

MODELO DE ELABORACIÓN DE PLAN DE VOLUNTARIADO EN ENTIDADES NO LUCRATIVAS (ADAPTADO A LA LEY 4/2025)



GENERALITAT
VALENCIANA

Vicepresidencia Primera y Conselleria de
Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda



PLATAFORMA DE VOLUNTARIAT
DE LA COMUNITAT VALENCIANA

1ª Edición

Autoría: David Bayona Cuallado

Edgar Granell Miguel

Julio 2025

València, España

Branta Desarrollo S.L.

www.brantadesarrollo.es

ISBN XXXXXXXX

Depósito Legal XXXX

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1 INTRODUCCIÓN

2 PRESENTACIÓN DE LA ENTIDAD

3 DIAGNÓSTICO Y PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

4 DESCRIPCIÓN DE PUESTOS Y PERFILES DE VOLUNTARIADO

5 CICLO DE GESTIÓN DEL VOLUNTARIADO

6 GESTIÓN DOCUMENTAL Y PROTECCIÓN DE DATOS

ÍNDICE DE CONTENIDOS

7

**PARTICIPACIÓN, CALIDAD Y
MEJORA CONTINUA**

8

**RELACIÓN INSTITUCIONAL Y
PARTICIPACIÓN EXTERNA**

9

GLOSARIO DE TÉRMINOS

10

BIBLIOGRAFÍA



1.- INTRODUCCIÓN

- Contexto normativo: Ley 4/2025 y principales novedades
- Definición de voluntariado y acciones de solidaridad
- Principios, derechos y deberes de personas voluntarias, entidades y personas destinatarias

Contexto normativo: Ley 4/2025 y principales novedades

El 15 de mayo de 2025 ha sido una fecha histórica para el voluntariado en nuestra Comunitat. Las Corts Valencianes han aprobado, por unanimidad, la nueva Ley de Voluntariado de la Comunitat Valenciana, un texto que actualiza el marco legal vigente desde 2001 y que sitúa a nuestra autonomía en la vanguardia estatal en materia de acción voluntaria.

Desde la **Plataforma del Voluntariat de la Comunitat Valenciana** celebramos esta aprobación con satisfacción y orgullo. Hemos participado activamente en todo el proceso como interlocutora ante las autoridades públicas, representando al conjunto del tejido asociativo. Nuestra implicación se ha concretado en reuniones técnicas, comparecencias y propuestas, muchas de ellas reflejadas hoy en el texto definitivo.

Esta nueva ley es una **norma moderna, plural y transformadora**, que adapta el voluntariado a la realidad social y a los nuevos retos de la participación ciudadana. Reconoce una gran diversidad de formas de voluntariado —incluyendo modalidades hasta ahora sin respaldo legal explícito como el voluntariado digital, online, corporativo, intergeneracional o vinculado al consumo responsable— y actualiza los ámbitos de actuación para dar respuesta a las necesidades emergentes.

Entre los principales **cambios** destacan:

- La creación de las acciones de solidaridad, que permiten reconocer formas de participación ciudadana más flexibles y complementarias al voluntariado estructurado.
- La obligación de que todas las entidades dispongan de un Plan de Voluntariado, que será requisito indispensable para acceder a subvenciones y convenios con las administraciones públicas.
- La acreditación formal de competencias adquiridas mediante la acción voluntaria, reforzando el valor de la experiencia y el aprendizaje.
- La creación del Consejo Valenciano del Voluntariado, un espacio estable de participación, consulta y diálogo entre entidades y administraciones.
- El fomento del voluntariado desde universidades, centros educativos y empresas, con medidas específicas para su integración, como la adaptación de la jornada laboral o académica.
- La regulación de la participación de menores a partir de los 12 años, con garantías de protección y acompañamiento.
- La obligación de contar con una acreditación identificativa, que visibilice y reconozca la labor de cada persona voluntaria.

La nueva ley refuerza así el voluntariado como derecho de participación, compromiso cívico y motor de transformación social, alineándolo con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y consolidando su papel esencial en la construcción de una sociedad más justa, solidaria e inclusiva.

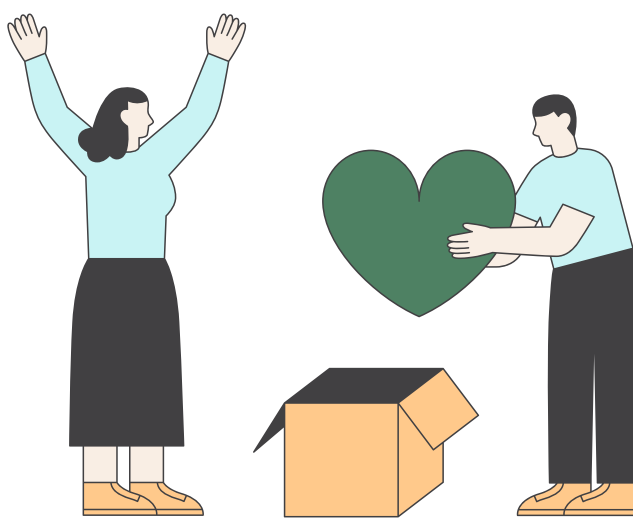
Desde la Plataforma, reafirmamos nuestro **compromiso** con la promoción del voluntariado y con el acompañamiento a las entidades para que puedan aplicar esta nueva norma de forma sencilla, efectiva y adaptada a cada realidad.

Esta guía nace con la voluntad de acercar la ley a todas las entidades, personas voluntarias y profesionales del sector, para que juntas y juntos sigamos fortaleciendo el tejido solidario de nuestra Comunitat Valenciana.

Definición de voluntariado y acciones de solidaridad

La Ley 4/2025 define el **voluntariado** como la actividad organizada, de interés general, realizada libremente por personas físicas, sin ánimo de lucro ni contraprestación económica, a través de una entidad de voluntariado, contribuyendo a la mejora de la calidad de vida, la cohesión social y la justicia.

Se diferencia de las **nuevas acciones de solidaridad**, que reconocen iniciativas más puntuales, informales o de primera toma de contacto con la participación ciudadana, pero sin sustituir empleo retribuido ni prestaciones públicas.



Principios, derechos y deberes de personas voluntarias, entidades y personas destinatarias

Para facilitar la consulta y la aplicación de la ley, se incluye a continuación un resumen de los derechos y deberes principales de cada parte implicada: **personas voluntarias, entidades de voluntariado y personas destinatarias de la acción voluntaria.**

Personas voluntarias

Derechos principales:

- Ser tratadas con respeto, dignidad y sin discriminación por razón de edad, género, origen, orientación o cualquier otra condición.
- Realizar su actividad en condiciones adecuadas de seguridad, salud y accesibilidad universal.
- Recibir información y formación previa, básica y específica, necesaria para desempeñar su labor de forma eficaz.
- Disponer de una acreditación identificativa emitida por la entidad.
- Recibir apoyo, supervisión y la cobertura de un seguro adecuado.
- Obtener el reembolso de los gastos derivados de la actividad voluntaria, cuando estén justificados.
- Participar en los procesos organizativos de la entidad, cuando así lo prevean sus estatutos.
- Cesar libremente en su condición de persona voluntaria.
- Obtener acreditación oficial de competencias y certificado de servicios prestados.
- Ver garantizada la protección de sus datos personales.

Deberes principales:

- Cumplir los compromisos adquiridos mediante el acuerdo de incorporación.
- Actuar de forma responsable, diligente y solidaria.
- Respetar los derechos y la intimidad de las personas destinatarias.
- Mantener la confidencialidad de la información conocida en el desarrollo de su labor.
- Participar en la formación ofrecida y respetar las normas de seguridad y salud.
- Rechazar cualquier contraprestación económica.
- Hacer uso adecuado de recursos, acreditaciones y distintivos.
- Comunicar con antelación, cuando sea posible, la decisión de cesar en la actividad.

Entidades de voluntariado

Obligaciones principales:

- Estar legalmente constituidas como entidades sin ánimo de lucro y registradas cuando proceda.
- Contar con un Plan de Voluntariado que recoja objetivos, procedimientos de incorporación y formación, derechos y deberes, medidas de seguridad, sistemas de evaluación, etc. Este plan debe renovarse como máximo cada 5 años y, si la entidad solicita subvenciones o convenios públicos, debe estar visado por la Generalitat.
- Formalizar con cada persona voluntaria un acuerdo de incorporación por escrito, que recoja la actividad a realizar, duración, derechos, deberes, formación, régimen de reembolso de gastos, cobertura de seguros y acreditación de competencias.
- Facilitar a cada persona voluntaria una acreditación identificativa (carnet de voluntariado) que recoja su condición, funciones y, en su caso, duración de la actividad.
- Contar con una póliza de seguros adecuada que cubra los riesgos de accidente, enfermedad y responsabilidad civil derivados de la actividad voluntaria.
- Proporcionar formación básica y específica inicial y continuada adaptada a las funciones a desempeñar.
- Mantener un registro actualizado de personas voluntarias, incluyendo datos básicos, actividad, acuerdos firmados y duración de la colaboración.
- Designar una persona responsable de la coordinación de las actividades de voluntariado dentro de la entidad.
- Fomentar la participación activa de personas voluntarias en la planificación, ejecución y evaluación de los programas, de acuerdo con los estatutos y normativa interna.
- Respetar los principios de igualdad, no discriminación y accesibilidad universal, aplicándolos en todos los procesos de selección y en la actividad diaria.
- Cumplir la normativa vigente en materia de protección de datos personales, garantizando la confidencialidad de la información.
- Evaluar periódicamente la calidad de los programas de voluntariado y facilitar a la Administración la información necesaria para garantizar la transparencia.

Derechos principales:

- Seleccionar a las personas voluntarias atendiendo a criterios objetivos, respetando los principios de igualdad y no discriminación.
- Solicitar ayudas, subvenciones y otros instrumentos de apoyo público, siempre que cumplan los requisitos establecidos.
- Suspender o finalizar la colaboración de una persona voluntaria cuando se incumplan gravemente los compromisos adquiridos en el acuerdo de incorporación.
- Participar en órganos de consulta, coordinación y representación del voluntariado, como el Consejo Valenciano del Voluntariado, de nueva creación.
- Obtener el reconocimiento social por su labor y difundir sus actividades de voluntariado.

Personas destinatarias de la acción voluntaria

Derechos principales:

- Recibir la acción voluntaria de forma libre, digna y segura, sin ningún tipo de discriminación por razón de edad, sexo, origen, orientación sexual, identidad de género, diversidad funcional, religión o cualquier otra circunstancia personal o social.
- Conocer en todo momento el contenido del programa o actividad de voluntariado de la que se benefician, así como los objetivos, duración y forma de participación.
- Ser informadas de sus derechos y deberes como personas destinatarias y disponer de canales de comunicación directa con la entidad para formular sugerencias, reclamaciones o peticiones relacionadas con la acción voluntaria.
- Exigir que la acción voluntaria se realice en condiciones adecuadas de calidad, seguridad y confidencialidad, con la protección de su intimidad y datos personales.
- Tener garantizada la continuidad de la atención, siempre que sea posible, o ser informadas con antelación suficiente cuando se produzcan cambios significativos en la actividad, como la sustitución de la persona voluntaria.
- Solicitar el cambio de persona voluntaria cuando existan razones justificadas de trato inadecuado o incompatibilidad.
- Participar de forma activa, si así lo desean, en la evaluación de la actividad y en la mejora de la calidad de los programas de voluntariado.
- No verse obligadas a ofrecer contraprestación económica ni ningún tipo de pago a las personas voluntarias o a la entidad por la atención recibida.

Deberes principales:

- Respetar y valorar la labor de las personas voluntarias, evitando cualquier comportamiento que atente contra su dignidad o seguridad.
- Colaborar, en la medida de sus posibilidades, para facilitar el desarrollo de la actividad voluntaria y la consecución de los objetivos previstos.
- Mantener la confidencialidad respecto a información personal de otras personas beneficiarias o voluntarias a la que pudieran tener acceso.
- Respetar la organización interna, normativa y valores de la entidad de voluntariado.
- Comunicar a la entidad, con antelación y siempre que sea posible, su decisión de renunciar a la acción voluntaria cuando esta sea continuada y dicha renuncia pueda afectar a la planificación del servicio.
- No ofrecer ninguna forma de remuneración, gratificación o pago a las personas voluntarias por la actividad realizada.

2.- **PRESENTACIÓN DE LA ENTIDAD**

- **Identidad: misión, visión, valores y trayectoria**
- **Áreas de trabajo y perfiles de intervención**
- **Estructura organizativa y persona responsable de la coordinación del voluntariado**
- **Compromiso con la igualdad, diversidad y accesibilidad**

La presentación de la entidad es una parte esencial del Plan de Voluntariado. Permite contextualizar la acción voluntaria dentro de la realidad, los valores y la trayectoria de cada organización. Además, la Ley 4/2025 exige que el Plan esté alineado con los objetivos, la misión y la estructura de la entidad, por lo que esta información debe quedar clara y actualizada.

A continuación, se detallan los elementos mínimos que debe incluir este apartado, junto con orientaciones prácticas para su redacción.

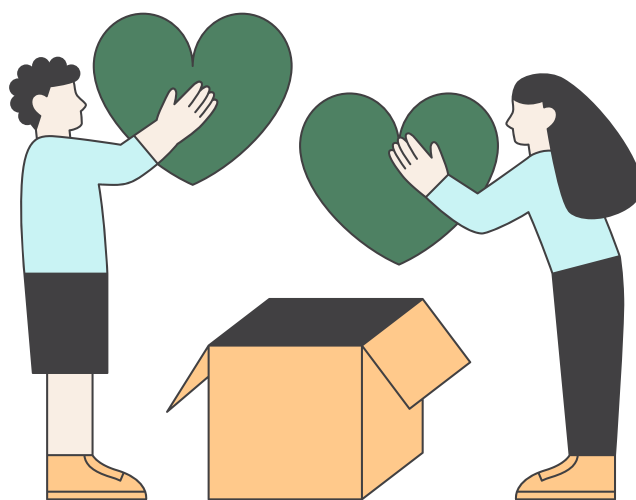
2.1 Identidad de la entidad

En este punto, la entidad debe proporcionar información básica y actualizada sobre su forma jurídica y situación administrativa, de forma clara y precisa.

Qué debe incluirse:

- Denominación legal completa y, si aplica, nombre comercial o forma abreviada.
- Forma jurídica (asociación, fundación, federación, confederación, red, etc.).
- Fecha de constitución y, si procede, número de inscripción en el registro correspondiente (Registro Autonómico de Asociaciones, Registro de Fundaciones, etc.).
- Ámbito territorial de actuación (local, comarcal, provincial, autonómico, estatal).
- Datos de contacto oficiales: dirección postal, teléfono, correo electrónico, página web y redes sociales.

Recomendación: Esta información debe coincidir con la que figure en estatutos y registros oficiales. Se recomienda mantener este apartado actualizado y revisarlo cada vez que se renueve el Plan.



2.2 Misión, visión y valores

Este subapartado explica la razón de ser de la entidad, su horizonte a medio-largo plazo y los principios que guían su actuación.

Qué debe incluirse:

- Misión: Una frase o párrafo breve que describa por qué existe la entidad, a quién va dirigida su labor y qué impacto busca generar en la comunidad.
- Visión: La meta u horizonte de transformación. Qué aspira a conseguir la entidad a medio-largo plazo, destacando su compromiso con la mejora continua y la sostenibilidad.
- Valores: Principios éticos y sociales que orientan su trabajo, por ejemplo: solidaridad, participación, inclusión, respeto a la diversidad, compromiso democrático, transparencia, etc.
- Vinculación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), si existe una alineación expresa.

Recomendación práctica: Se aconseja usar un lenguaje claro y cercano. Este bloque no debe ser excesivamente extenso, pero sí debe reflejar con honestidad la identidad de la organización.

Ejemplo orientativo:

“La misión de nuestra entidad es promover la participación social y la inclusión de colectivos en situación de vulnerabilidad, a través de programas educativos y culturales. Nuestra visión es una sociedad justa, solidaria y participativa. Nuestros valores se basan en la igualdad de oportunidades, la solidaridad, el respeto a la diversidad y la defensa de los derechos humanos, alineándonos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030.”

2.3 Ámbitos de actuación y líneas de trabajo

Este apartado permite a la administración, personas voluntarias y otras partes interesadas conocer en qué áreas trabaja la entidad y a qué población se dirige, así como identificar cómo encaja la acción voluntaria en esa estructura.

Qué debe incluirse:

- Descripción breve de los ámbitos de intervención: por ejemplo, voluntariado social, cultural, deportivo, ambiental, educativo, sanitario, de cooperación internacional, etc.
- Principales líneas de trabajo o programas que desarrolla actualmente.
- Colectivos destinatarios o grupos de población a los que se dirige su acción.

Recomendación: Se puede presentar en forma de lista o cuadro para mayor claridad. Es importante resaltar cómo el voluntariado contribuye a estos programas.

2.4 Estructura organizativa y recursos humanos

La nueva ley establece que toda entidad debe contar con una persona responsable de coordinar el voluntariado. En este apartado se explica cómo está organizada la entidad, qué perfiles existen y cómo se articula la coordinación de la acción voluntaria.

Qué debe incluirse:

- Descripción general de la estructura organizativa: órganos de gobierno (asamblea, junta directiva o patronato), personal contratado, profesionales colaboradores, etc.
- Número aproximado de personas voluntarias con las que colabora habitualmente la entidad.
- Identificación de la persona o puesto responsable de la coordinación del voluntariado, describiendo de forma sencilla sus funciones principales.
- Si se dispone de un organigrama, se recomienda incluirlo.

Recomendación: Asegúrate de reflejar la importancia del voluntariado dentro de la estructura y de dejar claro quién coordina y supervisa la actividad voluntaria.

Ejemplo orientativo:

“La entidad cuenta con una Junta Directiva de cinco miembros, un equipo técnico formado por dos trabajadoras sociales y una persona administrativa. La coordinación del voluntariado recae en la figura de la técnica de proyectos, que se encarga de planificar la captación, acogida, formación y seguimiento de las personas voluntarias. Actualmente colaboran con la entidad unas 20 personas voluntarias de forma estable.”

2.5 Declaración de compromiso con la igualdad, accesibilidad y diversidad

Este apartado refuerza el alineamiento con los principios transversales de la Ley 4/2025: igualdad, no discriminación, accesibilidad universal y respeto a la diversidad.

Qué debe incluirse:

- Compromiso expreso de la entidad con la igualdad de oportunidades y la inclusión de personas voluntarias de cualquier edad, género, origen, orientación sexual, identidad de género, diversidad funcional u otras circunstancias.
- Menció, si procede, de políticas internas relacionadas, como protocolos de prevención del acoso, planes de igualdad o medidas de conciliación.
- Referencia a la incorporación de criterios de accesibilidad universal en la planificación de actividades y espacios.

Claves prácticas para este apartado

- Redactar de forma clara y realista, evitando frases genéricas que no reflejen la realidad de la organización.
- Revisar periódicamente esta información para garantizar que no quede desactualizada.
- Asegurarse de que todos los puntos están alineados con el resto del Plan y con los estatutos de la entidad.

PRESENTACIÓN ENTIDAD (DATOS)

[illegible]

PRESENTACIÓN ENTIDAD (CONTEXTO)

TRAYECTORIA Y CONTEXTO

ÁREAS DE TRABAJO

PRESENTACIÓN ENTIDAD (DIVERSIDAD Y PERSONA RESPONSABLE)

COMPROMISO CON IGUALDAD, ACCESIBILIDAD Y DIVERSIDAD



PERSONA RESPONSABLE DE LA COORDINACIÓN DE VOLUNTARIADO (NOMBRE, FUNCIONES Y DATOS DE CONTACTO)



3.- DIAGNÓSTICO Y PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

- **Identidad: misión, visión, valores y trayectoria**
- **Áreas de trabajo y perfiles de intervención**
- **Estructura organizativa y persona responsable de la coordinación del voluntariado**
- **Compromiso con la igualdad, diversidad y accesibilidad**

El diagnóstico y la planificación estratégica constituyen el núcleo de cualquier Plan de Voluntariado bien estructurado. La Ley 4/2025 pone énfasis en que toda entidad debe fundamentar su Plan en un análisis realista de necesidades, en la coherencia con sus capacidades y recursos y en unos objetivos claros y alcanzables, alineados con su misión, visión y valores.

Este bloque **ayuda** a:

- Organizar la participación de forma ordenada, evitando la improvisación.
- Demostrar la necesidad real del voluntariado, garantizando que no sustituye empleo remunerado.
- Dar soporte a la solicitud de subvenciones y al visado del Plan.

3.1 Análisis de necesidades de voluntariado

Este es el punto de partida: se trata de reflexionar qué tareas concretas necesita cubrir la entidad, por qué y cómo encajan dentro de su actividad global.

Qué debe incluirse:

- Identificar programas, proyectos o servicios que requieren apoyo voluntario.
- Especificar tareas concretas a realizar: acompañamiento, apoyo educativo, actividades de sensibilización, tareas logísticas, apoyo digital, etc.
- Justificar la razón de la necesidad: ¿Por qué se requiere voluntariado y no personal contratado? ¿Qué valor añadido aporta?
- Estimar el número de personas voluntarias necesarias por perfil y su dedicación aproximada (horas semanales, días concretos).
- Indicar posibles colectivos destinatarios y necesidades específicas de acompañamiento.
- Analizar dificultades previsibles (p.ej., limitación horaria, disponibilidad de espacios, barreras de accesibilidad).

Ejemplo orientativo:

“En el área de apoyo escolar se requiere un equipo de 6 personas voluntarias que refuercen el acompañamiento educativo a menores en riesgo de exclusión, en horario de tarde, de lunes a jueves. Estas tareas complementan la intervención socioeducativa del equipo técnico y permiten atender a más alumnado sin sustituir puestos de trabajo remunerado.”

Recomendación:

Cuanto más específico sea este análisis, mejor ayudará a dimensionar bien el resto del Plan. Apóyate en datos internos: listados de usuarios, ratios de atención, estadísticas de años anteriores.

3.2 Análisis de recursos y capacidades de la entidad

Una vez identificadas las necesidades, es fundamental preguntarse: ¿qué recursos tenemos y cuáles necesitamos reforzar?

Qué debe incluirse:

- Recursos humanos: quién coordinará y supervisará a las personas voluntarias (debe haber una figura responsable, según la ley).
- Espacios físicos: salas, oficinas, equipamiento adaptado.
- Medios materiales: materiales de trabajo, herramientas digitales, uniformes o elementos de identificación.
- Cobertura de seguros: accidentes, responsabilidad civil y, si aplica, protección jurídica.
- Fortalezas y debilidades: por ejemplo, si hay experiencia previa en gestión de voluntariado, si existen protocolos y manuales actualizados, si el personal está formado para trabajar con voluntariado.

Ejemplo orientativo:

“La entidad dispone de un local accesible con tres aulas polivalentes, cuenta con una póliza de seguros que cubre accidentes y responsabilidad civil, y con una persona técnica de proyectos que asumirá la coordinación del voluntariado. Se detecta la necesidad de mejorar la formación interna en gestión de equipos y reforzar el protocolo de protección de datos.”

3.3 Plan de acción para preparar la entidad (en su caso)

Si del análisis anterior se concluye que se necesitan ajustes internos, se deben reflejar aquí de forma clara.

Qué debe incluirse:

- Descripción de medidas concretas: formación interna, elaboración de manuales, actualización de pólizas de seguros, adecuación de espacios, compra de material específico, diseño de protocolos de acogida, etc.
- Quién será la persona responsable de cada acción.
- Plazos o cronograma para su implementación.
- Indicadores de seguimiento (cómo se comprobará que se ha cumplido).

Ejemplo orientativo:

“Se prevé elaborar un Manual de Acogida y actualizar la base de datos de personas voluntarias en el primer semestre. La técnica de proyectos coordinará esta tarea con apoyo de la Junta Directiva. Asimismo, se contratará formación básica en prevención de riesgos laborales para todo el equipo técnico y de voluntariado.”

3.4 Definición de objetivos generales y específicos del Plan

Aquí se describe qué se quiere conseguir con la acción voluntaria en términos claros y realistas.

Qué debe incluirse:

- Objetivo general: la meta global del Plan de Voluntariado, coherente con la misión de la entidad y con su impacto social.
- Objetivos específicos: logros concretos por áreas o programas. Deben ser medibles y vinculados al diagnóstico de necesidades.

Recomendación práctica:

Usa verbos de acción claros: promover, reforzar, sensibilizar, capacitar...

3.5 Cronograma y vigencia del Plan

La Ley 4/2025 establece que los Planes de Voluntariado deben tener una vigencia máxima de 5 años, aunque pueden renovarse y revisarse internamente cada año o cada dos años.

Qué debe incluirse:

- Duración del Plan: indicar inicio y fin.
- Calendario orientativo: fechas clave para la puesta en marcha de acciones, revisión de objetivos, evaluación intermedia.
- Quién será responsable de coordinar esta revisión.

Ejemplo orientativo:

“El Plan de Voluntariado estará vigente desde enero de 2025 hasta diciembre de 2029. Se realizará una revisión interna anual para actualizar necesidades, perfiles y recursos.”

3.6 Vinculación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y marcos de responsabilidad social

Este apartado refuerza la coherencia del Plan con estrategias más amplias de compromiso social y alineamiento con políticas públicas.

Qué debe incluirse:

- Identificación de los ODS más relevantes para la acción voluntaria de la entidad (por ejemplo, ODS 3 Salud y Bienestar, ODS 4 Educación de Calidad, ODS 10 Reducción de Desigualdades, ODS 13 Acción por el Clima).
- Explicación de cómo contribuye el voluntariado a su consecución.
- Referencia a otros compromisos: planes de igualdad, protocolos de diversidad, pertenencia a redes de voluntariado.

DIAGNÓSTICO

ANÁLISIS DE NECESIDADES DE VOLUNTARIADO

OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS DEL PLAN

MARCO DEL PLAN DE VOLUNTARIADO

PLAN DE ACCIÓN PARA PREPARAR LA ENTIDAD (MEDIDAS DE PREPARACIÓN)

CRONOGRAMA Y VIGENCIA DEL PLAN

VINCULACIÓN CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS) Y MARCOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

4.- DESCRIPCIÓN DE PUESTOS Y PERFILES DE VOLUNTARIADO

- Fichas de puestos: competencias, funciones, requisitos
- Puestos transversales y puestos específicos
- Criterios de adecuación y actualización

Contar con una descripción clara de puestos y perfiles de voluntariado es esencial para organizar de forma ordenada la participación y para garantizar que cada persona voluntaria conoce bien sus funciones, competencias necesarias y limitaciones.

La Ley 4/2025 refuerza la necesidad de definir adecuadamente roles y responsabilidades, evitar solapamientos con empleo remunerado y asegurar que la acción voluntaria añade valor real. Disponer de fichas de puestos actualizadas facilita:

- Seleccionar a las personas voluntarias más adecuadas para cada tarea.
- Ofrecerles formación específica adaptada a sus funciones.
- Garantizar la seguridad y calidad de la intervención.
- Reconocer formalmente las competencias adquiridas.

4.1 Fichas de puestos: competencias, funciones y requisitos

Cada puesto de voluntariado debe tener una ficha descriptiva, que puede adoptar un formato sencillo y práctico, pero que incluya al menos:

- Nombre del puesto y breve descripción: resume en una o dos frases para qué existe.
- Funciones o tareas principales: detalla qué hará la persona voluntaria en su día a día. Evita generalidades.
- Competencias requeridas: habilidades, actitudes o conocimientos mínimos para desempeñar bien el puesto (por ejemplo: empatía, capacidad de escucha, manejo de herramientas digitales básicas).
- Requisitos adicionales: formación previa específica, certificado de delitos sexuales si se trabaja con menores, carnet de conducir, disponibilidad horaria concreta...
- Días y horario estimado: flexibilidad, pero aproximado.
- Lugar de realización: presencial, online o mixto.
- Persona responsable de la supervisión: para garantizar apoyo y seguimiento.

4.2 Puestos transversales y puestos específicos

En función del tamaño y tipo de entidad, puede haber:

- Puestos transversales: tareas que se repiten en varias áreas o proyectos (por ejemplo, apoyo logístico, comunicación, sensibilización, voluntariado digital).
- Puestos específicos: ligados a un programa concreto (por ejemplo, acompañamiento a personas mayores, refuerzo escolar, mentoría a personas migrantes).

Es recomendable agrupar los puestos de forma clara para facilitar la planificación y evitar duplicidades.

Ejemplo orientativo:

- Puesto transversal: "Voluntariado de apoyo logístico en eventos".
- Puesto específico: "Voluntariado de acompañamiento a infancia hospitalizada".

4.3 Criterios de adecuación y actualización

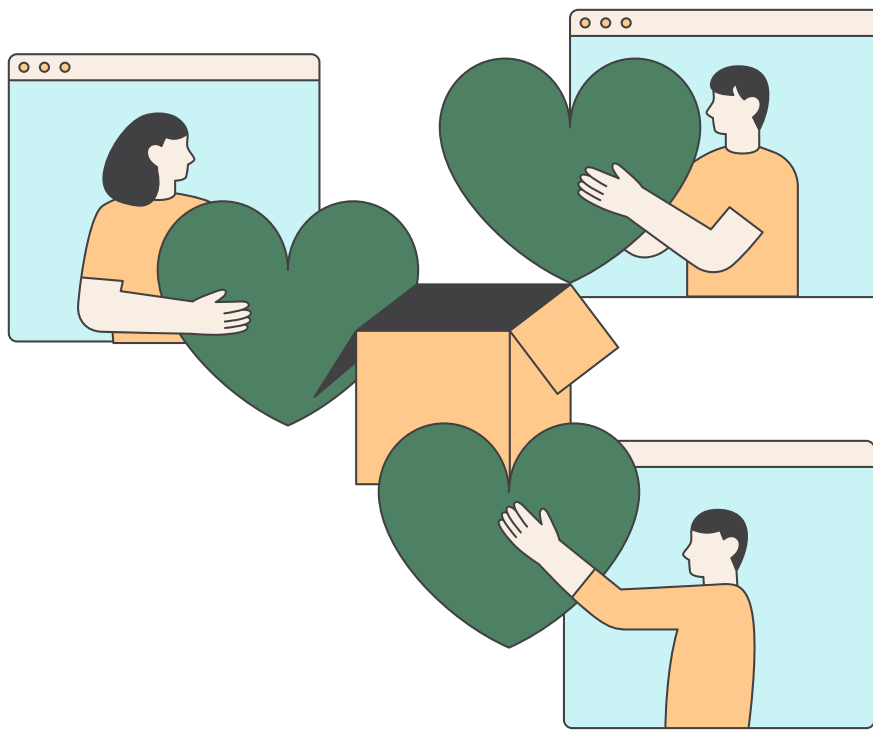
Definir puestos no es un trabajo estático: debe revisarse de forma periódica. La Ley 4/2025 anima a mantener actualizados los perfiles para adaptarlos a nuevas realidades sociales, avances tecnológicos y necesidades de la población destinataria.

Qué se recomienda detallar en el Plan de Voluntariado:

- Criterios para revisar fichas de puestos: mínimo una vez al año o cuando cambien los programas.
- Responsables de revisar y aprobar los cambios.
- Proceso participativo: se puede contar con las personas voluntarias para actualizar sus funciones y detectar mejoras.

Ejemplo orientativo:

“La coordinación de voluntariado revisará anualmente todas las fichas de puesto, incorporando propuestas de mejora recogidas en las evaluaciones de satisfacción.”



FICHA DE PUESTO

Nombre y descripción del puesto

Días, horario y lugar

Persona responsable de supervisión

Vigencia de la ficha (fecha de creación/revisión)

COMPETENCIAS

REQUISITOS ADICIONALES

TAREAS DEL PUESTO

OBSERVACIONES

5.- CICLO DE GESTIÓN DEL VOLUNTARIADO

- Captación y selección
- Acogida, firma de acuerdo de incorporación y entrega de carnet de voluntariado
- Formación básica, específica y continua
- Acompañamiento, supervisión y motivación
- Reconocimiento y acreditación de competencias
- Procedimiento de cese y desvinculación

El Ciclo de Voluntariado recoge todas las fases que permiten gestionar de forma ordenada, segura y de calidad la participación de las personas voluntarias.

La Ley 4/2025 de Voluntariado de la Comunitat Valenciana refuerza la necesidad de definir este ciclo claramente para garantizar:

- Que las entidades ofrezcan una experiencia de voluntariado satisfactoria, coherente y transparente.
- Que se respete la dignidad y derechos de todas las partes implicadas.
- Que se cumplan los requisitos para el visado del Plan de Voluntariado y la acreditación de competencias.

Este ciclo debe estar detallado y documentado en el Plan de Voluntariado, con procedimientos claros y revisables.

5.1 Captación y selección

Qué debe incluirse:

- Estrategias para dar a conocer las oportunidades de voluntariado: canales de difusión (redes sociales, web, jornadas informativas, colaboración con universidades o empresas, redes comunitarias).
- Elaboración de materiales de captación: carteles, folletos, publicaciones digitales que reflejen claramente la misión de la entidad, los valores y perfiles buscados.
- Procedimiento para la inscripción y entrevistas: recogida de datos, respeto a la confidencialidad, criterios de selección objetivos y transparentes basados en las competencias y requisitos de las fichas de puesto.
- Proceso de información clara y honesta: las personas interesadas deben conocer desde el principio sus funciones, derechos, deberes, horarios y compromisos.

Ejemplo:

“La captación se realizará mediante publicaciones en la web, redes sociales y colaboraciones con institutos y universidades. Las personas candidatas realizarán una entrevista inicial para valorar su motivación y adecuación al puesto.”

Recomendación:

Refuerza siempre la igualdad de oportunidades y la no discriminación por razones de género, edad, origen, orientación sexual, discapacidad u otras circunstancias.

5.2 Acogida

Es el momento en el que la persona voluntaria se incorpora formalmente a la entidad.

Un proceso de acogida bien diseñado ayuda a que se sienta parte del equipo desde el primer día.

Qué debe incluirse

- Organización de una reunión o sesión de acogida: bienvenida institucional, presentación del equipo, explicación de la estructura y normas básicas de convivencia.
- Entrega de materiales de referencia: manual de voluntariado, protocolos, contactos útiles, normas de seguridad.
- Firma del Acuerdo de Incorporación: obligatorio según la Ley 4/2025. Debe contener:
 - Tareas asignadas según la ficha de puesto.
 - Duración estimada de la colaboración.
 - Horarios y lugar de desarrollo de la actividad.
 - Coberturas de seguro de accidentes y responsabilidad civil.
 - Política de gastos y forma de reembolso.
 - Procedimiento de cese y desvinculación.
- Entrega de la acreditación identificativa (carnet de voluntariado) expedido por la entidad. Debe ser visible y válido durante toda la colaboración.

Ejemplo práctico

“Cada nueva persona voluntaria participará en una reunión de acogida grupal, recibirá un manual de bienvenida con la misión de la entidad, firmará el acuerdo y obtendrá su carnet identificativo con foto y vigencia anual.”

5.3 Formación

La formación es un derecho y una obligación. Prepara a la persona voluntaria para realizar sus tareas de forma adecuada, segura y alineada con los valores de la entidad.

Qué debe incluirse

- Formación básica inicial: conceptos fundamentales de voluntariado, derechos y deberes, funcionamiento interno de la organización, medidas de prevención de riesgos, confidencialidad, atención a colectivos vulnerables.
- Formación específica según puesto: contenidos técnicos o habilidades concretas necesarias para la tarea (por ejemplo, habilidades de acompañamiento, uso de herramientas digitales, primeros auxilios básicos).
- Plan de formación continua: acciones periódicas para actualizar conocimientos, reforzar motivación y fomentar la mejora continua.
- Modalidad: especificar si será presencial, online o híbrida, quién la imparte y con qué materiales de apoyo.

5.4 Acompañamiento, supervisión y motivación

Garantiza que las personas voluntarias reciben apoyo y seguimiento durante toda su colaboración, evitando el abandono prematuro y cuidando su motivación.

Qué debe incluirse

- Sistema de acompañamiento: reuniones de seguimiento (individuales y grupales), canales de comunicación interna, espacios de escucha.
- Persona responsable: quién supervisa, resuelve dudas y recoge sugerencias.
- Herramientas de evaluación: fichas de seguimiento, informes periódicos, encuestas de satisfacción.
- Acciones para reforzar la motivación: reuniones de equipo, encuentros de convivencia, intercambio de experiencias, celebración de logros.

Ejemplo práctico

“Cada voluntaria tendrá asignada una persona de referencia. Se realizarán reuniones individuales cada trimestre y una reunión grupal semestral para valorar avances, resolver incidencias y reforzar la cohesión.”

5.6 Reconocimiento y acreditación de competencias

Qué es

Reconocer y valorar públicamente la contribución voluntaria motiva, fideliza y permite acreditar formalmente las competencias adquiridas, tal como recoge la nueva ley.

Qué debe incluirse

- Formas de reconocimiento: actos públicos, menciones en la web o redes, diplomas, cartas de recomendación.
- Procedimiento para la acreditación formal: registro de horas, tareas desempeñadas y competencias desarrolladas.
- Emisión de certificados: modelo de certificado donde se especifique número de horas, funciones realizadas y habilidades adquiridas.

Ejemplo práctico

“Al finalizar cada año, se celebrará un encuentro de agradecimiento y se entregará un certificado de competencias para su uso en itinerarios formativos o laborales.”

5.5 Reconocimiento y acreditación de competencias

Reconoce el valor de la acción voluntaria y permite que la persona voluntaria pueda acreditar oficialmente las competencias adquiridas, como establece la Ley 4/2025.

Qué debe incluirse

- Tipos de reconocimiento: certificados, actos públicos, menciones en medios, cartas de recomendación.
- Procedimiento de acreditación: registro de horas, tareas realizadas y competencias desarrolladas.
- Formato de certificado: debe recoger horas, funciones y habilidades adquiridas para poder presentarlo ante entidades formativas o laborales.

Ejemplo

“Cada persona voluntaria recibirá un certificado anual con sus datos, número de horas, tareas desempeñadas y competencias adquiridas. Se organizará un acto de reconocimiento al cierre del curso.”

5.6 Procedimiento de cese y desvinculación

Define cómo finalizar la relación de forma ordenada y respetuosa, evitando confusiones y posibles conflictos.

Qué debe incluirse

- Tipos de cese: voluntario, por mutuo acuerdo o por causas justificadas.
- Procedimiento: comunicación previa, reunión final, devolución de materiales y acreditación.
- Entrevista de salida: oportunidad para valorar la experiencia, recoger sugerencias y entregar certificado.
- Cumplimiento de la normativa de protección de datos.

Puntos clave para la entidad

- Todas las fases deben adaptarse al tipo de voluntariado (presencial, online, intergeneracional, corporativo...).
- Se recomienda elaborar un diagrama visual del ciclo para compartirlo en la acogida.
- Mantener actualizados todos los documentos relacionados: Acuerdos de Incorporación, carnets, certificados, registros de formación y seguimiento.
- Revisar y mejorar periódicamente los procedimientos del ciclo.

DEFINICIÓN DE CICLO VOLUNTARIADO

CAPTACIÓN



SELECCIÓN



ACOGIDA Y FORMACIÓN



COMPROMISO Y PARTICIPACIÓN



SEGUIMIENTO Y SATISFACCIÓN



SALIDA





MEDIOS DE CAPTACIÓN

Medio principal

Proceso general de
captación

Medios alternativos

Responsables de
captación

ASPECTOS A TENER EN CUENTA AL SELECCIONAR

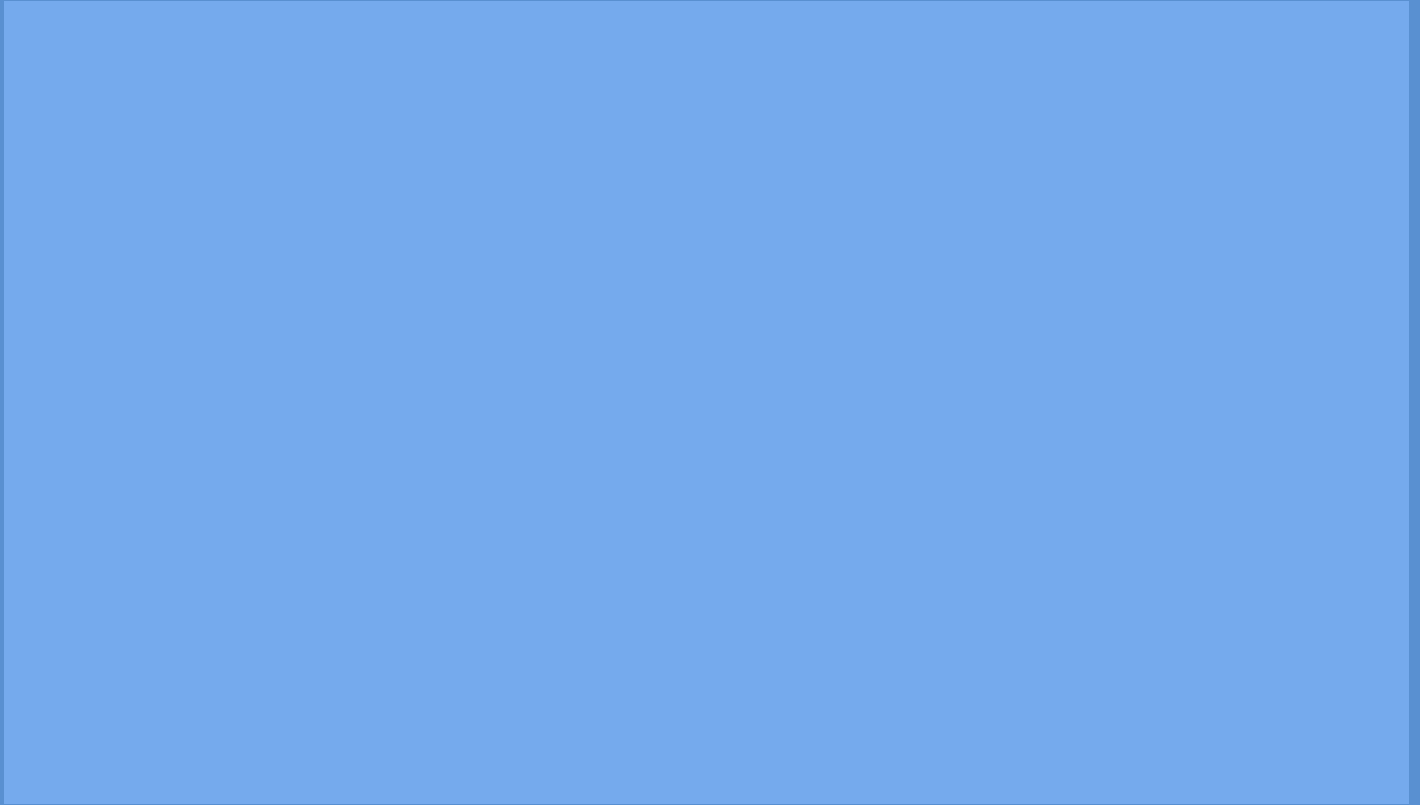
TOMA DE CONTACTO CON PERSONA VOLUNTARIA

OBSERVACIONES

INFORMACIÓN A REQUERIR A PERSONA VOLUNTARIA

ASPECTOS A TENER EN CUENTA AL SELECCIONAR

INFORMACIÓN QUE SE APORTA EN ENTREVISTA SOBRE LA ENTIDAD

A large, empty rectangular box with a light blue background, intended for providing information about the entity during an interview.

INFORMACIÓN QUE SE APORTA EN ENTREVISTA SOBRE LA TAREA CONCRETA

A large, empty rectangular box with a light blue background, intended for providing information about the specific task during an interview.

ASPECTOS A TENER EN CUENTA AL SELECCIONAR

DERECHOS DE LA PERSONA VOLUNTARIA

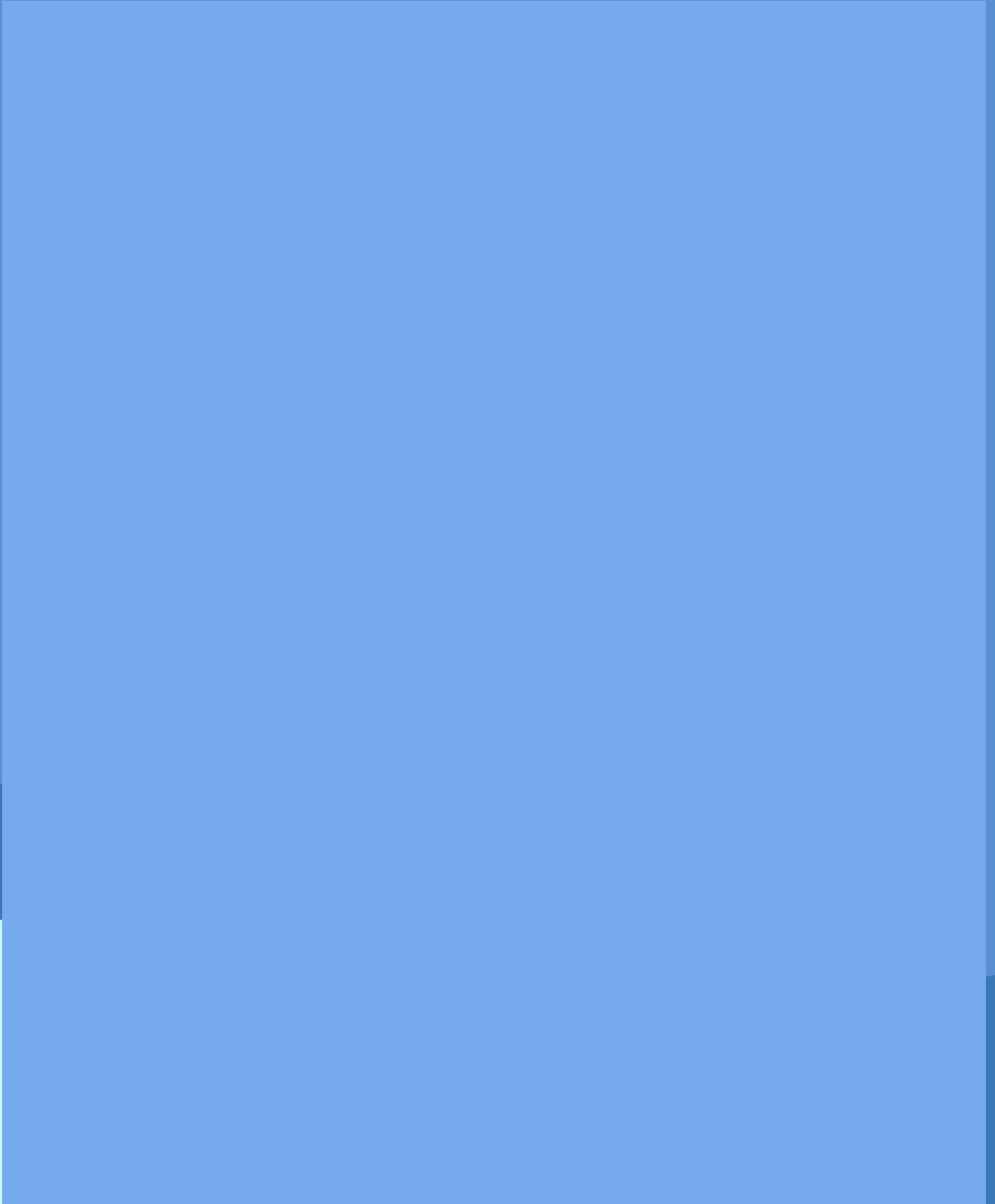


DEBERES DE LA PERSONA VOLUNTARIA



PROCESO DE ACOGIDA

LA ENTIDAD DETERMINA QUE, A LA HORA DE REALIZAR LA ACOGIDA DE LAS PERSONAS VOLUNTARIAS, SE SEGUIRÁN LOS SIGUIENTES PASOS Y PROCEDIMIENTOS:



ACUERDO DE INCORPORACIÓN

REUNIDOS

De una parte, D. / Dña. _____, mayor de edad, con DNI _____, y con domicilio a efecto de notificaciones en _____.

Y de otra, D. / Dña. _____ (VOLUNTARIO/A) _____, mayor de edad, con DNI _____, y con domicilio a efecto de notificaciones en _____.

INTERVIENEN

D. / Dña. _____, interviene en nombre y representación de _____ (ENTIDAD) _____, constituida por tiempo indefinido en _____ (LUGAR) _____, el _____ (FECHA) _____, e inscrita en el Registro de _____, con el número _____.

D/Dña. _____, lo hace en su propio nombre y derecho/en nombre y representación como _____ de _____, menor de edad.

Ambas partes manifiestan que tienen la capacidad legal necesaria para la formalización del presente acuerdo de incorporación y

EXPONEN

Que tras ser superado el correspondiente proceso de selección por (VOLUNTARIO/A) _____ y de conformidad con lo dispuesto en la _____, ambas partes, de mutuo acuerdo han decidido suscribir el presente acuerdo de incorporación sometiéndolo a las siguientes

CLAÚSULAS

Primera. Compromiso Voluntario

D. / Dña. _____ por la firma del presente compromiso, se incorpora como voluntario/a a la (ENTIDAD) en las condiciones que más adelante se especificarán y con la supervisión de la persona responsable del programa.

Segunda. Regulación

El presente acuerdo se regirá por lo dispuesto en la _____ y, en lo no previsto en la misma, por lo establecido en el presente acuerdo de incorporación.

Ambas partes manifiestan expresamente que el presente acuerdo no supone amortización de puestos de trabajo de la entidad ni sustitución de ningún servicio público y que, en modo alguno, la relación que les vincula constituye una relación laboral sometida a la vigente normativa laboral.

ACUERDO DE INCORPORACIÓN

Tercera. Información.

Que D. /Dña. _____ declara que ha sido debidamente informado del contenido de los estatutos de __ (ENTIDAD)_____, y del programa al que se va a incorporar y está de acuerdo con ellos y con los medios utilizados para llevar a cabo el proyecto de voluntariado.

Cuarta.- Condiciones de ejercicio de la actividad de voluntariado

Que D. /Dña. _____ conoce y acepta expresamente que su actividad no será objeto de remuneración alguna y se obliga a realizarla con responsabilidad, confidencialidad y regularidad, comprometiéndose a avisar con antelación suficiente a fin de poder ser reemplazado/a por otro/a voluntario/a en caso de imposibilidad para acudir a una actividad concertada).

Que la actividad de D. /Dña. _____ se realizará en las siguientes condiciones

- Denominación del programa:
- Actividad a realizar:
- Tiempo de dedicación previsto:
- Responsable del programa:

Quinta.- Régimen de gastos reembolsables

Solo tendrán la consideración de gastos reembolsables los que traigan su causa de la actividad desarrollada por el voluntario y serán los que se fijan en el programa al que está asignado D/Dña. _____ calculándose de acuerdo con el procedimiento que allí se establezca.

Además, ambas partes acuerdan un régimen específico en atención a la actividad a desarrollar por D/Dña. _____ que se incorpora al presente acuerdo como Anexo número 2 formando parte inseparable del mismo.

En todo caso, el reembolso de los gastos estará condicionado a la justificación documental de los generados por el desarrollo de la acción voluntaria en la forma prevista en el programa, a la que ambas partes añaden en este momento las especificaciones que se reflejan en el Anexo número 3 que formará parte inseparable del presente acuerdo.

ACUERDO DE INCORPORACIÓN

Sexta.- Aseguramiento del voluntario y normas de prevención de riesgos laborales

Que D. /Dña. _____ ha sido incluido en la póliza de seguros número _____ concertada con la entidad _____ que se encuentra en vigor y al corriente de pago de las primas.

D. /Dña. _____ declara conocer las normas de prevención de riesgos existentes en la entidad de voluntariado, comprometiéndose a observarlas en todo momento.

Séptima.- Duración y Causas de resolución del acuerdo/compromiso

El presente compromiso tendrá una duración inicial de (nº) meses (prorrogables) por periodos iguales siempre y cuando alguna de las partes no decida rescindirlo, para lo cual deberá comunicar a la otra parte su decisión de forma escrita y expresa.

Asimismo serán causas de finalización del presente compromiso las siguientes:

- Por el incumplimiento de las obligaciones contempladas en las cláusulas anteriormente citadas.
- Por voluntad de cualquiera de las partes comunicada de forma escrita y expresa.
- Por inexactitud de los datos aportados en el proceso de selección y en el presente acuerdo.
- Por incumplimiento de lo dispuesto en el art. 8 apartados 4 y 5 de la Ley 45/2015, de 14 de octubre.

Octavo. Resolución de conflictos.

Ambas partes acuerdan que los conflictos que surjan como consecuencia del desarrollo del presente acuerdo se dirimirán por vía arbitral de conformidad con lo dispuesto en la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

Y en prueba de conformidad, firman el presente documento por triplicado ejemplar y a un solo efecto en

_____ a ____ de ____ de 20__.

Dña/D. _____

Representante de la organización.

Dña/D. _____

Voluntaria/o representante si es menor de edad.

ACUERDO DE INCORPORACIÓN

DECLARACIÓN

D. /Dña., con DNI/NIE

DECLARA BAJO SU RESPONSABILIDAD 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 en programas cuyos destinatarios hayan sido o puedan ser víctimas de estos delitos, tal y como establece el art. 8.5 de la Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado.

En, a de de

Fdo:

ANEXO 1

A este acuerdo de incorporación se acompañan como parte del mismo, los siguientes documentos (marcar en su caso)

- La certificación negativa del registro de antecedentes penales o del Registro Central de Delincuentes Sexuales en el caso de programas de voluntariado cuyo ejercicio conlleve el contacto directo y regular con menores.
- El documento o documentos donde conste el consentimiento de los progenitores, tutores, guardadores o acogedores, según los casos, en el supuesto de personas voluntarias menores de edad.
- La sentencia judicial en que se modifique la capacidad de la persona voluntaria y en la que conste la posibilidad de realizar actuaciones de voluntariado.

ITINERARIO FORMATIVO PARA EL PUESTO

PRIMER MES

FORMACIÓN A REALIZAR



ENTRE EL MES 1 Y 3

FORMACIÓN A REALIZAR



A LOS 6 MESES

FORMACIÓN A REALIZAR



FICHA DE ACCIÓN FORMATIVA

Curso:



CONTENIDOS

Nº HORAS

INICIO

FIN

OBJETIVOS



COMPROMISO Y PARTICIPACIÓN

SE DETERMINAN LOS SIGUIENTES CANALES DE COMUNICACIÓN ENTRE LA ENTIDAD Y LA PERSONA VOLUNTARIA

COMPROMISO Y PARTICIPACIÓN

LA PARTICIPACIÓN Y EL COMPROMISO DE LAS PERSONAS VOLUNTARIAS CON LA ENTIDAD SE EVALUARÁ UTILIZANDO LA SIGUIENTE METODOLOGÍA:



SISTEMAS DE RECONOCIMIENTO

FORMALES



INFORMALES



SALIDA O CESE

Nombre

Motivo de salida

- ☐ Abandono
- ☐ No cumplimiento
- ☐ Finalización de acción

OBSERVACIONES A MOTIVO

MEJORAS PROPUESTAS

VALORACIÓN DE LA EXPERIENCIA

FUTURA VINCULACIÓN CON ENTIDAD

6. GESTIÓN DOCUMENTAL Y PROTECCIÓN DE DATOS

- Registro de personas voluntarias: contenidos mínimos, plazos y actualizaciones
- Procedimientos de protección de datos personales y confidencialidad
- Reembolso de gastos y cobertura de seguros
- Conservación de acuerdos, carnets y certificados

La gestión documental es clave para garantizar la trazabilidad, la seguridad jurídica y el correcto funcionamiento de la acción voluntaria. **La Ley 4/2025 de Voluntariado de la Comunitat Valenciana** refuerza la necesidad de que todas las entidades mantengan registros actualizados de las personas voluntarias, sus acuerdos de incorporación, acreditaciones y certificados.

Además, la normativa de protección de datos personales (Reglamento General de Protección de Datos - RGPD) obliga a custodiar la información de forma segura, confidencial y limitada al tiempo necesario.

Este apartado del plan debe detallar cómo se organizarán los documentos clave, qué información mínima debe recogerse y qué medidas se aplicarán para proteger la confidencialidad.

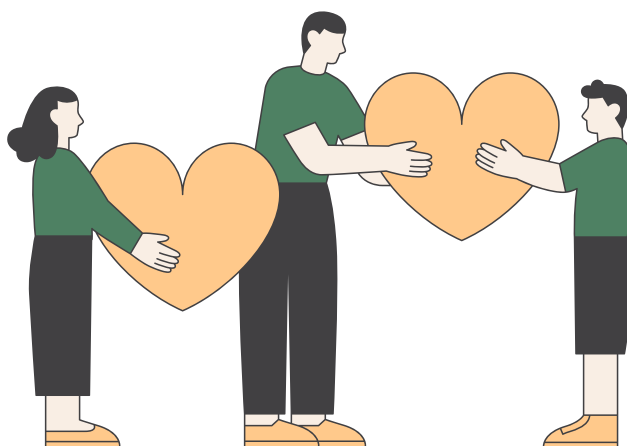
6.1 Registro de personas voluntarias: contenidos mínimos, plazos y actualizaciones

El registro de personas voluntarias es un documento o base de datos que toda entidad debe mantener obligatoriamente para garantizar la trazabilidad y legalidad de la participación voluntaria.

Según la Ley 4/2025 de Voluntariado de la Comunitat Valenciana, este registro forma parte del Plan de Voluntariado, debe estar siempre actualizado y a disposición de la administración para su verificación cuando sea necesario.

¿Para qué sirve?

- Acreditar que las personas voluntarias están formalmente incorporadas, con su acuerdo firmado y su cobertura de seguros activa.
- Recoger información básica para emitir certificados, acreditaciones de competencias o carnets.
- Garantizar la correcta gestión de altas y bajas, horas de dedicación y formación recibida.
- Facilitar la elaboración de memorias y justificaciones ante entidades financiadoras o administraciones.



¿Qué debe incluir como mínimo?

Para cumplir la normativa y asegurar una gestión eficaz, el registro debe recoger al menos la siguiente información de cada persona voluntaria:

- Datos personales básicos: nombre completo, DNI/NIE/pasaporte, datos de contacto actualizados (teléfono y correo electrónico).
- Programa o proyecto asignado: área de voluntariado en la que colabora y puesto específico, según la ficha de puesto.
- Fecha de alta: momento de firma del Acuerdo de Incorporación.
- Fecha de baja (si aplica): momento de cese y motivo si procede.
- Número de horas realizadas: totales y desglosadas por periodo, para acreditar competencias.
- Formación recibida: tipo de formación (básica, específica, continua), fechas y duración.
- Carnet de voluntariado: número de identificación, fecha de emisión y de renovación.
- Observaciones relevantes: por ejemplo, si la persona ha solicitado adaptaciones, bajas temporales o ha sido derivada a otros programas.

¿Cómo debe organizarse?

- Formato: puede ser una hoja de cálculo protegida, una base de datos específica o una herramienta online con acceso restringido.
- Acceso: limitado al personal responsable de coordinación de voluntariado, dirección técnica y, si corresponde, personas con funciones específicas de gestión administrativa.
- Protección: debe estar protegido con contraseñas y copias de seguridad, cumpliendo con la normativa de protección de datos.

¿Quién es responsable?

El equipo de coordinación o la persona designada en el Plan de Voluntariado debe ser responsable de:

- Mantener el registro actualizado.
- Realizar revisiones periódicas (mínimo cada trimestre o cada vez que haya altas/bajas).
- Verificar que todos los datos estén completos, coherentes y se conserven durante los plazos legales.

¿Qué plazo de conservación aplica?

- Durante la relación de voluntariado: toda la información debe estar disponible mientras la persona colabore.
- Después del cese: se recomienda conservar los datos al menos 5 años, o el periodo legal aplicable, para justificar la trayectoria, emitir certificados y resolver posibles incidencias.
- Pasado el plazo, la documentación debe destruirse de forma segura o anonimizarse, respetando la normativa de protección de datos.

6.2 Procedimientos de protección de datos personales y confidencialidad

La protección de datos personales y la confidencialidad de la información de las personas voluntarias, beneficiarias y otros colectivos vinculados a la entidad es una obligación legal y ética.

Cualquier dato recogido y gestionado —nombres, contactos, historial de participación, evaluaciones, gastos, información sensible— debe estar protegido frente a accesos no autorizados, uso indebido o filtraciones, siguiendo el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y la normativa estatal y autonómica aplicable.

¿Qué debe contemplar el plan de voluntariado?

1. Consentimiento informado y explícito

- Cada persona voluntaria debe firmar, junto con su Acuerdo de Incorporación, un consentimiento informado que explique de forma clara:
 - Qué datos se recogen y para qué finalidades.
 - Quién es responsable del tratamiento de esos datos.
 - Cómo pueden ejercer sus derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición), además de los derechos de limitación, portabilidad y oposición al tratamiento automatizado, si aplica.
 - Cuánto tiempo se conservarán los datos.
 - Medios de contacto para resolver dudas o ejercer derechos (teléfono, correo electrónico, dirección postal).

Ejemplo de cláusula:

“La persona voluntaria consiente el tratamiento de sus datos para fines relacionados con su participación, acreditación de competencias y elaboración de memorias de la entidad, conforme a lo dispuesto en la Ley 4/2025 y el RGPD.”

2. Medidas técnicas y organizativas para la seguridad

La entidad debe aplicar medidas adecuadas para proteger los datos, tales como:

- Archivos físicos bajo llave en dependencias seguras.
- Bases de datos digitales protegidas con contraseñas robustas y sistemas de acceso limitado solo a personas autorizadas.
- Copias de seguridad periódicas y cifradas.
- Procedimientos claros para reportar brechas de seguridad (incidencias o pérdidas de información).

3. Confidencialidad de la información

- Todo el equipo técnico, directivo y cada persona voluntaria debe comprometerse formalmente a respetar la confidencialidad de cualquier dato personal o información sensible a la que tenga acceso.
- Este compromiso puede recogerse como cláusula específica en el Acuerdo de Incorporación o en un documento adicional de compromiso de confidencialidad.
- Se recomienda incluir este tema en la formación básica del voluntariado y del personal contratado, para que comprendan sus responsabilidades legales y éticas.

4. Conservación de la documentación y eliminación segura

- Los datos personales solo deben conservarse durante el tiempo necesario para los fines legítimos: la gestión de la relación voluntaria, la justificación ante administraciones y la acreditación de competencias.
- Finalizado el plazo legal de conservación, la información debe eliminarse de forma segura (borrado digital irreversible y/o destrucción física de documentos).

5. Responsable de protección de datos

- Debe quedar claro quién asume la responsabilidad de gestionar la protección de datos dentro de la entidad: normalmente la dirección técnica, coordinación de voluntariado o, en entidades más grandes, un delegado/a de protección de datos.
- El nombre o cargo de referencia y los datos de contacto deben estar indicados en todos los consentimientos y en la documentación informativa que se entregue a las personas voluntarias.

Ejemplo práctico de procedimiento interno

“Cada persona voluntaria firma un consentimiento específico junto a su Acuerdo de Incorporación. El registro digital de voluntariado está protegido con contraseña y acceso restringido a la coordinación. La información se conserva 5 años después de la baja y se elimina de forma segura. Cualquier incidencia se notifica al responsable de protección de datos, quien coordina las medidas correctivas.”

3. Confidencialidad de la información

- Todo el equipo técnico, directivo y cada persona voluntaria debe comprometerse formalmente a respetar la confidencialidad de cualquier dato personal o información sensible a la que tenga acceso.
- Este compromiso puede recogerse como cláusula específica en el Acuerdo de Incorporación o en un documento adicional de compromiso de confidencialidad.
- Se recomienda incluir este tema en la formación básica del voluntariado y del personal contratado, para que comprendan sus responsabilidades legales y éticas.

4. Conservación de la documentación y eliminación segura

- Los datos personales solo deben conservarse durante el tiempo necesario para los fines legítimos: la gestión de la relación voluntaria, la justificación ante administraciones y la acreditación de competencias.
- Finalizado el plazo legal de conservación, la información debe eliminarse de forma segura (borrado digital irreversible y/o destrucción física de documentos).

5. Responsable de protección de datos

- Debe quedar claro quién asume la responsabilidad de gestionar la protección de datos dentro de la entidad: normalmente la dirección técnica, coordinación de voluntariado o, en entidades más grandes, un delegado/a de protección de datos.
- El nombre o cargo de referencia y los datos de contacto deben estar indicados en todos los consentimientos y en la documentación informativa que se entregue a las personas voluntarias.

Ejemplo práctico de procedimiento interno

“Cada persona voluntaria firma un consentimiento específico junto a su Acuerdo de Incorporación. El registro digital de voluntariado está protegido con contraseña y acceso restringido a la coordinación. La información se conserva 5 años después de la baja y se elimina de forma segura. Cualquier incidencia se notifica al responsable de protección de datos, quien coordina las medidas correctivas.”

6.3 Reembolso de gastos y cobertura de seguros

Este apartado regula cómo la entidad garantiza que la acción voluntaria no suponga un coste económico para la persona voluntaria y cómo se protege frente a riesgos mediante coberturas de seguros obligatorias.

Tanto el reembolso de gastos como la cobertura de seguros son derechos reconocidos a las personas voluntarias en la nueva Ley 4/2025 y forman parte de los compromisos mínimos que toda entidad debe garantizar y gestionar documentalmente.

¿Por qué es importante?

- Evita desigualdades: permite que nadie quede excluido por razones económicas.
- Garantiza la seguridad jurídica: tanto para la persona voluntaria como para la propia entidad.
- Facilita auditorías y justificaciones ante financiadores o administraciones.

¿Qué debe incluirse?

1. Política de reembolso de gastos

La entidad debe definir por escrito:

- Qué gastos se pueden reembolsar: por ejemplo, transporte público, dietas por desplazamientos fuera del municipio, compra de materiales necesarios para la actividad voluntaria.
- Límites máximos o baremos: por trayecto, por día o por actividad.
- Cómo se justifican: documentos válidos (facturas, billetes de transporte, tickets).
- Periodicidad de los pagos: mensual, trimestral o al cierre de la actividad.

Además, debe existir un registro de reembolsos (puede formar parte del registro general de voluntariado o ser un archivo complementario) donde se indique:

- Persona voluntaria beneficiaria.
- Concepto del gasto.
- Importe.
- Fecha de pago.
- Responsable de validarlo.

Ejemplo:

“La entidad cubrirá los gastos de transporte urbano hasta un máximo de 30 euros mensuales, previa presentación de justificantes. El equipo de coordinación revisará y validará los reembolsos antes del pago.”

2. Cobertura de seguros

La Ley 4/2025 exige que toda persona voluntaria esté cubierta por:

- Seguro de accidentes: que cubra lesiones o daños sufridos durante el desarrollo de la actividad.
- Seguro de responsabilidad civil: que proteja ante daños que la persona voluntaria pueda ocasionar involuntariamente a terceros o a bienes de la entidad.
- Otros seguros adicionales si la actividad implica riesgos específicos (por ejemplo, viajes internacionales, manipulación de maquinaria...).

Qué debe incluirse en el plan:

- Detalles de las pólizas contratadas: compañía aseguradora, número de póliza, coberturas mínimas, límites de indemnización.
- Procedimiento de comunicación: cómo se informa a cada persona voluntaria de la cobertura existente.
- Proceso de actuación en caso de accidente: pasos a seguir, teléfonos de contacto de la aseguradora y persona responsable en la entidad.

Ejemplo:

“En la sesión de acogida se explicarán las coberturas del seguro de accidentes y responsabilidad civil. Se entregará un documento con los teléfonos de contacto para emergencias.”

¿Cómo gestionarlo documentalmente?

- Guardar copia actualizada de todas las pólizas de seguro en el archivo de la entidad.
- Tener un listado actualizado de las personas voluntarias cubiertas, asociado al registro de altas y bajas.
- Conservar justificantes de los reembolsos de gastos junto a sus facturas/tickets originales.
- Revisar anualmente las pólizas para asegurarse de que están al día, especialmente cuando se incorporan nuevas actividades o tipos de voluntariado.

Recomendaciones prácticas

- Incluir la política de reembolsos y la cobertura de seguros como puntos clave en la sesión de acogida y en el Acuerdo de Incorporación.
- Establecer plazos realistas para presentar justificantes y realizar los pagos, para evitar retrasos y conflictos.
- Facilitar formularios sencillos de solicitud de reembolso.
- Conservar toda la documentación de pagos al menos 5 años o el periodo legalmente establecido para auditorías y justificaciones.

6.4 Conservación de acuerdos, carnets y certificados

La conservación documental garantiza la trazabilidad de la relación de voluntariado, la seguridad jurídica de la entidad y el cumplimiento de la Ley 4/2025.

Además, es clave para poder acreditar la experiencia y competencias de las personas voluntarias cuando lo soliciten o cuando sea necesario justificar la actividad ante administraciones, financiadores o auditorías.

Cada entidad debe definir qué documentos se guardan, durante cuánto tiempo y en qué formato, asegurando su confidencialidad y su fácil consulta.

¿Qué documentos deben conservarse?

1) Acuerdos de Incorporación

- Documento clave que formaliza la relación voluntaria.
- Incluye funciones, derechos y deberes, coberturas de seguro, política de gastos y procedimiento de cese.
- Plazo recomendado: Conservar mientras dure la relación de voluntariado y, al menos, durante 5 años tras su finalización o durante el periodo que marque la normativa fiscal o de subvenciones aplicable.

2) Carnets de voluntariado

- Acreditación identificativa obligatoria que debe expedir la entidad.
- Se recomienda guardar un registro de emisión y renovación de carnets, vinculándolo al registro general de personas voluntarias.
- Plazo recomendado: Archivar al menos durante la vigencia del Plan de Voluntariado (máximo 5 años) y tener constancia de carnets devueltos o renovados.

3) Certificados de competencias y participación

- Documento que reconoce la trayectoria, horas dedicadas y competencias adquiridas.
- Es un derecho de la persona voluntaria solicitarlo y recibirlo actualizado.
- La entidad debe archivar una copia digital o física para futuras consultas o reemisiones.
- Plazo recomendado: Conservar al menos durante 5 años, o más si la persona voluntaria mantiene relación activa intermitente.



¿Cómo deben conservarse?

- Formato: físico (en archivadores bajo llave) y/o digital (en carpetas protegidas con claves de acceso y copia de seguridad cifrada).
- Organización: cada persona voluntaria debe tener un expediente individual (carpeta física o carpeta digital) que agrupe:
 - Formulario de inscripción y entrevista.
 - Consentimiento informado de protección de datos.
 - Compromiso de confidencialidad.
 - Acuerdo de Incorporación firmado.
 - Carnet de voluntariado expedido.
 - Certificados emitidos.
 - Documentos de formación, seguimiento, reembolsos o incidencias.
- Responsable: debe designarse claramente en el Plan de Voluntariado a la persona o equipo responsable de custodiar y actualizar estos documentos.

¿Qué hacer cuando vence el plazo?

- Aplicar la normativa de protección de datos: destrucción segura (trituration de papel, borrado irreversible de ficheros digitales) o anonimización si se quiere conservar datos agregados para estadísticas.
- Informar a la persona voluntaria en el consentimiento informado de que sus datos se destruirán o anonimizarán una vez finalizado el periodo legal de conservación.

Ejemplo práctico

“Cada persona voluntaria tiene un expediente individual digital protegido por contraseña. Los acuerdos se archivan al firmarse y se revisan anualmente junto al registro de carnets y certificados. Al cesar la relación, se guarda la documentación 5 años antes de eliminarla de forma segura.”

MODELO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Consentimiento informado para el tratamiento de datos personales

De conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, el Reglamento General de Protección de Datos (UE) 2016/679 y la Ley 4/2025 de Voluntariado de la Comunitat Valenciana:

1. Finalidad: Los datos personales recogidos se utilizarán exclusivamente para la gestión de la actividad de voluntariado, incluyendo la incorporación, seguimiento, formación, comunicación de actividades, emisión de certificados y justificación ante administraciones o entidades financiadoras.
2. Legitimación: El tratamiento se basa en el consentimiento de la persona interesada y en el cumplimiento de obligaciones legales.
3. Responsable del tratamiento: Entidad _____, con CIF _____ y domicilio en _____, contacto: Teléfono _____ ; Correo electrónico _____.
4. Derechos: Puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición, limitación o portabilidad mediante escrito dirigido a la dirección de la entidad o al correo electrónico indicado.
5. Plazo de conservación: Los datos se conservarán mientras dure la relación de voluntariado y, tras su finalización, durante el plazo legalmente establecido.
6. Cesión de datos: Los datos no se cederán a terceros, salvo obligación legal.

Firma de la persona voluntaria: _____ Fecha: _____

FORMATO DE COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

Entidad: _____

Nombre de la persona firmante: _____

DNI/NIE/Pasaporte: _____

Cargo o relación con la entidad:

☐ Persona voluntaria

☐ Personal técnico / Coordinación

Mediante la firma de este documento, la persona firmante se compromete a:

1. Mantener la confidencialidad absoluta sobre toda la información personal, sensible o reservada a la que tenga acceso en el desarrollo de sus funciones dentro de la entidad.
2. No divulgar, difundir ni reproducir por ningún medio información relativa a:
 - Datos personales de otras personas voluntarias, beneficiarias o equipo.
 - Informes, registros, acuerdos o cualquier documentación interna de carácter reservado.
3. Utilizar los datos personales exclusivamente para los fines necesarios de la actividad de voluntariado o desempeño profesional, conforme a la Ley 4/2025 y al Reglamento General de Protección de Datos (RGPD).
4. Respetar en todo momento los principios de confidencialidad, integridad y seguridad de la información.
5. Aceptar que el incumplimiento de este compromiso podrá suponer la suspensión de su relación con la entidad y, en su caso, la adopción de las medidas legales correspondientes.

Firma de la persona firmante: _____

Nombre completo en letra clara: _____

Fecha: ____ / ____ / ____

Firma de la coordinación o responsable que recibe este compromiso:

CLÁUSULA SEGUROS

Ejemplo de cláusula explicativa de seguros (para el Acuerdo de Incorporación)

Cobertura de seguros

La entidad [Nombre de la entidad] garantiza la cobertura de un seguro de accidentes y un seguro de responsabilidad civil para todas las personas voluntarias durante el desarrollo de sus actividades, conforme a la Ley 4/2025 de Voluntariado de la Comunitat Valenciana.

Estas pólizas cubren los daños personales o materiales que puedan derivarse de la actividad voluntaria, según los límites y condiciones establecidos en la póliza vigente.

La persona voluntaria declara haber sido informada de las coberturas, sus límites y del procedimiento a seguir en caso de accidente o incidencia, y acepta su contenido.

Nombre de la persona voluntaria: _____

Firma: _____ Fecha: _____

7. PARTICIPACIÓN, CALIDAD Y MEJORA CONTINUA

- Mecanismos para la participación activa de personas voluntarias
- Evaluación periódica de programas y satisfacción de personas destinatarias
- Indicadores y herramientas para la mejora continua

El compromiso con la participación activa, la calidad de la acción voluntaria y la mejora continua son principios clave de la nueva Ley de Voluntariado de la Comunitat Valenciana.

Este apartado del plan debe recoger cómo se fomenta que las personas voluntarias participen en la vida de la entidad, cómo se evalúan periódicamente los programas y cómo se utilizan esos datos para introducir mejoras.

Un plan que incluya mecanismos reales de participación y evaluación contribuye a:

- Generar confianza y sentido de pertenencia en las personas voluntarias.
- Identificar necesidades y posibles ajustes.
- Mantener la calidad de las actividades.
- Aumentar el impacto positivo en las personas beneficiarias.

7.1 Mecanismos para la participación activa de personas voluntarias

Los mecanismos de participación activa son espacios, dinámicas y herramientas que permiten que las personas voluntarias no se limiten a ejecutar tareas, sino que puedan opinar, proponer, evaluar y decidir sobre cuestiones relacionadas con su actividad.

Este enfoque es coherente con la Ley 4/2025 de Voluntariado de la Comunitat Valenciana, que reconoce la acción voluntaria como una forma de participación ciudadana organizada, plural y democrática, y anima a las entidades a fomentarla de forma real.

¿Por qué es importante?

- Aumenta el sentido de pertenencia y la vinculación de las personas voluntarias con la misión de la entidad.
- Favorece la motivación y disminuye la rotación.
- Enriquece los programas con ideas prácticas y propuestas de mejora basadas en la experiencia directa.
- Refuerza la cultura democrática y la transparencia interna.

Tipos de mecanismos que puede incluir el plan

Reuniones periódicas de participación

- Reuniones individuales de seguimiento, donde cada persona voluntaria pueda expresar su experiencia, sugerencias y necesidades de mejora.
- Encuentros grupales por programa o área, con una periodicidad definida (mensual, trimestral o anual), para debatir temas comunes, recoger propuestas y consensuar prioridades.

Asambleas o foros de voluntariado

- Espacios abiertos, presenciales u online, donde se comparte información relevante de la entidad (resultados, retos, nuevas actividades) y se fomenta el debate colectivo.
- Pueden celebrarse coincidiendo con hitos importantes del año: inicio o cierre de curso, Semana del Voluntariado, fechas señaladas.

Comisiones o grupos de trabajo específicos

- Para temas concretos como diseño de nuevas actividades, innovación, comunicación o preparación de eventos.
- Permiten implicar a personas voluntarias con mayor disponibilidad o con interés en aportar en tareas complementarias a la acción directa.

Representación en órganos consultivos

- En entidades de mayor tamaño, se pueden establecer plazas de representación de las personas voluntarias en la Junta Directiva, comisiones permanentes o consejos asesores.
- Es importante definir claramente cómo se eligen estas personas representantes, sus funciones y cómo se garantiza la transmisión de la información a todo el grupo.

Herramientas de comunicación bidireccional

- Buzón de sugerencias físico en la sede y virtual (correo electrónico, formularios online, intranet).
- Canales de comunicación digital (grupos de mensajería, foros internos) con normas claras de funcionamiento y seguimiento de propuestas.

Encuestas y sondeos rápidos

- Formularios breves para recoger propuestas de mejora, priorizar acciones formativas o consultar temas puntuales.
- Se pueden combinar con reuniones para completar información cualitativa.

Qué debe definir el Plan de Voluntariado

- Qué mecanismos se implantarán (al menos dos o tres complementarios).
- Quién será la persona o equipo responsable de coordinar cada espacio de participación.
- La frecuencia mínima de cada mecanismo y su método de convocatoria.
- Cómo se documentará cada reunión, foro o buzón, garantizando que las propuestas no se pierdan.
- Cómo se devolverá la información a las personas voluntarias (comunicados, actas resumidas, reuniones de retorno).

7.2 Evaluación periódica de programas y satisfacción de personas destinatarias

La evaluación periódica es el proceso sistemático mediante el cual la entidad analiza y valora la calidad, eficacia y eficiencia de sus programas de voluntariado, con el objetivo de identificar puntos fuertes, debilidades y oportunidades de mejora.

No solo implica medir indicadores cuantitativos (número de voluntarios/as, horas invertidas...), sino también valorar la satisfacción de las personas voluntarias y de las personas destinatarias de la acción voluntaria, para garantizar que se cumplen los objetivos sociales y se mejora continuamente.

¿Por qué es importante?

- Permite saber si las actividades responden a las necesidades reales de la comunidad.
- Aporta información para planificar acciones correctoras o innovaciones.
- Fortalece la confianza de las personas voluntarias y destinatarias.
- Es una evidencia objetiva ante financiadores y administraciones.
- Contribuye a cumplir con la obligación de calidad y mejora continua establecida en la Ley 4/2025.

Qué debe contemplar el Plan de Voluntariado

1) Evaluación de programas de voluntariado

Cada programa o área de voluntariado debe incluir una evaluación regular que recoja:

- Grado de cumplimiento de los objetivos previstos.
- Adecuación de los recursos humanos y materiales.
- Principales dificultades encontradas.
- Impacto social alcanzado.
- Aportaciones o sugerencias de mejora por parte del equipo técnico y de coordinación.

Esta evaluación se puede hacer coincidir con el final de cada proyecto, de forma anual o al cierre de ciclos de actividad.

2) Valoración de la satisfacción de las personas voluntarias

La opinión de las personas voluntarias es esencial para:

- Conocer su grado de motivación, integración y adecuación de funciones.
- Detectar si hay problemas de comunicación, formación o acompañamiento.
- Recoger propuestas para mejorar la acogida, la formación o la supervisión.

Se recomienda:

- Realizar encuestas de satisfacción anuales (breves y claras).
- Complementar con entrevistas personales o reuniones de seguimiento grupales.
- Devolver los resultados resumidos para que vean reflejado su feedback.

3) Valoración de la satisfacción de las personas destinatarias

Si el voluntariado implica interacción directa con personas usuarias, familias o comunidades, su opinión es clave para:

- Validar si la acción voluntaria cubre sus expectativas y necesidades reales.
- Detectar puntos de mejora o ajustar actividades.
- Fortalecer la confianza y la transparencia.

La recogida de esta información puede ser:

- A través de entrevistas personales o llamadas telefónicas.
- Mediante encuestas anónimas, presenciales o digitales.
- Usando indicadores indirectos (número de personas atendidas, permanencia en el programa, derivaciones).

¿Qué tipo de herramientas se pueden usar?

- Cuestionarios escritos o digitales (Google Forms, formularios en papel).
- Entrevistas estructuradas o semiestructuradas.
- Grupos de discusión o focus groups.
- Actas de reuniones de seguimiento con propuestas de mejora.

Es importante definir:

- Quién diseña y aplica cada herramienta (coordinación, equipo técnico).
- Periodicidad mínima de recogida de información.
- Sistema de archivo y análisis de resultados.

Cómo debe organizarse el seguimiento

- Elaborar un informe resumen de resultados cada año o al cierre de cada proyecto.
- Comunicar las conclusiones al equipo técnico, personas voluntarias y, si procede, a la Junta Directiva.
- Asegurar que las conclusiones se conviertan en medidas de mejora para el ciclo siguiente.



7.3 Indicadores y herramientas para la mejora continua

Los indicadores y herramientas para la mejora continua son los criterios, datos y recursos que permiten analizar de forma objetiva cómo funciona la acción voluntaria en la entidad y cómo se pueden introducir cambios para reforzar su calidad y eficacia.

Este apartado convierte la evaluación y la participación en acciones reales y sostenibles en el tiempo. No basta con recoger opiniones: hay que transformarlas en datos medibles, conclusiones claras y decisiones concretas.

¿Por qué es importante?

- Permite medir el grado de avance de los objetivos del plan de voluntariado.
- Ayuda a detectar a tiempo dificultades o desviaciones.
- Facilita tomar decisiones basadas en evidencias.
- Sirve para justificar la acción voluntaria ante la propia organización, las administraciones y entidades financiadoras.
- Reforza la transparencia y la cultura de rendición de cuentas.

¿Qué debe contemplar el plan?

1) Indicadores básicos

Cada entidad debe definir qué indicadores va a usar para medir la calidad y la evolución de su voluntariado. Algunos ejemplos prácticos son:

- Número total de personas voluntarias activas por programa o área.
- Número de horas dedicadas al voluntariado por mes, trimestre o año.
- Porcentaje de permanencia o rotación de personas voluntarias.
- Porcentaje de personas voluntarias que reciben formación básica, específica y continua.
- Nivel de satisfacción de las personas voluntarias y destinatarias (según resultados de encuestas).
- Número de propuestas de mejora recibidas y aplicadas.
- Número de reuniones o espacios participativos realizados.

Cada indicador debe ser claro, medible y tener una periodicidad definida (mensual, trimestral, anual).

2) Herramientas de seguimiento

Para registrar y analizar estos indicadores, la entidad puede contar con:

- Hojas de control de voluntariado (registros de horas, altas y bajas).
- Cuestionarios de satisfacción y propuestas.
- Actas de reuniones participativas y resúmenes de foros de voluntariado.
- Informes de seguimiento elaborados por la coordinación de voluntariado.
- Plantillas para planes de acción correctivos, que incluyan responsables y plazos.

La clave es que estos documentos estén integrados en la rutina de gestión, no como un trámite aislado, sino como parte del ciclo natural de planificación, ejecución, evaluación y mejora.

3) Procedimiento para la mejora

El plan debe explicar cómo se procesan los datos recogidos y cómo se transforman en decisiones de mejora. Para ello se recomienda:

- Realizar al menos una revisión anual global de los indicadores.
- Compartir los resultados con la Junta Directiva, equipo técnico y personas voluntarias.
- Acordar medidas de mejora con responsables, plazos y recursos.
- Evaluar el impacto de las medidas aplicadas para comprobar si resuelven las necesidades detectadas.
- Incluir la información y las acciones de mejora en la memoria anual de la entidad.

Ejemplo práctico

“Cada trimestre la coordinación elaborará un pequeño informe de indicadores clave (altas y bajas, horas realizadas, formación, sugerencias recibidas) que se presentará en la reunión de coordinación y en la reunión de voluntariado. Al final de cada año se revisarán los datos para planificar ajustes en el Plan de Voluntariado.”

Recomendaciones prácticas

- Evitar tener demasiados indicadores: es mejor pocos y relevantes, fáciles de actualizar y analizar.
- Asegurar que la información se recoge de forma sencilla, evitando duplicidades y errores.
- Revisar periódicamente la utilidad de los indicadores: si alguno ya no aporta valor, sustituirlo.
- Integrar el uso de estos indicadores con otras herramientas de planificación estratégica de la entidad (plan estratégico, planes operativos).

Resultado clave

Disponer de indicadores claros y herramientas de seguimiento garantiza que la entidad pueda demostrar que su voluntariado evoluciona, se adapta a nuevas necesidades y cumple con su compromiso de mejora continua y calidad, tal como establece la Ley 4/2025.

8. RELACIÓN INSTITUCIONAL Y PARTICIPACIÓN EXTERNA

- **Participación en el Consejo Valenciano del Voluntariado**
- **Acceso a subvenciones, convenios y visado del Plan de Voluntariado**
- **Relación con otras entidades y redes de voluntariado**

La relación institucional y la participación externa son elementos clave para fortalecer la calidad y legitimidad de la acción voluntaria. La nueva ley promueve que las entidades de voluntariado se integren de forma activa en espacios de representación y coordinación a nivel autonómico, accedan a recursos públicos de forma transparente y colaboren con otras organizaciones para generar sinergias.

8.1 Participación en el Consejo Valenciano del Voluntariado

El Consejo Valenciano del Voluntariado es un órgano de participación, consulta y asesoramiento regulado por la nueva Ley 4/2025. Su objetivo es facilitar la coordinación entre la administración, las entidades y las personas voluntarias, garantizando que la acción voluntaria en la Comunitat Valenciana se desarrolle con calidad, equidad y coherencia con los principios de participación ciudadana y solidaridad.

Para las entidades de voluntariado, formar parte del Consejo o estar representadas es una oportunidad de:

- Incidir en las políticas públicas y normativas relacionadas con el voluntariado.
- Aportar la visión y necesidades de las personas voluntarias a nivel autonómico.
- Acceder a información actualizada sobre recursos, subvenciones y medidas de apoyo.
- Colaborar con otras entidades y redes para compartir buenas prácticas.

¿Qué implica para la entidad?

1) Designar representación

El Plan de Voluntariado debe indicar cómo se designará a la persona que representará a la entidad en el Consejo cuando esta tenga plaza directa o a través de su pertenencia a plataformas o federaciones.

Se recomienda:

- Especificar si la representación corresponde a una persona de la Junta Directiva, del equipo de coordinación de voluntariado o de otro perfil con experiencia y compromiso.
- Definir la periodicidad con la que se revisará la designación, por ejemplo, cada dos años.

2) Fomentar la información y la transparencia interna

Participar en el Consejo debe tener retorno interno: toda la información, acuerdos y propuestas trabajadas en ese espacio deben trasladarse a las personas voluntarias y al resto del equipo para mantener la coherencia y la motivación.

Ejemplos de cómo hacerlo:

- Informar en las reuniones periódicas de voluntariado de los temas tratados.
- Incluir un apartado específico en la memoria anual de la entidad.
- Compartir actas o resúmenes a través de boletines internos o tableros informativos.

3) Aportar propuestas y buenas prácticas

El compromiso con la participación no debe limitarse a asistir a las reuniones. El Plan de Voluntariado puede recoger que la entidad promoverá la aportación de propuestas concretas para la mejora de políticas y programas, siempre alineadas con su misión y con las necesidades detectadas en su realidad diaria.

Ejemplo práctico

“La entidad designará a una persona de su equipo de coordinación para asistir a las reuniones del Consejo Valenciano del Voluntariado. Esta persona elaborará un breve informe tras cada sesión para trasladar los principales acuerdos y propuestas a la Junta Directiva y al grupo de personas voluntarias. Cada dos años se revisará esta designación para garantizar la rotación y la diversidad de perspectivas.”

Buenas prácticas para el Plan de Voluntariado

- Dejar claro quién gestiona la relación con el Consejo y quién sustituye en caso de ausencia.
- Documentar toda la participación mediante actas, correos o resúmenes archivados en la entidad.
- Mantener actualizados los datos de contacto para recibir convocatorias y comunicaciones oficiales.
- Promover que las personas voluntarias puedan hacer llegar sugerencias o inquietudes que la entidad traslade al Consejo.



8.2 Acceso a subvenciones, convenios y visado del Plan de Voluntariado

La nueva Ley de Voluntariado establece que todas las entidades que quieran acceder a subvenciones públicas o convenios de colaboración en materia de voluntariado deben disponer de un Plan de Voluntariado actualizado, coherente y visado por la administración competente.

Esto significa que el Plan de Voluntariado no es solo un documento interno de planificación, sino una herramienta de calidad y transparencia que demuestra que la entidad:

- Cumple con los requisitos legales.
- Tiene una estructura y una estrategia clara para la acción voluntaria.
- Utiliza los recursos públicos de forma responsable.

¿Qué implica para la entidad?

1) Mantener el Plan de Voluntariado actualizado

- La entidad debe asegurarse de que su plan recoge la información mínima que exige la Ley: objetivos, estructura organizativa, descripción de puestos, ciclo de voluntariado, mecanismos de participación, sistemas de evaluación, gestión documental y relación institucional.
- Se recomienda revisar el plan como mínimo una vez cada año, y siempre que haya cambios significativos en la estructura, programas o personal.

Ejemplo:

“Cada año, la coordinación de voluntariado revisará el Plan y propondrá las actualizaciones necesarias para garantizar su coherencia con la realidad de la entidad.”

2) Solicitar el visado del Plan

- El visado es un sello o certificación administrativa que acredita que el Plan cumple con la normativa vigente.
- La entidad debe presentar la documentación requerida ante la administración competente (Conselleria o departamento correspondiente), cumpliendo plazos y procedimientos.
- Mantener copia del Plan visado y tenerlo disponible para consultas de personal técnico, auditorías o visitas de supervisión.

3) Acceso a subvenciones y convenios

- El Plan de Voluntariado es un requisito indispensable para optar a convocatorias de ayudas y convenios que financien:
 - Gastos de formación de personas voluntarias.
 - Seguros de responsabilidad civil y accidentes.
 - Proyectos de innovación y promoción del voluntariado.
 - Acciones de sensibilización y difusión.
- El Plan debe prever la organización interna para recopilar la documentación justificativa de forma rigurosa: facturas, listados de voluntariado, pólizas de seguro, certificaciones de formación, registros de actividad, etc.

4) Buenas prácticas de transparencia

- Incluir en la memoria anual información sobre las ayudas y convenios obtenidos, su cuantía y su impacto.
- Compartir con las personas voluntarias y el equipo técnico cómo se destinan los recursos.
- Mantener archivados todos los expedientes relacionados con solicitudes y justificaciones durante el periodo legal de conservación.



8.3 Relación con otras entidades y redes de voluntariado

La colaboración entre entidades y la participación en redes de voluntariado son principios clave para reforzar la calidad, la innovación y la sostenibilidad de la acción voluntaria. La Ley 4/2025 impulsa la cooperación, el trabajo en red y la coordinación territorial y sectorial como vía para optimizar recursos, evitar duplicidades y dar una respuesta más eficaz a las necesidades sociales.

¿Por qué es importante?

- Permite intercambiar experiencias y buenas prácticas entre entidades con realidades diversas.
- Facilita la formación conjunta, el diseño de proyectos colaborativos y la captación de recursos.
- Refuerza la voz del voluntariado ante las administraciones públicas y la sociedad.
- Favorece la visibilidad y la confianza de la comunidad en la entidad.

¿Qué debe contemplar el Plan de Voluntariado?

1) Participación en plataformas, redes y federaciones

El plan debe detallar a qué plataformas, coordinadoras o federaciones pertenece la entidad (locales, provinciales, autonómicas o estatales) y la forma en que contribuye a ellas.

Por ejemplo:

- Plataforma del Voluntariat de la Comunitat Valenciana (PVCV).
- Federaciones sectoriales (personas mayores, discapacidad, infancia, cooperación internacional, medio ambiente, etc.).
- Redes temáticas de voluntariado digital, corporativo, intergeneracional, etc.

Ejemplo práctico:

“La entidad participa activamente en la Plataforma del Voluntariat de la Comunitat Valenciana, asistiendo a encuentros anuales y foros de trabajo, y colabora con otras entidades de su sector para desarrollar acciones conjuntas.”

2) Estrategias de colaboración con otras entidades

El plan puede describir cómo la entidad:

- Identifica otras organizaciones con objetivos complementarios.
- Establece alianzas estratégicas para compartir recursos, organizar actividades conjuntas o diseñar proyectos interasociativos.
- Promueve convenios de colaboración para optimizar la cobertura de necesidades de las personas beneficiarias.

9. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Este glosario recopila algunos conceptos clave para comprender mejor la normativa y la gestión del voluntariado, aportando un lenguaje común para todas las partes implicadas.

Acción voluntaria

Conjunto de actividades de interés general realizadas libremente por personas físicas, sin ánimo de lucro y de forma solidaria, dentro de programas promovidos por entidades de voluntariado.

Entidad de voluntariado

Organización sin ánimo de lucro, legalmente constituida, que desarrolla programas de voluntariado de forma organizada, cumpliendo los requisitos de la Ley 4/2025 y siendo responsable de la gestión de las personas voluntarias.

Persona voluntaria

Persona física que, por decisión libre y altruista, se compromete a dedicar parte de su tiempo a actividades de acción voluntaria, firmando un Acuerdo de Incorporación y respetando los derechos y deberes establecidos en la Ley.

Persona beneficiaria o destinataria

Persona, colectivo o comunidad que recibe de forma directa o indirecta los beneficios de la acción voluntaria, respetando siempre su dignidad, privacidad y derechos.

Plan de Voluntariado

Documento estratégico y operativo que recoge los principios, objetivos, estructura, procedimientos y compromisos de la entidad para organizar y gestionar su acción voluntaria. Es obligatorio para acceder a subvenciones públicas y debe estar visado por la administración competente.

Acuerdo de Incorporación

Documento que formaliza la relación entre la persona voluntaria y la entidad. Incluye derechos y deberes, funciones, duración, coberturas de seguro y condiciones de participación.

Carnet de voluntariado

Acreditación identificativa obligatoria que la entidad entrega a la persona voluntaria para reconocer su vinculación y funciones, facilitando el acceso a las coberturas de seguro y la acreditación de su labor.

Consejo Valenciano del Voluntariado

Órgano de participación, consulta y asesoramiento en materia de voluntariado en la Comunitat Valenciana, integrado por representantes de las entidades, de las personas voluntarias y de la administración.

Visado del Plan de Voluntariado

Consejo Valenciano del Voluntariado

Órgano de participación, consulta y asesoramiento en materia de voluntariado en la Comunitat Valenciana, integrado por representantes de las entidades, de las personas voluntarias y de la administración.

Visado del Plan de Voluntariado

Certificación administrativa que acredita que el Plan de Voluntariado de la entidad cumple con los requisitos legales y está actualizado, requisito indispensable para optar a subvenciones y convenios públicos.

Competencias adquiridas por la acción voluntaria

Conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que la persona voluntaria desarrolla mediante su participación, que pueden ser reconocidas y acreditadas formalmente.

Ciclo de voluntariado

Conjunto de fases que estructuran la relación de la persona voluntaria con la entidad: captación, selección, incorporación, formación, desempeño, supervisión, reconocimiento, evaluación y cese.

Plataforma del Voluntariat de la Comunitat Valenciana

Entidad de referencia que agrupa a organizaciones de voluntariado de la Comunitat Valenciana, actuando como interlocutora ante las administraciones y promoviendo la calidad, formación y defensa de los derechos del voluntariado.

Reembolso de gastos

Derecho de la persona voluntaria a que la entidad le reintegre los gastos que se deriven directamente de la actividad voluntaria, siempre que estén justificados y previstos en el Acuerdo de Incorporación.

Seguro de voluntariado

Cobertura obligatoria de accidentes y responsabilidad civil para proteger a las personas voluntarias y a terceros durante el desempeño de sus actividades.

Formación del voluntariado

Proceso planificado que garantiza que las personas voluntarias cuentan con los conocimientos, herramientas y habilidades necesarias para desarrollar su tarea de forma responsable, segura y eficaz. Incluye formación básica obligatoria y formación específica o continua.

Supervisión y acompañamiento

Proceso de apoyo y seguimiento personalizado que realiza la entidad para garantizar que la persona voluntaria se sienta orientada, motivada y respaldada en su tarea, detectando necesidades y previniendo conflictos o situaciones de abandono.

Evaluación del voluntariado

Proceso sistemático para valorar la calidad y eficacia de los programas de voluntariado, así como el nivel de satisfacción de las personas voluntarias y beneficiarias, permitiendo introducir mejoras y reforzar la participación.

Reconocimiento del voluntariado

Conjunto de acciones para valorar, visibilizar y acreditar la labor de las personas voluntarias. Incluye la entrega de carnets, certificados de competencias, menciones internas, actos de agradecimiento y difusión pública de la contribución voluntaria.

Redes y plataformas de voluntariado

Estructuras de coordinación entre entidades para compartir recursos, experiencias y buenas prácticas, impulsar proyectos conjuntos, representar intereses comunes y fortalecer la visibilidad y la sostenibilidad del voluntariado.

Convenio de colaboración

Acuerdo entre una entidad de voluntariado y una administración pública u otra organización para regular la ejecución conjunta de actividades de interés general, asegurando el cumplimiento de los derechos de las personas voluntarias.

Subvención

Ayuda económica concedida por una administración o entidad privada para financiar parcial o totalmente actividades o gastos derivados de los programas de voluntariado: formación, seguros, promoción, innovación, campañas de sensibilización, etc.

Participación activa

Derecho de las personas voluntarias a contribuir de forma real en la vida de la entidad: opinando, proponiendo mejoras, formando parte de espacios de decisión y colaborando en la planificación, evaluación y mejora de los programas.

10.- REFERENCIAS BIBLIGRÁFICAS

Normativa básica

- Generalitat Valenciana. (2025). Ley 4/2025, de 15 de mayo, de Voluntariado de la Comunitat Valenciana. Diario Oficial de la Generalitat Valenciana (DOGV).
- Gobierno de España. (2015). Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado. Boletín Oficial del Estado (BOE núm. 247, de 15 de octubre de 2015).
- Parlamento Europeo y Consejo de la Unión Europea. (2016). Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos. Diario Oficial de la Unión Europea (L119, 4 de mayo de 2016).
- Gobierno de España. (2018). Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. Boletín Oficial del Estado (BOE núm. 294, de 6 de diciembre de 2018).

Documentos de referencia y guías

- Plataforma del Voluntariado de España. (2017). Manual de Gestión del Voluntariado. Madrid: PVE. Recuperado de <https://plataformavoluntariado.org/publicaciones/>
- Observatorio del Voluntariado en España. (2022). Estudio del perfil de las personas voluntarias en España 2022. Madrid: Plataforma del Voluntariado de España. Recuperado de <https://observatoriovoluntariado.org/>
- Plataforma del Tercer Sector. (2018). Manual para la promoción de la calidad en la acción voluntaria. Madrid: PTS.

Otros materiales y recursos

- Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030. (2023). Plan Estratégico de Voluntariado 2021–2024. Madrid: Gobierno de España. Recuperado de <https://www.mdsocialesa2030.gob.es/>
- Plataforma del Voluntariat de la Comunitat Valenciana. (2023). Memoria anual de actividades. Valencia: PVCV.
- Generalitat Valenciana. (2025). Consejo Valenciano del Voluntariado: funciones y composición. Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda. Recuperado de <https://www.gva.es/>
- Asociación Española de Fundaciones. (2021). Guía práctica para la acreditación de competencias adquiridas a través del voluntariado. Madrid: AEF.
- Agencia Española de Protección de Datos. (2019). Guía para responsables de tratamiento de datos en organizaciones del Tercer Sector. Madrid: AEPD. Recuperado de <https://www.aepd.es/>



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Vicepresidencia Primera y Conselleria de
Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda



PLATAFORMA DE **VOLUNTARIAT**
DE LA COMUNITAT VALENCIANA

Versión
2025