y prevenir posibles bajas del mismo en el futuro, y siempre respetando la intimidad de la persona y hasta donde ésta desee compartir en relación a los motivos de su marcha. En esta entrevista, además, se le comunicará a la persona la buena predisposición de la entidad a su posible reincorporación en un futuro al voluntariado del que formaba parte. Por último, la persona voluntaria saliente cumplimentará un cuestionario de evaluación final sobre su periodo de voluntariado, solicitándole además la aportación de sugerencias y mejoras que considere necesarias en la gestión del voluntariado por parte de la entidad. Si la persona lo desea, se celebrará en la sede de REDMADRE Sevilla un

encuentro informal de despedida de la persona con la participación de todo el equipo humano de la asociación.

Tras la salida de la persona voluntaria, la persona responsable del voluntariado:

- ✓ Comunicará la marcha de la persona al resto del equipo de la asociación, incluido personal remunerado y resto del voluntariado.
- ✓ Llevará a cabo las gestiones administrativas necesarias para formalizar su salida del voluntariado: dar de baja a la persona de la base de datos de la entidad y del grupo de voluntariado de la aplicación de mensajería instantánea, así como expedir un certificado del tiempo de voluntariado realizado si la persona lo solicita.
- ✓ Se reunirá con el grupo de trabajo en el que realizaba su labor la persona voluntaria que cesó su actividad para gestionar el traspaso de responsabilidades y la distribución de tareas de las que se ocupara la persona saliente.

Además de las seis fases descritas, hay un elemento fundamental dentro de la gestión del voluntariado que no corresponde a una fase concreta, sino que se trabaja a lo largo de todo el proceso de gestión del mismo, y es el reconocimiento de la labor y dedicación del equipo de voluntariado. Este reconocimiento tiene principalmente dos objetivos:

- 1) Que las personas voluntarias sean plenamente conscientes de que, sin su trabajo y dedicación, la labor de REDMADRE Sevilla no sería posible.
- 2) Contribuir a reforzar, motivar y fortalecer tanto la acción voluntaria como el sentimiento de pertenencia a la entidad y su compromiso con la misma.

El reconocimiento se realiza tanto de manera grupal como individual, y a través de dos vías:

- ✓ Una formal:
  - Celebración de varios encuentros de voluntariado al año, como espacio de ocio, de intercambio de experiencias y de poner en valor las actividades realizadas en los meses previos a cada encuentro.
  - Participación en jornadas de voluntariado organizadas por otras entidades.
  - Publicaciones, tanto en la página web como en las redes sociales de la entidad, que pongan de manifiesto y den visibilidad a los logros alcanzados en la asociación gracias a la colaboración de su voluntariado.
  - Mención específica a la labor del voluntariado en la Memoria Anual de la asociación.
  - Integración y descripción de la participación del voluntariado en cada proyecto llevado a cabo por la entidad.
  - Conmemoración, cada 5 de diciembre, del Día Internacional del Voluntariado.
- ✓ Otra informal, de manera que, al finalizar cada día su jornada de voluntariado y despedir a la persona voluntaria hasta el próximo día, se le agradece su participación diaria. Además, en cada reunión de coordinación celebrada (apartado 4.1. de este Plan) se dedica un momento a agradecer la labor y esfuerzo llevado a cabo por las personas voluntarias participantes.

## DERECHOS Y DEBERES DEL VOLUNTARIADO

---

La Ley 4/2018, de 8 de mayo, Andaluza del Voluntariado recoge los siguientes derechos y deberes de las personas voluntarias:

### DERECHOS:

- ✓ Al respeto a su libertad, dignidad, intimidad, creencias y orientación sexual.
- ✓ A ser tratadas sin discriminación o menoscabo de sus derechos fundamentales.
- ✓ A realizar la actividad en las debidas condiciones de seguridad y salud en función de la naturaleza y características de aquella.
- ✓ A recibir, con cargo a la entidad de voluntariado a la que pertenezcan o en la que lleven a cabo su actividad voluntaria, la formación básica, específica y adaptada a su capacidad y condiciones personales para el correcto desarrollo de las actividades que se les asignen.
- ✓ A contar con los recursos materiales que se consideren imprescindibles para la mejor realización de la actividad voluntaria encargada.
- ✓ A la participación directa en todos los procesos organizativos y reguladores de la entidad de voluntariado en la que estén colaborando.
- ✓ A ser asegurados, a cargo de la entidad de voluntariado, con una póliza de seguro adecuada a las características y circunstancias de la actividad desarrollada por las personas voluntarias, que les cubra los riesgos de accidentes, de enfermedad y de responsabilidad civil por los daños y perjuicios ocasionados a terceros derivados directamente de la actividad voluntaria. De ello se debe dar información a la persona voluntaria en el acuerdo de incorporación.
- ✓ A que les sean reembolsados los gastos que pudieran derivarse del desempeño de sus actividades, siempre que hayan sido previamente autorizados por la entidad de voluntariado, de acuerdo con el programa en el que estén adscritos y, en su caso, de lo pactado en el acuerdo de incorporación.
- ✓ A recibir previamente al desarrollo de la actividad encomendada la información básica necesaria para su realización, así como el apoyo adecuado durante la realización de la actividad voluntaria.
- ✓ A obtener de la entidad de voluntariado en la que colaboran información sobre la misión, finalidad y funcionamiento de la entidad, sobre el sentido y desarrollo de la acción voluntaria y sobre el papel e itinerario que tienen dentro de la entidad, así como a disponer de información sobre las actividades, los medios y el apoyo para su correcto cumplimiento.
- ✓ A disponer de una acreditación identificativa de su condición de personas voluntarias en la que conste, además, la entidad de voluntariado en la que participan.
- ✓ A obtener el respeto y reconocimiento por el valor social de su contribución.
- ✓ A solicitar y obtener de las entidades en las que colaboren la acreditación de los servicios prestados y por las competencias, aptitudes y destrezas adquiridas como consecuencia del ejercicio de su labor de voluntariado.

- ✓ A realizar su actividad de acuerdo con el principio de accesibilidad universal para todos, adaptado a la actividad que desarrollen, siempre que existan o puedan habilitarse los medios técnicos y humanos necesarios para ese fin.
- ✓ A 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.
- ✓ A cesar en su condición de personas voluntarias.
- ✓ A colaborar en la elaboración, ejecución y evaluación de las acciones o proyectos concretos de voluntariado de los que hayan sido partícipes.
- ✓ A elegir libremente la acción o programa en el cual quieren desarrollar su acción de voluntariado, así como el horario o jornada en el que lo desarrollarán, dentro de las posibilidades del programa o actividad.
- ✓ A conocer las normas y reglamentos de régimen interno de la entidad de voluntariado del que formarán parte, así como la ideología, fines y principios de la misma.
- ✓ Cualesquiera otros derechos reconocidos en la presente ley y en el resto del ordenamiento jurídico.

#### **DEBERES:**

- ✓ Cumplir los compromisos adquiridos con las entidades de voluntariado en las que se integren, reflejados en el acuerdo de incorporación, respetando los fines y normativas de las mismas.
- ✓ Guardar la debida confidencialidad respecto de la información recibida y conocida en el desarrollo de su acción voluntaria.
- ✓ Rechazar cualquier contraprestación económica o material que pudiera serles ofrecida, por parte de las personas destinatarias o de cualquier otra persona relacionada con ellas, como remuneración de su acción voluntaria.
- ✓ Actuar de forma diligente, responsable y solidaria, conforme al acuerdo de incorporación suscrito con las entidades de voluntariado en que colaboren.
- ✓ Respetar los derechos de las personas destinatarias de su acción voluntaria, contenidos en el artículo 10.1.
- ✓ Seguir las instrucciones técnicas para el adecuado desarrollo de las actividades encomendadas que se les señalen por las personas responsables de los programas designados por la entidad de voluntariado.
- ✓ Utilizar debidamente las acreditaciones y distintivos otorgados por las entidades de voluntariado en que colaboren.
- ✓ Respetar y cuidar los recursos materiales que pongan a su disposición las entidades de voluntariado responsables del programa en el que participen.
- ✓ Cumplir las medidas de seguridad y salud que se adopten.
- ✓ 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.

- ✓ Cumplir 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.
- ✓ Aportar la documentación acreditativa de las circunstancias a que se refieren los apartados 4 y 5 del artículo 11.
- ✓ Conocer y respetar las normas y reglamentos de régimen interno de la entidad de voluntariado de la que formarán parte, así como la ideología, fines y principios de la misma.
- ✓ Cumplir y desarrollar la acción o programa de voluntariado de acuerdo con las normas y reglamentos internos de la entidad de voluntariado, así como en congruencia con la ideología, fines y principios de la misma.
- ✓ No utilizar la acción de voluntariado, ni los cauces ni herramientas necesarias para desarrollarla, con fines propios o intimidatorios, ni para cualquier otro fin distinto al específicamente determinado para la acción que va a desarrollar.
- ✓ Notificar a la entidad de voluntariado su renuncia con suficiente antelación, para que puedan adoptarse las medidas necesarias para evitar perjuicios a la actividad en la que participen.



asociación sevilla  
**REDMADRE**  
NUNCA ESTARÁS SOLA