



# Plan de Voluntariado 2020-2023

El presente Plan de Voluntariado recoge los objetivos, las obligaciones y los derechos de las personas que dedican su tiempo de manera voluntaria, en la ayuda y el desarrollo del día a día de la Fundación para la Atención Integral al Menor (FAIM).

## Índice

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	3
<b>EL VOLUNTARIADO EN FAIM</b> .....	4
Patronato .....	4
Trabajadores/as .....	4
Voluntarios/as .....	5
<b>FUNCIONES DEL/LA RESPONSABLE DE VOLUNTARIADO</b> .....	7
<b>LOS PERFILES DE VOLUNTARIADO EN FAIM</b> .....	9
<b>Open Space</b> .....	9
<b>Ecotopía</b> .....	9
<b>Acompañamiento puntual</b> .....	10
<b>Ciber ayudantes</b> .....	10
<b>CARACTERÍSTICAS Y SELECCIÓN DE LAS PERSONAS VOLUNTARIAS</b> .....	11
Entrevista con el responsable de voluntariado: .....	13
<b>LA ACCIÓN VOLUNTARIA</b> .....	15
Derechos y Obligaciones del voluntario: .....	15
Relaciones entre los Voluntarios y FAIM:.....	17
Relación del Voluntariado con los usuarios de FAIM: .....	19
Cese de la persona voluntaria: .....	21

Se incluyen en el presente **Plan de Voluntariado**, los siguientes anexos:

**ANEXO 1 - Refuerzo Escolar**

**ANEXO 2 - Mentoría**

**ANEXO 3 - Acompañamiento Puntual**

**ANEXO 4 – Ciber-ayudantes**

**ANEXO 5 - Apoyo a la Organización**

**ANEXO 6 – Eco-voluntariado**

## INTRODUCCIÓN

La **Fundación para la Atención Integral del menor, FAIM**, se reconoce como **Entidad de Voluntariado** que entiende por persona voluntaria, aquella persona física que por libre determinación y sin recibir contraprestación ni mediar obligación o deber jurídico, realiza cualquiera de las tareas contempladas en las actividades de **FAIM**, cumpliendo siempre con el ordenamiento jurídico correspondiente.

El principio inspirador de la relación entre **FAIM** y sus voluntarios y voluntarias, es el carácter positivo de la libre participación ciudadana, que de forma solidaria y altruista se integra en los programas de actividades de la entidad, para contribuir a la mejor consecución de los fines de esta y a la construcción de una convivencia moderna, participativa, justa e igualitaria. En este sentido, **FAIM** se debe, y plantea todas sus actuaciones e intervenciones, en el marco de un **Código Ético** propio.

**FAIM** realiza tareas de **captación y formación continua del voluntariado y organiza y coordina** las actividades que llevan a cabo. Así, vela para que el servicio que prestan sea de calidad, del que tanto beneficiarios/as como voluntarios/as realicen una valoración positiva.

**FAIM** dedica parte de su presupuesto a cubrir los **gastos derivados del programa de voluntariado**, especialmente los que se refieren a la formación de estas personas para que puedan adaptarse de la mejor forma posible a las necesidades y demandas de la infancia, adolescencia y juventud con quien van a realizar sus labores de voluntariado.

Desde su origen **FAIM** ha contado con un grupo de personas voluntarias que, de forma altruista, ayudaban al buen funcionamiento de la organización. Fue en el año 2014 cuando comenzó a propiciarse la participación directa de voluntariado en actividades y proyectos con chicos y chicas. El presente **Plan de Voluntariado** recoge los avances en la atención a este grupo con los siguientes objetivos:

- Reflejar el trabajo realizado día a día en materia de voluntariado.
- Reflexionar para mejorar el itinerario en la entidad de todas las personas voluntarias.
- Compartir con el equipo de profesionales y el patronato de **FAIM** los criterios de gestión de las personas voluntarias.
- Contemplar el **Plan de Voluntariado** desde la perspectiva de nuestro referencial de calidad, e integrarlo en todos los procesos que la Fundación va implantando en este sentido.

## EL VOLUNTARIADO EN FAIM

### **LAS PERSONAS:**

La mayor riqueza y la razón de ser de **FAIM** son las personas atendidas: las chicas y chicos y sus familias, que demandan nuestra atención, que desafían nuestros conocimientos y habilidades como profesionales, y nos empujan a crear nuevos espacios educativos.

Detrás de esto hay todo un entramado de personas (profesionales y voluntarias, contratadas y colaboradoras de todo tipo) que se apoyan en los años de experiencia socioeducativa y en la revisión constante de los procesos de intervención.

### ***Patronato***

El patronato de **FAIM** vela por el cumplimiento de las líneas prioritarias y estratégicas de la entidad, su sostenibilidad económica y, en resumen, la supervisión del objetivo fundacional en defensa del bienestar y la promoción de la infancia vulnerable, así como el acompañamiento familiar si fuese necesario.

Todas las personas que forman el Patronato de **FAIM** tienen o han tenido relación con el sector social y realizan su tarea de manera voluntaria y desinteresadamente sin retribución alguna. En su mayoría están relacionados con la **Fundación Ramón Rey Ardid**, como patronos/as o directivos/as, garantizando la relación y congruencia de **FAIM** con el **Grupo Rey Ardid**.

### ***Trabajadores/as***

**FAIM** cuenta con más o menos 180 profesionales en su plantilla.

El espectro profesional es amplio: educadores/as sociales, trabajadores/as sociales, maestros/as, DUE, psicólogos/as, pedagogos/as, psiquiatra, médico, insertores/as sociolaborales, técnicos/as de gestión y administración, etc.

La mayoría de los/as profesionales de **FAIM** trabajan como educadores/as sociales (un 70%), el resto forman parte de los equipos técnicos y de gestión, prestando servicio al conjunto de centros y programas de atención que ésta gestiona.

**FAIM** apuesta por una plantilla multiprofesional, que ostente y mantenga la acreditación profesional necesaria para una tarea compleja como la que desempeña.

### **Voluntarios/as**

Son multitud las personas que, en estos casi **18 años**, han colaborado desinteresadamente en actividades específicas de **FAIM** que incluyen actuaciones en el ocio y tiempo libre y sesiones formativas de los equipos educativos, así como de responsabilidad institucional (Patronato, Comité de Ética).

En el año 2014 **FAIM** pone en marcha el Programa de voluntariado, entre cuyas actividades más destacadas está la **Mentoría social**, que supone el acompañamiento en la vida diaria de muchos de los chicos y chicas que son usuarios/as o están insertos/as en alguno de los centros o programas que gestiona **FAIM**, poniéndolos/as en contacto con una realidad que le pueden ayudar en su maduración, abriendo nuevas perspectivas.

Esta **Mentoría Social** abarca desde la participación en el estudio, el ocio y la búsqueda de empleo, hasta escuchar y aportar una mirada diferente ante las dudas y conflictos que surgen a los/as adolescentes y jóvenes en su proyecto personal de futuro.

Además, en noviembre de 2018 se pone en marcha el **Programa Open Space de FAIM**, un espacio terapéutico-socioeducativo ubicado en un punto característico de la ciudad de Zaragoza, por la diversidad cultural y la complejidad del mismo, como son los barrios de Miralbueno y Oliver.

El **Open Space** cuenta con atención terapéutica individual y familiar por parte de los/as profesionales del **Espacio Ariadna de FAIM**. En definitiva, es un espacio en el que predomina el componente socioeducativo.

En el **Open Space** se desarrollan multitud de actividades no programadas que permiten la adaptabilidad del espacio a las necesidades y los gustos de los/as chicos/as que acuden de forma regular, en su mayoría derivados/as de los Servicios Sociales, colegios y otras entidades de la zona, con los/as que existe una colaboración activa y para quienes el **Open Space** resulta un sitio idóneo para complementar otras intervenciones.

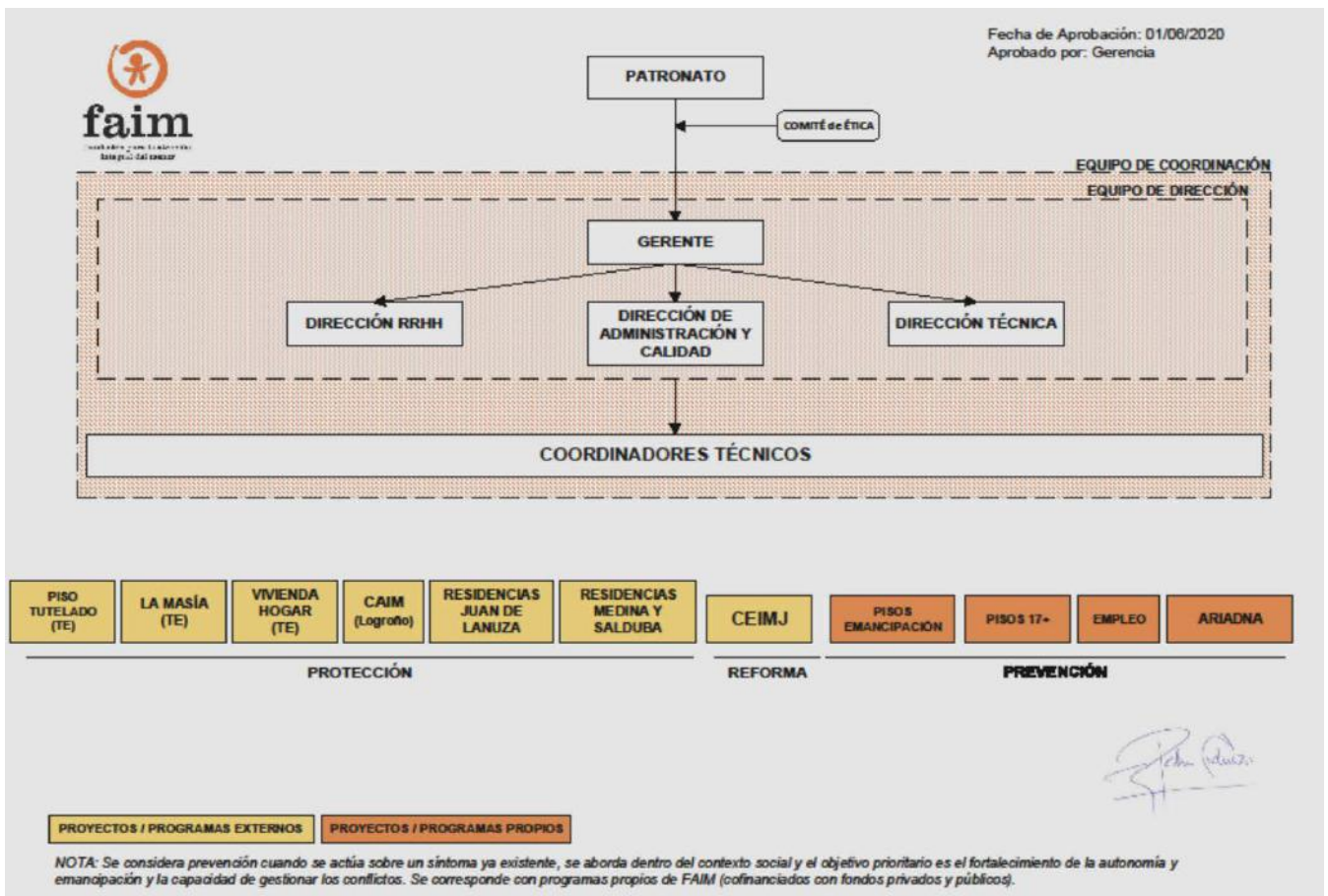
Los talleres y actividades del **Open Space** son diversos y predominan juegos de mesa, talleres de bricolaje, manualidades, TICs, etc. La labor del voluntariado resulta imprescindible. La presencia del voluntariado adulto favorece el desarrollo del día a día del proyecto.

Por último, en noviembre de 2019 **FAIM** comenzó el desarrollo del **Programa de Educación Medioambiental Ecotopía**, el cual plantea una propuesta de actividades destinadas a la concienciación y la promoción de hábitos saludables y sostenibles, a través de la dinamización de los/as educadores/as y voluntarios/as que participan en las mismas

Estas pueden ser en el entorno urbano o en el entorno rural, debido al interés del Programa por conocer otras formas de vida diferentes a las habituales de los/as chicos/as usuarios/as o insertos/as en los diferentes centros o programas de **FAIM**, que son los/as destinatarios/as principales de este programa.

**La Dirección Técnica es el departamento que asume la gestión del Voluntariado**, ya que así se consigue realmente que el voluntariado pueda participar y estar presente en todas las actuaciones y programas que **FAIM** tiene en marcha con los chicos y chicas atendidas, así como sus familias.

**ORGANIGRAMA DE FAIM**



## FUNCIONES DEL/LA RESPONSABLE DE VOLUNTARIADO

Entre otras, las funciones del/la **Responsable de Voluntariado** de **FAIM** quedan resumidas en este cuadro resumen, de manera que se observe la trascendencia de cada una de ellas.

---

### COORDINACIÓN

- Coordinar el Programa de Voluntariado.
- Coordinar las reuniones periódicas con los/as voluntarios/as.
- Presentar un informe periódico a la Gerencia sobre el trabajo desarrollado como coordinador de voluntariado.

### FORMACIÓN

- Sondear las necesidades específicas de formación, recogiendo propuestas y coordinándolas con la persona Responsable de la Formación de **FAIM**.
- Dar a conocer e informar acerca del **Código Ético** de **FAIM**.

### CAPTACIÓN Y PROMOCIÓN

- Organizar charlas y cursos acerca del voluntariado y de **FAIM**.
  - Presentar las acciones de voluntariado tanto al resto de programas de la Fundación, como en las distintas redes de cooperación de las que **FAIM** forma parte.
  - Promover iniciativas y motivar los grupos de voluntarios/as reforzando el compromiso.
-

## ACEPTACIÓN Y ACOGIDA

- Recibir a los/as candidatos/as a voluntarios/as, informándoles sobre las características de la acción voluntaria desarrollada en **FAIM**.
- Adscribir a los/as voluntarios/as al programa de voluntariado, manteniendo correctamente toda la documentación personal recogida.
- Realizar las propuestas de no admisión de aquellos/as candidatos/as cuyas actitudes o aptitudes se entienda que pueden suponer un efecto negativo para la acción voluntaria.

## ORGANIZACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO

- Organizar a los/as voluntarios/as en los distintos programas y actuaciones que desarrolla **FAIM**.
- Acompañar, supervisar y apoyar la acción voluntaria.
- Dirigir la elaboración, ejecución y evaluación de los programas en los que participa el/la voluntario/a.
- Vigilar el cumplimiento de las normas, y adoptar las medidas necesarias para salvaguardar los derechos de los/as usuarios/as a recibir una acción voluntaria de calidad.



## LOS PERFILES DE VOLUNTARIADO EN FAIM

Los perfiles que **FAIM** tiene recogidos actualmente en el presente Plan de Voluntariado, son los siguientes:

### Por PROGRAMAS

#### Mentoría social

Con este perfil tratamos de hacer un acompañamiento personal a un/a usuario/a concreto/a por un periodo mínimo de 6 meses en el que la persona voluntaria busca vincularse y constituir un referente emocional y positivo para su mentorado/a. Supone participar tanto de actividades de ocio, de estudio, momentos puntuales, etc.

#### Open Space

Su principal función es el apoyo a los/as profesionales del **Open Space**, y participación en las diferentes actividades, talleres y dinámicas grupales que se desarrollan en el **Open**.

Además, de manera individual puede intervenir de forma consensuada y previamente acordada con el/la profesional al cargo para trabajar de forma más puntual con uno/a varios/as usuarios/as y sus posibles necesidades, como puede ser el refuerzo escolar o una salida de ocio, etc. y dinamizando espacios de participación entre el voluntariado y los chicos y chicas.

#### Ecotopía

La preocupación por la problemática medioambiental actual es uno de los puntos a tener en cuenta dentro de este programa de actividades de Educación Medioambiental, que además busca un perfil no solo sensible ante las cuestiones de la intervención educativa, sino también de buen estado físico para el desarrollo correcto de las actividades que puedan implicar esfuerzo físico. Supone participar en excursiones a entornos naturales, talleres de cocina sostenible, cuidado de un huerto, actividades de reciclaje y recuperación, etc.

## Por FUNCIONES

### Refuerzo escolar- apoyo educativo - laboral

Su principal función consiste en poder complementar la formación educativa de los/as distintos/as usuarios/as de **FAIM**, en sus respectivos estudios, sean reglados o no. Junto con actuaciones de motivación para retomar estudios, preparar un itinerario formativo o laboral, contemplamos la posibilidad de acercar a los/as beneficiarios/as a algún oficio, profesión o empresa.

### Acompañamiento puntual

Recoge actuaciones puntuales y concretas, que en ciertas ocasiones surgen en los distintos programas de **FAIM**. Suelen tener un tiempo limitado y concreto, y complementan diferentes actuaciones de **FAIM**, en las que no hay un/a usuario/a concreto/a, sino que atienden principalmente a las actividades grupales.

### Ciber ayudantes

Las nuevas tecnologías están presentes en la vida de muchos/as jóvenes, y requiere que estemos cercanos/as a las tendencias y modos de comunicación tanto de usuarios/as directos/as como de otros/as muchos/as jóvenes y familias que usan las redes sociales para estar informados y consultar dudas e inquietudes. Esta figura se recoge como una realidad que se está dando y requiere de una respuesta profesional, acompañada en este caso por voluntarios/as de **FAIM**. El contacto con los/as jóvenes y sus familias será siempre de forma indirecta a través del teléfono o de sistemas informáticos.

Este grupo ha tenido una especial relevancia durante el periodo de cuarentena por COVID-19 en el primer semestre de 2020.

### Apoyo a la organización<sup>1</sup>

Como Fundación, **FAIM** cuenta con diferentes órganos de gestión y organización cuyas funciones las llevan a cabo personas voluntarias que ofrecen su dedicación a la consecución de los fines de la entidad.

Los miembros del **Patronato** y del **Comité de Ética**, así como otros muchos que realizan funciones de asesoramiento, formación, representación en otros órganos, apoyo en labores administrativas y de

---

<sup>1</sup> En el caso específico de miembros del **Patronato** y el **Comité de Ética**, las funciones de coordinación de voluntariado recaerán en la **Gerencia** de **FAIM**.

gestión, etc. Sin intervenir de forma directa con los/as jóvenes o sus familias, su labor es imprescindible para el desarrollo de los objetivos de **FAIM** y facilita que los programas tengan una calidad técnica y humana.

Los diferentes perfiles aquí señalados tienen una descripción más detallada en los anexos al presente **Plan de Voluntariado de FAIM**.

## CARACTERÍSTICAS Y SELECCIÓN DE LAS PERSONAS VOLUNTARIAS

### CARACTERÍSTICAS DE LAS PERSONAS VOLUNTARIAS

El voluntariado de **FAIM** que realice algún tipo de intervención con los/as usuarios/as, contará con unas **competencias personales**, que podrían ser objeto de **formación previa** por parte de la Fundación antes de ser incluido en alguno de los perfiles de voluntariado. Entre las competencias personales que creemos necesarias para llevar a cabo la acción voluntaria destacaríamos:

Actitud dinámica y positiva	Capacidad de escucha y respeto	Flexibilidad y tolerancia. Capacidad Empática
Solidaridad, disponibilidad y compromiso	Capacidad para acompañar procesos educativos	Sentido del humor. Ser favorecedor de dialogo
Implicación en la relación con los/as usuarios/as. Transmitir calma	Capacidad para trabajar en equipo	Capacidad de autocrítica

Además de todas estas competencias, la persona voluntaria debe cumplir unos **requisitos** para poder completar el perfil de voluntario:

- Tener cumplidos los **16 años** de edad. (las personas menores de 18 años deberán contar con el permiso correspondiente de sus tutores legales).
- **Certificación negativa** del Registro Central de Delitos Sexuales.
- **Compromiso** con el proyecto y con las necesidades de los/as usuarios/as.

- **Flexibilidad** suficiente para realizar las tareas propuestas.
- Mantener una **salud mental y física** adecuada para las funciones requeridas en cada perfil.
- Entender y transmitir los compromisos y principios éticos de **FAIM** en el trabajo con personas.
- **Discreción, confidencialidad y prudencia** con la información que le es confiada, tanto por **FAIM** como por las personas usuarias. Para ello debe de firmar los compromisos fijados por la Ley de Protección de Datos pertinente.

## **SENSIBILIZACIÓN Y CAPTACIÓN DEL VOLUNTARIADO**

El/la voluntario/a recorre un itinerario desde el momento de su captación hasta el cese de su labor en la entidad. En dicho recorrido siempre tiene que encontrar el soporte y asesoramiento del o la responsable del voluntariado principalmente, y también del resto de profesionales de la entidad que trabajen en colaboración con voluntarios/as en algún momento.

Como **medios específicos de comunicación** para la captación de voluntarios/as, dispondremos de los siguientes:

**Oferta de voluntariado en la web de FAIM, blogs y redes sociales de la entidad. En caso de valoración positiva, se podrán poner anuncios en otras webs y redes sociales especializadas en la búsqueda de voluntariado. Así como voluntariado interno de los/as propios/as trabajadores/as de FAIM, y el aprovechamiento del boca a boca de muchos/as voluntarios/as veteranos/as que consiguen nuevas incorporaciones.**

**Coordinación con entidades receptoras de demanda de voluntariado: oficina de voluntariado del Ayuntamiento de Zaragoza, Scouts de Aragón y la Coordinadora Aragonesa del Voluntariado, actualmente en periodo de admisión.**

**Medios de Comunicación externos. La difusión de las actividades de FAIM en diversos medios de comunicación es un momento idóneo para hablar del voluntariado y lanzar el mensaje para la captación de nuevos/as voluntarios/as.**

**Escuelas Universitarias y centros formativos, que desde hace tiempo viene siendo una de las principales fuentes de captación de voluntariado en jóvenes estudiantes, principalmente de estudios sociales. Desde el pasado 2019 participamos en la I Feria del Voluntariado de la Universidad de Zaragoza.**

Entre algunas de las **estrategias** utilizadas para fomentar la **motivación de los/as voluntarios/as** podemos encontrar estas:

- Una **oferta atractiva de formación específica** para el trabajo con adolescentes y jóvenes en riesgo social u otros condicionantes como la salud mental.
- Optar a diversas actividades formativas y de difusión para **profesionales del sector social**.
- Conocer y participar del **trabajo en red** con otras entidades y organismos que trabajan con infancia y adolescencia.
- La **flexibilidad** de las actividades propuestas, y la búsqueda de alternativas que faciliten la participación del voluntariado en diferentes perfiles.
- **Compartir experiencias personales** con otros/as voluntarios/as y profesionales, contando con el apoyo terapéutico profesional del **Espacio Ariadna de FAIM**.
- La **participación del voluntariado** en la elaboración de estrategias, actividades, y toma de decisiones compartidas con las propuestas de intervención de los/as profesionales de **FAIM**.

## **SELECCIÓN DE LAS PERSONAS VOLUNTARIAS**

El **proceso de selección** previo a la formalización y el alta de una persona en el registro de voluntariado de **FAIM** es el siguiente:

### **Entrevista con el responsable de voluntariado:**

- a. (Al voluntario/a) Se le explican los programas en los que en ese momento hay posibilidad de realizar acciones de voluntariado.
- b. Se valoran en la entrevista los intereses, necesidades y disponibilidad de la persona.
- c. Se hace una presentación de **FAIM**, de los servicios que presta y los principios por los que se rige.
- d. Se recogen los datos básicos y de contacto del voluntario/a en una ficha inicial.
- e. Explicación completa de la información accesible y útil para el conocimiento de **FAIM** en la web de la Fundación.
- f. Solicitud del Certificado negativo de Delitos Sexuales.
- g. Se plantea una segunda cita.

2. Presentación de las características del/a futuro/a voluntario/a a los equipos **profesionales de los programas** en los que podría participar tras la formación inicial.
3. Devolución al/a candidato/a de las **posibilidades actuales de formar parte del voluntariado de FAIM** en base a sus características y necesidades a cubrir.

- a. Aceptación o rechazo del/a candidato/a.

- i. En caso de rechazo se le justifican las razones por las que no se cree conveniente su participación. Se le deriva a otras entidades en las que pueda ser aceptada su solicitud. Se le pueden ofrecer alternativas como voluntario/a de FAIM más acordes a su perfil, expectativas y posibilidades de compromiso.

- ii. Rechazo por incumplimiento de la Ley:

Será requisito para tener la condición de voluntarios/as en entidades de voluntariado o programas cuyo ejercicio conlleve el contacto habitual con menores, no haber sido condenadas por sentencia firme por delitos contra la libertad e indemnidad sexual, trata y explotación de menores. A tal efecto, deberán acreditar esta circunstancia mediante la aportación de una certificación negativa del Registro Central de Penados por estos delitos.

No podrán ser voluntarias aquellas personas que tengan antecedentes penales no cancelados por delitos de violencia doméstica o de género, por atentar contra la vida, la integridad física, la libertad, la integridad moral o la libertad e indemnidad sexual del otro cónyuge o de los hijos, o por delitos de tráfico ilegal o inmigración clandestina de personas, o por delitos de terrorismo en programas cuyos destinatarios hayan sido o puedan ser víctimas de estos delitos. Esta circunstancia se acreditará mediante una declaración responsable de no tener antecedentes penales por estos delitos.

- b. **Cumplimentación y firma de la documentación inicial** (según modelo propio de Protección de Datos y Calidad de la Fundación).

4. **Presentación** al resto de voluntarios/as y profesionales con los/as que desarrollara su acción voluntaria.

- a. Formación en grupo o individual, especialmente para quienes opten al programa de Mentoría.

- b. Intercambio de experiencias con el resto de voluntarios/as.
5. **Inscripción** en el registro de voluntarios/as, y apertura de expediente en el que recoger toda la documentación precisa.
- a. Ficha de inscripción firmada.
  - b. Fotocopia del DNI.
  - c. Certificado negativo de delitos Sexuales.
  - d. Ficha firmada de protección de datos.
  - e. Acuerdo de incorporación (tal y como recoge la Ley 45/2015, de 14 de octubre).
  - f. Cualquier otra documentación exigida por la Ley y/o las Administraciones con las que se colabora.
6. **Asignación de puesto de voluntariado**, una vez obtenida toda la documentación legal, y realizada la formación necesaria:
- a. Acompañamiento por parte del/a coordinador/a de voluntariado u otros/as profesionales de **FAIM**.
  - b. Apoyo en el equipo de voluntarios/as.

## LA ACCIÓN VOLUNTARIA

### Derechos y Obligaciones del voluntario:

Entre los **derechos del voluntario/a** que el presente Plan de Voluntariado recoge, se encuentran los siguientes, ya indicados en la **Ley de Voluntariado de Aragón** (Ley 6/2018 de 28 de junio) y en la **Ley de Voluntariado** (Ley 45/2015, de 14 de octubre):

- a) Ser tratadas en condiciones de igualdad, sin discriminación, respetando su libertad, dignidad, intimidad, identidad y los demás derechos y libertades fundamentales reconocidos en la Constitución y en el resto del ordenamiento jurídico.
- b) Acordar libremente con **FAIM** el contenido y condiciones de su actividad, el ámbito de actuación, la definición de los cometidos, el tiempo y horario de dedicación, los lugares habituales de desempeño, las responsabilidades a asumir, así como los cambios que en relación con dichos aspectos puedan posteriormente justificarse, sin que en ningún caso puedan ser asignadas a la ejecución de tareas ajenas a los fines y naturaleza de los programas en que participen, y sin que estas funciones, actividades o tareas puedan y deban ser desempeñadas por el personal mediante una relación contractual.
- c) Participar activamente en **FAIM**, de acuerdo con sus estatutos, recibiendo información sobre los fines, estructura, organización y funcionamiento de esta, y colaborando en la

elaboración, diseño, ejecución y evaluación de los programas en que participen.

- d) Recibir de **FAIM** la información, formación, orientación y apoyo técnico, así como los medios materiales necesarios para el ejercicio de las actuaciones y funciones que se les asignen.
- e) Estar cubiertas 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) Tener cubiertos los gastos y, que les serán reembolsados por **FAIM** los gastos efectivamente realizados por el desempeño de sus actividades, en los términos previamente fijados en el compromiso de acción voluntaria.
- g) Obtener, cuando sea necesario, una acreditación identificativa (según recoge el artículo 19.1 de la Ley 6/2018, de 28 de junio), disponer de ella, así como los distintivos que indique **FAIM**.
- h) Obtener el cambio de programa asignado o variar las características de la actividad desarrollada, si las circunstancias de los programas de **FAIM** lo permiten y sin modificar las características constituyentes de la acción voluntaria.
- i) Desarrollar la acción voluntaria en las debidas condiciones de seguridad, salud e higiene, en función de su naturaleza y características.
- j) Obtener de **FAIM** la certificación de la prestación de servicios a que se refiere el artículo 19.2. de la Ley 6/2018, de 28 de junio.
- k) Obtener el reconocimiento de las competencias adquiridas como consecuencia del ejercicio de su labor de acción voluntaria, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 36. De la Ley 6/2018, de 28 de junio.
- l) Renunciar libremente a su condición de persona voluntaria, previo aviso y en los términos establecidos en el compromiso de acción voluntaria.
- m) Cualesquiera otros derechos reconocidos en el resto del ordenamiento jurídico.

La persona voluntaria cumplirá las siguientes **obligaciones**, que en la Ley del voluntariado de Aragón vienen recogidas como deberes de las personas voluntarias:

- a) Cumplir los compromisos adquiridos con **FAIM**, respetando sus fines y normas.
- 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 por su actividad, bien de las personas destinatarias de la acción voluntaria, bien de otras personas o entidades relacionadas con su acción voluntaria.



- d) Actuar de forma diligente, coordinada y responsable en la ejecución de las tareas que les sean encomendadas, no excediendo los límites de responsabilidad asignada.
- e) Participar en las tareas formativas previstas por **FAIM** para el adecuado desarrollo de su actividad, así como en las que con carácter general se precisen para mantener la calidad de la acción voluntaria.
- f) Utilizar debidamente la acreditación identificativa y los distintivos de **FAIM** – si los hubiera -, y devolverlos a esta cuando finalicen su actividad.
- g) Emplear adecuadamente los recursos materiales de **FAIM**, no haciéndolo en beneficio particular o para usos distintos a los encomendados.
- h) Notificar a **FAIM** la renuncia con la antelación previamente fijada en el compromiso de acción voluntaria, en orden a que puedan adoptarse las medidas necesarias para evitar perjuicios para la actividad en que participen.
- i) Seguir las instrucciones que se establezcan en la ejecución de las actividades acordadas, someterse a la supervisión de los responsables del programa y observar las medidas de seguridad, salud e higiene que se adopten desde **FAIM**.
- j) Mantener su compromiso individual de continuidad en la actividad, sin perjuicio de lo establecido en las letras h) y l) de los derechos.
- k) Los demás deberes establecidos por el resto del ordenamiento jurídico.

### **Relaciones entre los Voluntarios y FAIM:**

**FAIM** entiende que, para que la acción voluntaria sea positiva para las personas beneficiarias, así como para la propia entidad, las personas voluntarias deben de estar en una posición en la que se sientan útiles, sean escuchadas y se preste la debida atención a sus peticiones y necesidades.

Así, **FAIM** pone a su disposición en todo momento, tanto al/la coordinador/a de voluntariado como a otros/as profesionales de la entidad, para resolver sus consultas e inquietudes.

Junto a esta atención personal e individualizada, propia de los fines de **FAIM**, en el acuerdo de incorporación se recogerán debidamente entre otros asuntos:

- a) El conjunto de derechos y deberes que corresponden a ambas partes, y que habrá de respetar lo dispuesto en la Ley.<sup>2</sup>
- b) La descripción de las funciones, actividades y tiempo de dedicación que se compromete a realizar el/la voluntario/a.
- c) En su caso, si fuera preciso, el régimen por el que se regulará la intervención

---

<sup>2</sup> Haciendo para ello referencia a la Ley de Voluntariado de Aragón.

de profesionales que participen en las actuaciones de voluntariado dentro de **FAIM**.

d) El régimen de gastos reembolsables que han de abonarse a los/as voluntarios/as, de conformidad con la acción voluntaria a desarrollar.

e) La formación que se requiera para el cumplimiento de las funciones que tengan asignadas los/as voluntarios/as y, en su caso, el itinerario que deba seguirse para obtenerla.

f) La duración del compromiso, así como las causas y forma de desvinculación por ambas partes, que deberán respetar al máximo los derechos de las personas destinatarias de la acción voluntaria y el mejor desarrollo de los programas de voluntariado.

g) El régimen para dirimir los conflictos entre los/as voluntarios/as y **FAIM**.

h) El cambio de adscripción al programa de voluntariado o cualquier otra circunstancia que modifique el régimen de actuación inicialmente convenido.

El acuerdo de incorporación tal y como recoge la Ley del Voluntariado, se formalizará por duplicado, entre la persona voluntaria y el/la coordinador/a de voluntariado de **FAIM**. Acompañado de la certificación negativa de delitos sexuales y de la declaración responsable de no tener antecedentes penales por estos delitos

En cuanto a la resolución de conflictos, se remitirá al voluntario/a al procedimiento establecido en el sistema de Calidad de **FAIM**, cuando surjan, tratando el mismo con el/la coordinador/a del voluntariado de **FAIM** si procediese, e informando de la posibilidad de recurrir al **Comité de Ética** de la Fundación en los casos que fuera oportuno hacerlo.

Del mismo modo, se dispondrá de lo señalado en la **Ley del Voluntariado de Aragón**:

*“Los conflictos que surjan entre las personas voluntarias o entre estas y las entidades con voluntariado se someterán a mediación, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 5/2012, de 6 de julio, de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles, si así se ha pactado en el compromiso de acción voluntaria, y, en defecto de pacto, a la jurisdicción competente, de acuerdo con lo establecido en las normas procesales.”*

En lo que se refiere a la formación del voluntariado, **FAIM** ofrecerá las mejores herramientas posibles para realizar su labor voluntaria. Así, **FAIM** se compromete a ofrecer al menos **16 horas anuales de formación específica** para sus voluntarios/as.

Estas horas, buscarán en todo momento aproximar a los/as voluntarios/as a la realidad compleja en la que en la mayoría de los casos se encuentran la infancia, adolescentes y jóvenes destinatarios/as de la acción voluntaria.

En el **Programa de Formación Anual de FAIM** estarán recogidos los contenidos propuestos por el/la responsable de voluntariado, así como otros que puedan sugerir directamente de los/as voluntarios/as.

Por otro lado, las personas voluntarias tendrán acceso al resto de acciones formativas que **FAIM** ofrece a lo largo del año a sus profesionales. Para ello se les avisará en el tiempo preciso para formalizar su inscripción a dichos cursos y talleres.

Igualmente, **FAIM** como miembro de distintas redes, informará a los/as voluntarios/as de cualquier acción formativa organizada por otra entidad, y que pueda ser de interés, tanto individual como colectivamente para los/as voluntarios/as.

Toda acción formativa llevada a cabo por **FAIM**, tiene unos documentos de evaluación, que se encuentran recogidos en los procedimientos de calidad de **FAIM**.

Además, la **participación** es un punto importante en la labor del voluntariado. Desde **FAIM** procuraremos espacios para que la persona voluntaria no se sienta sola y pueda compartir su experiencia y vivencias personales con otros/as participantes del programa.

Estos espacios servirán para que el/la responsable del voluntariado pueda recoger todas estas impresiones, y a continuación proponer adaptaciones y mejoras pertinentes, tanto para el programa de voluntariado como para las actuaciones que se llevan a cabo en los distintos proyectos.

Para este fin **FAIM**, propondrá un calendario de **6** reuniones ordinarias a principio de cada año. En cualquier caso, los voluntarios o el/la responsable, podrán proponer las reuniones extraordinarias que estimen oportunas.

Las actas que recojan el contenido de estas reuniones se pondrán a disposición de cualquiera de las partes por medios telemáticos, para evitar la desinformación de aquellas personas que no hayan podido asistir a la reunión presencial.

La comunicación con el voluntariado se llevará a cabo de la forma más directa posible, siendo los principales canales:

- Llamadas telefónicas.
- Whatsapp.
- Correos electrónicos.
- Grupos de noticias de Whatsapp.

De forma generalista se incluirán noticias relacionadas con el voluntariado en las redes sociales de **FAIM**, así como en su página web.

### **Relación del Voluntariado con los usuarios de FAIM:**

La acción del voluntario está enmarcada dentro de unos objetivos personales o grupales que **FAIM** define:

- a) La actuación de voluntariado será desarrollada de acuerdo con programas que garanticen la calidad de las actuaciones y que, en la medida de lo posible, se ejecuten en su entorno más inmediato, especialmente cuando de ellas se deriven servicios o prestaciones personales.

- b) Garantizar la dignidad e intimidad personal y familiar de las personas beneficiarias de la acción voluntaria.
- c) Los/as voluntarios/as recibirán información y orientación suficiente y comprensible, de acuerdo con sus condiciones personales, tanto al inicio como durante su ejecución, sobre las características de los programas de los que se beneficien o sean destinatarios/as, así como a colaborar en su evaluación. También contarán con información y orientación suficiente y comprensible acerca de los/as destinatarios/as, beneficiarios/as de la acción voluntaria.
- d) Los/as beneficiarios/as de la acción voluntaria, podrán solicitar y obtener la sustitución del voluntario/a asignado/a, siempre que existan razones que así lo justifiquen, y **FAIM** pueda atender dicha solicitud.
- e) **FAIM** podrá prescindir o rechazar en cualquier momento la acción voluntaria, mediante renuncia por escrito o por cualquier otro procedimiento que deje constancia de su decisión.
- f) Tras un conflicto, se podrá solicitar la intervención del/ la coordinador/a de voluntariado de **FAIM** para mediar y tratar de resolver los conflictos surgidos entre uno/a o varios/as de voluntario/a/os/as y el/la/los/las usuario/a/os/as, tal y como aparece en el sistema de calidad de **FAIM**. En el caso de que el conflicto lo suscite, se informara de la posibilidad de acudir al **Comité de Ética de FAIM**.
- g) Los/as voluntarios/as tendrán derecho a que sus datos de carácter personal sean tratados y protegidos de acuerdo con la **Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales**.
- h) Los/as voluntarios/as tendrán cualquier otro derecho que se les pueda reconocer de acuerdo con la presente **Ley del Voluntariado** y el resto del ordenamiento jurídico.

Se comunicará a los/as voluntarios/as de los avances o logros conseguidos en los objetivos marcados en la intervención, y que normalmente serán visibilizados por los/as menores y jóvenes, sus familias o los/as profesionales que trabajan directamente con ellos/as y que son quienes evalúan los procesos de cambio que se quieren lograr a través de los distintos programas de intervención.

Entendemos que el/la voluntario/a forma parte de dicha evaluación, y por consideración hacia su labor, se le transmitirán los resultados de dicha evaluación para reforzar su labor o, en su caso, proponer los ajustes necesarios para la mejor consecución de los objetivos.

Se buscará reconocer igualmente la labor de los/as voluntarios/as de forma externa a **FAIM**, para ello, se realizará siempre y cuando sea posible, un reconocimiento público, tanto en las redes sociales, como en actos organizados por **FAIM**.

La acreditación de prestación de servicios voluntarios se efectuará mediante

certificación expedida por **FAIM**, en cualquier momento en que el/la voluntario/a lo solicite y, en todo caso, a la finalización del periodo de voluntariado. En ella constarán, como mínimo, los siguientes apartados:

**Datos personales e identificativos del/ de la voluntario/a**

**Datos identificativos de FAIM**

**Fecha de incorporación a la entidad y duración total de la labor voluntaria**

**Descripción de las tareas realizadas o funciones asumidas y lugar donde se ha desarrollado la acción voluntaria.**

El reconocimiento de las competencias adquiridas por el voluntario se realizará de conformidad con la normativa general de reconocimiento de las competencias adquiridas por experiencia laboral o por vías no formales de formación, por los diferentes organismos oficiales con los que FAIM pueda establecer cauces para dichos reconocimientos.

**Cese de la persona voluntaria:**

**- En caso de cese a petición de la persona voluntaria:**

El/la voluntario/a puede darse de baja en su actividad voluntaria cuando lo considere oportuno, notificando con suficiente antelación, de manera que no perjudique el desarrollo de una actividad, o suponga el menor perjuicio posible a las personas o programas beneficiarios/as de su acción voluntaria.

Además, se considera oportuno establecer un **plazo máximo de no asistencia**. Pasados 6 meses, si el/la voluntario/a no ha acudido ni ha avisado de que va a estar una temporada sin participar, el/la responsable del voluntariado de **FAIM** deberá ponerse en contacto con él/ella, para certificar si va a seguir como voluntario a partir de ese momento, y además de conocer los motivos por los cuales cesa su actividad voluntaria.

Al confirmarse el cese de la persona voluntaria, es importante valorar junto a él/ella, si los motivos o condiciones que impiden la continuidad de su participación voluntaria en **FAIM** son solucionables y si existe una alternativa o solución para los mismos. Del mismo modo, si ambas partes están de acuerdo en que el trabajo realizado ha sido fructífero, es importante establecer los cauces para una futura colaboración, dejando abiertas las puertas a una reincorporación. En todo caso, y si se confirmase la baja de la persona voluntaria, el/la responsable mantendrá, siempre que sea posible o mediante solicitud por parte del/de la voluntario/a, una entrevista para conocer los motivos de la baja. Además, se evaluará su periodo como voluntario/a en **FAIM**

**- En caso de cese a petición de FAIM:**

Será el/la coordinador/a de voluntariado quien citará a la persona voluntaria afectada de dicho cese, comunicándole los motivos por los que se ha decidido no contar con sus servicios como voluntario/a en **FAIM**, o en su defecto ofreciéndole otra alternativa en la que poder seguir llevando a cabo su labor altruista, tanto dentro de **FAIM** como en otros programas que puedan ajustarse más a sus expectativas y/o posibilidades.