



# NORMATIVA DE GESTIÓN DEL VOLUNTARIADO

CORPORATIVA

Enero 2021

## ÍNDICE

INTRODUCCION .....	2
Definición de voluntariado .....	2
PLAN DE VOLUNTARIADO .....	4
PROGRAMAS DE VOLUNTARIADO.....	5
MODELO Y CICLO DE GESTION DEL VOLUNTARIADO.....	7
Importancia de la gestión del voluntariado .....	7
Fases en el ciclo de gestión .....	7
ANEXO 1.1. Acuerdo de vinculación voluntariado general	
ANEXO 1.2. Acuerdo de vinculación voluntariado a terreno	
ANEXO 2. Manual de bienvenida	

## INTRODUCCION

El **objetivo** de la presente normativa es establecer las pautas generales que deben regir la gestión del voluntariado de la Fundación AYUDA EN ACCIÓN, ampliando las directrices recogidas en la “Política de voluntariado”, en línea con la resolución de la Asamblea General de las Naciones Unidas titulada [“Integración del voluntariado en la paz y el desarrollo: plan de acción para el próximo decenio y años posteriores”](#) y la estrategia institucional de la Fundación; así como en coherencia con la misión, principios y valores de la organización recogidos en el “Código de Conducta”.

La Fundación AYUDA EN ACCIÓN entiende que esta normativa es necesaria para definir los protocolos y herramientas que garanticen una gestión adecuada del voluntariado, para que la colaboración sea positiva y fructífera para ambas partes y coherente con la consecución de nuestra misión. Una normativa que promueve las buenas prácticas en la gestión del voluntariado como parte del compromiso de la Fundación AYUDA EN ACCIÓN con la transformación social y el esfuerzo colectivo, intentando ir más allá del cumplimiento normativo, promoviendo el respeto a la dignidad de las personas más desfavorecidas y relaciones de equidad.

La presente normativa pretende ser un documento dinámico, ya que como organización debemos adaptarnos a los diferentes retos y contextos globales que vivimos, a las expectativas de nuestro voluntariado y a las necesidades de nuestra organización, así como a las obligaciones que se derivan de los cambios en el marco legislativo. Todo ello nos exige a ir adaptando y mejorando todos nuestros protocolos internos, para que estos sean adecuados al contexto de la organización en cada momento.

El **ámbito de aplicación** de esta normativa se extiende a todas las personas que realizan labores de voluntariado en los lugares en los que opera la Fundación AYUDA EN ACCIÓN.

### Definición de voluntariado

---

La Fundación AYUDA EN ACCIÓN define el servicio voluntario tal y como se establece en el artículo 3 de la [Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado](#).

En el marco de esta política la organización entiende por voluntariado al conjunto de actividades de interés general desarrolladas por personas físicas, siempre que reúnan los siguientes **requisitos**:

- Que tengan carácter solidario.
- Que su realización sea libre, sin que tengan su causa en una obligación personal o deber jurídico y sea asumida voluntariamente.
- Que se lleven a cabo sin contraprestación económica o material, sin perjuicio del abono de los gastos reembolsables que el desempeño de la acción voluntaria ocasione.
- Que se desarrollen a través de entidades de voluntariado con arreglo a programas concretos y dentro o fuera del territorio español.

Así mismo, la Fundación AYUDA EN ACCIÓN considera como servicio voluntario aquellas actividades que se realicen a través de las tecnologías de la información y comunicación y que no requieran la presencia física de las personas voluntarias en sus instalaciones.

En línea con la Ley 45/2015, la organización no otorgará la consideración de voluntariado a las siguientes actividades:

- Las aisladas o esporádicas, periódicas o no, prestadas al margen de entidades de voluntariado.
- Las ejecutadas por razones familiares, de amistad o de buena vecindad.
- Las que se realicen en virtud de una relación laboral, funcional, mercantil o de cualquier otra mediante contraprestación de orden económico o material.
- Los trabajos de colaboración social.
- Las becas con o sin prestación de servicios o cualquier otra actividad análoga cuyo objetivo principal sea la formación.
- Las prácticas no laborales y/o las prácticas académicas externas.

## PLAN DE VOLUNTARIADO

Teniendo en cuenta el marco contemplado en la “*Política de voluntariado*” se definen los siguientes objetivos, que marcan el rumbo por donde la Fundación AYUDA EN ACCIÓN quiere transitar en relación al voluntariado:

**Meta:** Impulsar y fortalecer un voluntariado activo y comprometido con la consecución de los ODS, velando porque nadie se quede atrás y por la defensa de un mundo sin pobreza y desigualdad, generando espacios de participación que movilicen a la sociedad como agente de cambio social.

**Objetivo general:** Visibilizar el voluntariado en la organización, definiendo y fortaleciendo programas de voluntariado alineados a las líneas de intervención, contribuyendo así a dar respuesta a las necesidades sociales a través del fomento del voluntariado.

### Objetivos específicos y operativos:

Objetivos específicos	Objetivos operativos
<b>Fortalecer el trabajo en red desde el ámbito de voluntariado</b> , canalizando oportunidades con otras entidades, voluntariado universitario, institucional, corporativo, que nos aporte nuevos perfiles (alumnos/as, jóvenes y mujeres) en nuestros programas de voluntariado y nos abra oportunidades de colaboración.	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>O 1.</b> Fortalecer la red de contactos y colaborar con las entidades y plataformas de voluntariado a nivel público y privado.</li> <li><b>O 2.</b> Establecer acuerdos de colaboración con las universidades públicas y privadas para la promoción de voluntariado entre la comunidad universitaria.</li> <li><b>O 3.</b> Mantener alianzas con empresas, fundaciones e instituciones para promoción de voluntariado corporativo.</li> <li><b>O 4.</b> Identificar redes para la colaboración, impulso y participación en programas de voluntariado.</li> </ul>
<b>Aumentar la comunidad de colaboradores</b> , llegando a más personas para que se sumen a nuestra base social, difundiendo nuestro trabajo y campañas y apoyando los ingresos de la organización con la realización de actividades.	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>O 1.</b> Diseñar campañas en la plataforma de micro donaciones.</li> <li><b>O 2.</b> Elaborar Kits temáticos sobre el trabajo de la Fundación para su difusión en redes sociales.</li> <li><b>O 3.</b> Dar apoyo a las actividades y eventos de los grupos de voluntariado.</li> </ul>
<b>Promover un plan de formación</b> , elaborando materiales y promoviendo espacios formativos suficientes para garantizar una formación inicial y específica, con el objetivo de que el voluntariado cuente con unas mínimas garantías para el desarrollo de su acción voluntaria y acompañamiento a lo largo de colaboración.	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>O 1.</b> Diseñar un paquete formación inicial básica, que incorpore la guía de voluntariado y el manual de acogida.</li> <li><b>O 2.</b> Diseñar acciones de formación específica de los programas.</li> <li><b>O 3.</b> Fomentar espacios de intercambio a través de jornadas de voluntariado.</li> </ul>
<b>Impulsar una nueva línea de voluntariado humanitario</b> para fortalecer la respuesta a emergencias desde el voluntariado.	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>O 1.</b> Definir posiciones en los países.</li> <li><b>O 2.</b> Definir los perfiles de voluntariado.</li> <li><b>O 3.</b> Diseñar formación de voluntariado.</li> </ul>
<b>Integrar el voluntariado</b> en la organización, <b>fortaleciendo el área de gestión de voluntariado en Sede, delegaciones territoriales y en Programas Nacionales</b> , definiendo personas con roles en la gestión del voluntariado e integrando el voluntariado en las soluciones tecnológicas, de comunicación y campañas en la organización.	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>O 1.</b> Apoyar la transferencia de programas de voluntariado a territorios.</li> <li><b>O 2.</b> Gestionar el voluntariado en plataformas tecnológicas integradas en la Fundación.</li> <li><b>O 3.</b> Visibilizar el voluntariado en la web.</li> </ul>

## PROGRAMAS DE VOLUNTARIADO

Para canalizar la solidaridad y el servicio voluntario, la Fundación AYUDA EN ACCIÓN se compromete a definir y ofrecer anualmente espacios de participación del voluntariado mediante el diseño de programas de servicio voluntario en los siguientes tres ámbitos:

- **Voluntariado en España**, mediante la promoción de acciones de voluntariado tanto en centros educativos u otros espacios de intervención para fomentar un acceso en igualdad de oportunidades de aprendizaje, como en el ámbito territorial con el fin de llegar a más personas y apoyar la financiación y gestión de los proyectos.
  - ✓ Voluntariado en centros escolares, con el objetivo de promover una educación de calidad que fomente la igualdad de oportunidades.
  - ✓ Voluntariado en el ámbito local, con el objetivo de impulsar nuestras campañas y desarrollar actividades en sus territorios, para llamar la atención sobre las desigualdades y la vulneración de derechos que existe en el mundo y recaudar fondos para apoyar los programas que hace la Fundación AYUDA EN ACCIÓN.
  - ✓ Voluntariado de oficina, para apoyar las tareas de gestión, administración, comunicación y logística en nuestras oficinas (Sede y delegaciones territoriales).
- **Voluntariado internacional desde España a terreno**, facilitando la oportunidad de realizar un voluntariado en los proyectos en aquellos países en los que tiene la Fundación AYUDA EN ACCIÓN presencia directa o través de sus socios y redes en las que participa, prestando especial atención a fomentar entre las personas voluntarias la experiencia de entender y compartir las necesidades que afrontan día a día hombres, mujeres, niños y niñas, y así complementar el esfuerzo que las comunidades realizan, para mejorar sus condiciones de vida.
  - ✓ Estancias solidarias de corta duración, con el objetivo de tomar conciencia sobre las desigualdades y apoyar el trabajo que realizamos para mejorar las condiciones de vida y el acceso a sus derechos más básicos.
  - ✓ Estancias especializadas de larga duración, con el objetivo de promover la participación de voluntariado en proyectos más técnicos y estratégicos que forman parte de **acuerdos y alianzas** que alcanzamos con universidades públicas o privadas, con empresas y fundaciones de ámbito privado y agencias de cooperación.
- **Voluntariado en países**, mediante la promoción de acciones de voluntariado en el ámbito territorial con el fin de llegar a más personas y apoyar la gestión de los proyectos.
  - ✓ Voluntariado en el ámbito local, con el objetivo de desarrollar actividades en sus territorios, para llamar la atención sobre las desigualdades y la vulneración de derechos que existe en el mundo.

- ✓ Voluntariado de oficina, para apoyar las tareas de gestión, administración, comunicación y logística en nuestras oficinas.
- **Voluntariado digital**, fomentando a través de la red un servicio voluntario orientado, entre otros aspectos a, por un lado, reducir brecha digital o educativa en nuestra sociedad y, por otro, a difundir el trabajo de la organización y darle voz con el objetivo de llamar la atención de la sociedad civil sobre problemáticas relacionadas con la misión de la Fundación, aumentar la red de colaboradores y lograr un mayor alcance.
- ✓ Voluntariado educativo en la red, persigue el objetivo de reducir la brecha digital y educativa y velar para que ningún niño/a se quede atrás en el ámbito educativo.
- ✓ Campañas de microdonativos y difusión en redes sociales, con el fin de promover una red de colaboradores que generen campañas de recaudación de fondos y difundan nuestras campañas a través de las redes sociales, para que más personas puedan conocer las desigualdades que existen en el mundo y apoyar la financiación de los proyectos que hace la Fundación AYUDA EN ACCIÓN.
- ✓ Voluntariado online, con el fin de apoyar en tareas administrativas (en comunicación, traducciones de documentos, etc.).

## MODELO Y CICLO DE GESTIÓN DEL VOLUNTARIADO

### Importancia de la gestión del voluntariado

Las aportaciones del voluntariado son muchas y diversas, pero para ello es necesario que en el marco organizativo se garantice una buena gestión y se pongan las herramientas necesarias al servicio de este colectivo para garantizar que la colaboración sea positiva y fructífera para ambas partes y coherente con la consecución de nuestra misión.

La relación entre la Fundación AYUDA EN ACCIÓN y el voluntariado es bidireccional, que requiere de ambas partes. Si se les proporciona formación y un buen acompañamiento podrán realizar mejor su labor, será más beneficioso para la organización y permanecerán más tiempo vinculados a ésta.

También existe el riesgo de que si no se gestiona adecuadamente no tendrá un funcionamiento eficiente. Es importante contar con la “*Política de voluntariado*” que define la participación de la colaboración voluntaria para que no solo podamos satisfacer las expectativas de las personas que se incorporan en nuestra organización para que puedan desarrollar su actividad y lograr sus objetivos, sino también contribuir a cumplir los fines y misión de la entidad.

### Fases en el ciclo de gestión

El ciclo de gestión del voluntariado permite tener una hoja de ruta de la colaboración entre la persona voluntaria y la organización. De esta forma la gestión del voluntariado no se centra sólo en los programas, la captación o la formación, sino que se realiza de forma transversal teniendo en cuenta a la persona y su relación con la organización.

La Fundación AYUDA EN ACCIÓN es una organización de tamaño mediano en la que existe un modelo mixto entre personal remunerado y voluntariado, y hay una persona responsable del voluntariado dedicada a este colectivo, aunque se implican otras áreas de la organización para garantizar una gestión eficiente y eficaz.

El modelo de funcionamiento recoge desde las acciones previas al primer contacto hasta aquellas relativas a la relación que mantiene la persona voluntaria con la organización a lo largo de su itinerario.

Distinguimos las siguientes **fases**:

#### **1. PREPARACIÓN:**

Se trata de la reflexión inicial previa a la colaboración, que contribuya al éxito de la colaboración del voluntariado desde dos puntos de vista, tanto desde la persona voluntaria que se acerca como desde la Fundación AYUDA EN ACCIÓN.



- **Reflexión de la persona interesada:** es uno de los momentos claves porque ayuda a ajustar expectativas y perfiles. Antes de comenzar cualquier tipo de voluntariado es importante reflexionar sobre lo siguiente:
  - ✓ Pensar en las motivaciones e inquietudes que mueven a cada persona a hacer voluntariado y desde qué enfoque se acerca a la colaboración voluntaria. En principio todas las motivaciones pueden ser válidas, desde motivaciones más éticas o racionales a otras como las emociones que nos conmueven ciertas realidades o formar identidad colectiva con otros, pero en todas ellas es necesario conocerlas para entender el sentido que cada persona busca en la participación y alinearlas con la misión de la entidad.
  - ✓ Dedicar un tiempo a analizar las organizaciones, conocer sus misiones, valores, los programas que ofrecen cada una y las condiciones para la participación voluntaria. Esto es muy importante, para que cada persona pueda elegir aquella organización que se ajusta más a su perfil o necesidades, con la que se siente más identificado por su misión y valores, o se ajusta más a su disponibilidad.
- **Reflexión de la organización:** es el momento en el que la organización contextualiza el voluntariado y se estructura su gestión. En este momento la organización define la estructura organizativa dedicada a la gestión del voluntariado, define el rol del voluntariado, los planes y programas de voluntariado y las funciones a desempeñar, así como los perfiles que se necesitan y dónde se van a captar. Es el momento de expresar qué queremos hacer (planificación) y cómo lo vamos a hacer (sistematización de procesos).

## 2. **ADECUACIÓN:**

Esta fase es previa a la vinculación y, está encaminada a tener la oportunidad de valorar la idoneidad de las personas interesadas en incorporarse a los programas de voluntariado a los que optan según su perfil, capacidad y competencias.

En esta fase cobran importancia los diferentes momentos:

- **Definición de perfiles:** es clave hacer una buena definición de los perfiles de voluntariado para identificar aquellos que se requiere incorporar a la organización, para dar respuesta a nuestras necesidades. Ayuda a garantizar la concordancia entre las expectativas de la persona voluntaria y la organización.
- **Divulgación:** supone el primer contacto de las personas interesadas en el voluntariado. En nuestra Websiste contamos con una sección específica de voluntariado que contiene información general sobre los diferentes programas de voluntariado que ofrecemos, los perfiles de voluntariado que buscamos y los requisitos de participación, así como una sección con las vacantes vigentes para así facilitar la inscripción a una oferta de voluntariado concreta:

<https://ayudaenaccion.org/ong/colabora/voluntariado-ong/>

- **Captación:** realizamos diferentes acciones (sesiones informativas, entrevistas ...) para tener la oportunidad de valorar la adecuación de las personas interesadas en incorporarse a los programas de voluntariado que optan según su perfil, capacidades y competencias. Además de una captación directa, colaboramos con otras entidades del ámbito universitario, empresas e instituciones con las que mantenemos acuerdos de colaboración para fomentar el voluntariado entre sus públicos interesados.
- **Selección:** para garantizar que incorporamos a las personas idóneas para cubrir los perfiles descritos, teniendo en consideración la adecuación de sus competencias y trayectoria profesional a la descripción del perfil requerido. Además, deberá acreditar un notable interés y motivación por el ámbito de la cooperación al desarrollo y la lucha contra la pobreza y la desigualdad, con especial atención a la desigualdad de género

### 3. **INCORPORACIÓN:**

Es el momento en el cual la persona pasa a formar parte del voluntariado de la Fundación AYUDA EN ACCIÓN de pleno derecho, asumiendo los derechos y obligaciones previstos en los artículos 10 y 11 de la [Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado](#), así como aquellos otros previstos en la legislación a nivel local que resulte de aplicación.

A continuación, se detallan algunos aspectos relevantes a tener en cuenta:

#### 3.1 **Formalizar el compromiso:**

- **Iniciar un voluntariado debe ser una decisión tomada de forma libre y reflexionada.** Para ello garantizamos que la persona interesada dispone de toda la información necesaria antes de decidir formar parte de la Fundación AYUDA EN ACCIÓN como voluntaria.
- **Se debe aportar la documentación requerida internamente.** De forma previa a la incorporación, y con el fin de analizar el grado de adecuación de la persona, ésta deberá aportar la siguiente documentación:
  - ✓ **Certificado de antecedentes penales** o su homólogo fuera de España, o en su defecto la declaración responsable de no tener antecedentes penales, según formato adjunto en Anexo 1 de la *“Guía sobre contacto habitual con menores – voluntariado”*, en caso de que la persona esté vinculada a un programa de voluntariado destinado a colectivos tales como mujeres, menores, migrantes y refugiados, entre otros; dando así cumplimiento a lo establecido en el artículo 8.5 de la mencionada Ley:

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

- ✓ Certificado de delitos sexuales o su homólogo fuera de España, en el caso de que la actividad de voluntariado esté dirigida a menores y por tanto exista una relación habitual con éstos; dando así cumplimiento a lo establecido en el artículo 13.5 de la mencionada Ley. En este caso, será el equipo responsable de la gestión en el caso de Programas Nacionales, y Voluntariado en el caso de España, quien determine la pertinencia de este certificado, según el programa de voluntariado al que opte la persona, ateniéndose a lo establecido en la “*Guía sobre contacto habitual con menores – voluntariado*”.

*“Será requisito para el acceso y ejercicio a las profesiones, oficios y actividades que impliquen contacto habitual con menores, el no haber sido condenado por sentencia firme por algún delito contra la libertad e indemnidad sexual, que incluye la agresión y abuso sexual, acoso sexual, exhibicionismo y provocación sexual, prostitución y explotación sexual y corrupción de menores, así como por trata de seres humanos. A tal efecto, quien pretenda el acceso a tales profesiones, oficios o actividades deberá acreditar esta circunstancia mediante la aportación de una certificación negativa del Registro Central de delincuentes sexuales.”*

Así mismo se solicitarán aquellos otros documentos que sean requeridos según el marco legal a nivel local, así como la persona voluntaria deberá firmar:

- ✓ Acuerdo de vinculación a la Fundación AYUDA EN ACCIÓN, según Anexo 1 adjunto, en el cual se detallan entre otros:
  - El compromiso de la persona voluntaria a su adhesión al “*Código de Conducta*” y la “*Política de Compliance Penal*” de la Fundación AYUDA EN ACCIÓN,
  - El consentimiento informado para el uso de imágenes y envío de comunicaciones electrónicas, la cesión de derechos generados en base a su voluntariado en materia de propiedad intelectual, así como información en materia de datos personales, haciendo uso del contenido del modelo 12 adjunto a la “*Guía sobre la solicitud de consentimientos*”.

Adicionalmente, la Fundación AYUDA EN ACCIÓN deberá:

- Suscribir una póliza de seguro u otra garantía financiera, adecuada a las características y circunstancias de la actividad desarrollada, que les cubra los riesgos de accidente y enfermedad derivados directamente con dicha actividad.
- Reembolsar los gastos que les ocasione el desarrollo de su actividad, presentando a tal efecto la documentación soporte que acredite los gastos ocasionados, siempre y cuando estén relacionados con el ámbito de actuación de voluntariado que desarrollen, así como dotarlas de los medios materiales necesarios para el cumplimiento de sus cometidos.
- Facilitar una acreditación que les habilite e identifique para el desarrollo de su actividad, donde conste la Fundación AYUDA EN ACCIÓN.
- Expedir un certificado indicando la duración y las actividades efectuadas en los programas en los que ha participado.

### 3.2 Acogida y bienvenida:

La acogida es un momento clave en el que la entidad presenta su actividad, estilo, valores y acompaña al voluntariado en el desarrollo de sus primeras tareas.

En la Fundación AYUDA EN ACCIÓN contamos con un “*Manual de bienvenida*”, según Anexo 2 adjunto, en el que tratamos de acercar a la persona voluntaria lo más relevante sobre la razón de ser de la organización, los ámbitos de actividad con el objetivo de que sea un documento de referencia para la persona nueva que se incorpora.

## 4. DESARROLLO:

momento en el que la persona se incorpora activamente y tiene asignadas sus funciones y responsabilidades. A lo largo de esta fase se desarrollan diferentes acciones vinculadas a la permanencia de la persona voluntaria en la organización:

### 4.1 Participación:

En esta fase la persona voluntaria empieza a participar en la entidad. Las formas de participación en la Fundación AYUDA EN ACCIÓN se desarrollan principalmente en dos ámbitos:

- Participación en la acción voluntaria: desde el inicio del proyecto, dando seguimiento y manteniendo una comunicación fluida con la persona voluntaria, evaluando y motivándoles en todo momento.
- Participación en el ámbito institucional: participar en actividades lúdicas y de intercambio de experiencias que la organización promueve a través de sus jornadas o encuentros, con el objetivo de potenciar el papel del voluntariado dentro de la entidad. Destacamos:
  - ✓ Jornadas de voluntariado: acciones orientadas a compartir experiencias, generar red, pertenencia y vinculación con la organización.
  - ✓ Galas Premios #SomosAyuda: espacio institucional que se genera para poner en valor y reconocer a las personas que ayudan.
  - ✓ Encuentro post viaje de voluntariado internacional: con el objetivo de poner en común y reflexionar sobre la experiencia vivida en el ámbito internacional.
  - ✓ Focus group con voluntariado estratégico para presentarles novedades y propuestas.
  - ✓ Invitaciones y participación en eventos institucionales.

#### 4.2 Acompañamiento:

Durante esta fase es muy importante que la persona responsable del programa mantenga el contacto con la persona voluntaria, además de supervisar y apoyar su acción de voluntariado. De esta forma, a lo largo de su colaboración organizamos reuniones de seguimiento con los responsables de voluntariado para acompañarlos. Una manera de motivación más allá de su colaboración es hacer partícipe a la persona voluntaria del proyecto global de la entidad más allá de las actividades concretas en las que participa, por eso es positivo el esfuerzo en el acompañamiento, que fomenta la participación y reconoce su valor.

#### 4.3 Formación:

Su objetivo es facilitar la integración y acogida de la nueva persona voluntaria, capacitándola para la actividad a desarrollar, así como aumentar su sentimiento de pertenencia a la Fundación AYUDA EN ACCIÓN.

La formación abarca desde la transmisión de conocimientos, así como habilidades y valores, todo ello con la finalidad de realizar una acción voluntaria de calidad.

Contemplamos diferentes acciones formativas:

- Formación inicial: son las acciones de acogida y la formación básica para conocer el trabajo que desarrolla la Fundación AYUDA EN ACCIÓN, así como los derechos y deberes del voluntariado, y los procedimientos internos que les resulta de aplicación.
- Formación específica: son las acciones específicas que permiten adquirir las competencias para desarrollar la acción de voluntariado en algún programa concreto: formación en animación a la lectura LEXIT, formación de cooperación, etc.

#### 4.4 Comunicación y alianzas:

Contamos con un plan de contactos y comunicación con el voluntariado, para fomentar la comunicación interna, el conocimiento de lo que realiza la organización y la contribución del voluntariado, establecer un contacto fluido y reforzar el vínculo y sentimiento de pertenencia.

Adicionalmente, estamos en contacto continuo con otros agentes y establecemos alianzas con otras organizaciones y colectivos para fortalecer nuestra intervención en el trabajo territorial, identificando aquellos actores clave y facilitadores de espacios para el voluntariado, que están comprometidos con la transformación social, educativa, económica, y política de los entornos en los que trabajamos y en los que el voluntariado es un actor clave de participación ciudadana y de incidencia política. Cabe destacar, entre otros, que somos miembro de la [Coordinadora de ONG al Desarrollo en España](#) y coordinadoras autonómicas, miembro de la [Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social](#), miembro de la [Coalición Española de la Campaña Mundial por la Educación](#), miembro de la [Plataforma de Infancia en España](#) y a nivel autonómico, alianza con la [Fundación Jaume Bofill](#) para metodologías de intervención, y alianzas con universidades.

**5. FINALIZACIÓN:**

Corresponde a la fase en la que la persona voluntaria finaliza la acción concreta con la que ha iniciado la colaboración con la organización, pero sigue manteniendo su vínculo con la Fundación AYUDA EN ACCIÓN al darle la opción de que sigan formando parte de nuestra red de colaboradores y embajadores, así como realizar otras acciones en el futuro. Para ello les mantendremos informadas de todas nuestras actividades, incluso por medios electrónicos.

Al haber finalizado la acción voluntaria, se procederá a darles de baja del seguro de voluntariado, así como se les facilitará un certificado de su experiencia y/o diploma de participación en el programa, en caso de que así lo soliciten.

Esta es una oportunidad excelente para agradecer y reconocer a la persona voluntaria su colaboración, así como realizar una evaluación con el fin de identificar áreas de mejora en la gestión interna.

**6. DESVINCULACIÓN:**

Si en algún momento la persona voluntaria decide desvincularse definitivamente de la Fundación AYUDA EN ACCIÓN, deberá ponerlo en conocimiento de la organización, quien procederá a darla de baja de nuestra base de datos, bloqueando cualquier posible comunicación en el futuro, incluso por medios electrónicos.