

## PLAN DE VOLUNTARIADO MATER

### 1. Introducció

Este plan está actualizado en 2022. En este documento se recoge el itinerario y atención de la persona voluntaria en la organización Mater Misericordiae.

En el año 1964, las [Hermanas Franciscanas Hijas de la Misericordia](#) fundaron Mater. La organización nació con la finalidad pionera de dar respuesta sanitaria y educativa a las necesidades de los más pequeños y vulnerables.

Desde este humilde comienzo a la actualidad, Mater ha evolucionado y diversificado sus servicios, convirtiéndose en una amplia organización que cuenta con más de 1.400 personas y que cuenta con unos 450 profesionales.

### 2. Misión de la entidad y del voluntario

La **Organización Mater Misericordiae** tiene como eje principal servir a las personas con discapacidad intelectual y trastornos del desarrollo en un entorno de calidad, dándole los apoyos personalizados desde una visión integral de la persona para que tengan una vida plena.

Con el fin de que puedan alcanzar la plena inclusión, como miembros valiosos de la sociedad y ciudadanos de pleno derecho, trabajamos tanto con las personas como con las familias, prestándoles los apoyos necesarios para alcanzar dichas metas, de forma especializada, individualizada y continuada en el tiempo.

Precisamente para alcanzar esa inclusión comunitaria el **papel de los voluntarios es fundamental**, ya que ayudan a dar una mayor visibilidad a las personas usuarias y sus familias, fomentan las conexiones con los entornos próximos a las personas y mejoran la calidad de las acciones que se desarrollan en la entidad.

#### Organització Mater

Carrer de Francesc Julià, 54  
07008 · Palma · 971 274 959  
[info@orgmater.org](mailto:info@orgmater.org)

[orgmater.com](http://orgmater.com)



Los **principios** que se establecen en la ley del voluntariado y con los que se identifica la acción voluntaria son:

- Los que inspiran la **convivencia en una sociedad** democrática y participativa, plural y comprometida con la igualdad, la libertad, la solidaridad y la capacidad de transformación social.
- El de **participación solidaria**, principio que deriva directamente del derecho a participar en la vida política, económica, social y cultural, en el que el voluntariado encuentra su principal razón de ser.
- los que promueven la **defensa del bien común y los derechos fundamentales** recogidos en la Constitución Española, interpretados de acuerdo con la Declaración Universal de los derechos Humanos, la Convención de los Derechos del Niño de las Naciones Unidas y la Convención de Naciones Unidas sobre Derechos de las Personas con Discapacidad, la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea y la Carta Social Europea.

Los **valores** que se establecen en la ley y en los que se fundamenta la acción voluntaria son los siguientes: la libertad, la participación directa y activa como generadora de opciones de transformación social, el compromiso, el altruismo, la eficacia, la gratuidad, la responsabilidad, la cooperación, el sentido crítico, el aprendizaje, la igualdad de oportunidades y la accesibilidad de las personas con discapacidad, de las personas mayores y de las que están en situación de dependencia.

El valor fundamental de Mater consiste en considerar a la persona como centro de nuestra acción, desde el respeto a su individualidad, dignidad y derecho a ser diferente.

### 3. Tipos de voluntariado:

En la Organización se desarrollan diferentes actividades en las que puede intervenir el voluntariado. De acuerdo con la Ley 11/2019 de Voluntariado en las Islas Baleares respecto a los **ámbitos de actuación** (art. 7) en la organización Mater Misericordiae y en la Fundación Tutelar se puede desarrollar los siguientes:

#### Organització Mater

Carrer de Francesc Julià, 54  
07008 · Palma · 971 274 959  
info@orgmater.org

[orgmater.com](http://orgmater.com)



- Voluntariado Social
- Voluntariado Deportivo
- Voluntariado Educativo
- Voluntariado Sociosanitario
- Voluntariado de Ocio y Tiempo Libre
- Voluntariado Comunitario

Según la naturaleza o tipología de actividades que se desarrollan en la organización (art. 8 Ley de Voluntariado de las Islas Baleares) se diferencian los siguientes **tipos de voluntariado**:

- Voluntariado presencial
- Voluntariado no presencial
- Voluntariado puntual o recurrente

El tiempo de dedicación se determina previo acuerdo entre ambas partes dependiendo de la disponibilidad y naturaleza de las funciones o actividad a desarrollar. Se dejará constancia del mismo en el documento de compromiso pudiendo ser de duración indeterminada.

- **Captación:**

Las vías de comunicación y captación de voluntarios son las siguientes:

- Contacto directo con la propia entidad o departamento de voluntariado, por conocer ya su labor y forma de trabajar, por ser persona usuaria, familiar o del entorno.
- A través de la página web de la organización, rellenando el formulario de solicitud o a través de redes sociales.
- Mediante la Plataforma de Voluntariado de les Illes Balears.
- Promoción en el portal de voluntariado de la Universitat de les Illes Balears.
- Por ponencias o Grupos de estudios que estén interesados con el voluntariado.

Cuando existiera una demanda de necesidad de personas voluntarias por parte de algún programa el responsable lo pone en conocimiento de la

## Organització Mater

Carrer de Francesc Julià, 54  
07008 · Palma · 971 274 959  
info@orgmater.org

[orgmater.com](http://orgmater.com)



coordinadora de voluntariado a través del formulario de demanda<sup>1</sup>, se realiza difusión por las redes sociales de la entidad y otras plataformas de voluntariado, pudiéndose realizar campañas de comunicación o acciones específicas.

- **Acogida**

Cuando nos llega el interés en recibir información por alguna de nuestras vías de contacto es derivado al responsable de voluntariado quien sigue el siguiente proceso:

Se realiza un primer contacto en el que se da a conocer de manera genérica la organización, misión y valores, perfil de usuarios y programas de voluntariado activos.

Si tras esta fase, la persona continúa interesada en colaborar con la organización se realiza una entrevista más en profundidad y enfocada a la derivación a un programa en específico.

Previamente a la acción voluntaria se realiza la firma de la siguiente documentación:

1. **Documento de compromiso.**
2. **ANEXO II** Declaración responsable de no tener antecedentes penales no cancelados a que hace referencia el art. 9.5 de la Ley 11/2019.
3. **ANEXO III** Consentimiento y tratamiento de datos y confidencialidad.
4. Certificación negativa del Registro Central de Delincuentes Sexuales del art. 9.4 de la Ley 11/2019.

También se da a conocer el **protocolo de resolución de conflictos**, el **ANEXO IV Régimen de gastos reembolsables** y se le proporciona el **ANEXO I**. Derechos y deberes de la persona voluntaria.

Una vez valorado el perfil se analizará su idoneidad para su participación en el programa solicitado. Si no hubiera un programa concreto, o su perfil para el programa solicitado no fuera el idóneo, se ofrecerá una alternativa que mejor encaje con su perfil, y se le presentará al profesional/es del programa

---

<sup>1</sup> Formulario de demanda de personas voluntarias:  
<https://forms.office.com/r/0fZ5hqxiSR>



con el/los que va a realizar su acción voluntaria.

En el caso de que no se halle en ese momento un programa adecuado para realizar voluntariado, se le ofrecerán a la persona las siguientes opciones:

1. Orientación hacia otra entidad de voluntariado que pueda satisfacer mejor sus necesidades.
2. Mantener sus datos y formar parte de la bolsa de voluntarios por si más adelante surgen otras necesidades o programas de voluntariado en los que pueda participar.

Podrán realizar voluntariado en los programas menores, entre los 14 y 18 años, siempre y cuando dispongan de una autorización de los tutores legales y siempre que el programa de voluntariado solicitado permita la participación de menores de edad.

### **Organització Mater**

Carrer de Francesc Julià, 54  
07008 · Palma · 971 274 959  
info@orgmater.org

[orgmater.com](http://orgmater.com)



## Proceso de incorporación:

La incorporación la llevará a cabo la persona coordinadora de voluntariado junto con una profesional referente del programa en el que va a colaborar, quien le hará entrega de su **tarjeta acreditativa**.

El **responsable de voluntariado** del servicio que recibe la acción voluntariado hará el seguimiento de la acción voluntaria, notificando a la coordinadora cuando hubiese un cambio sustancial, conflicto etc

Así mismo se le explicará verbalmente y, si es necesario, con soporte escrito, el funcionamiento concreto del programa en el que participa, sus funciones concretas en el mismo, la determinación de quién es la persona responsable del programa y de todas las personas que están involucradas, asignándose a cada voluntario un referente de la entidad, que le prestará apoyos y le dará información sobre todas las tareas necesarias.



## 4. Plan Formativo

En una primera entrevista, la responsable del servicio de voluntariado realiza una **formación genérica** que incluye una introducción a los servicios de la

### Organització Mater

Carrer de Francesc Julià, 54  
07008 · Palma · 971 274 959  
info@orgmater.org

orgmater.com



Organización, el perfil de usuarios atendidos, misión y valores de la organización y los programas de voluntariado disponibles.

En relación con la **formación específica**, dependerá de cada programa concreto, y se especificará en cada uno de los programas

A la llegada al servicio la persona responsable del programa del voluntariado será quien se encargue de formar al voluntario mediante una entrevista más profunda en donde se explica el perfil de usuarios, dinámica y otros aspectos que se consideren relevantes para el cumplimiento de sus funciones.

Además los voluntarios podrán participar de la formación interna del propio servicio, así como recomendar que realicen otras formaciones con recursos externos a la Organización.

Para más información al respecto consultar el Programa formativo de las personas voluntarias.

- **Proceso de seguimiento**

El responsable del servicio mantendrá una comunicación con las personas voluntarias del mismo, para conocer su opinión y propuestas sobre la participación que llevan a cabo. Esta comunicación también se llevará a cabo por parte de la coordinadora voluntariado en la entidad de manera más puntual o a petición del voluntario o voluntaria.

Trimestralmente se llevará a cabo un seguimiento entre referente del servicio y coordinadora de voluntariado para evaluar la acción voluntaria, corregir posibles desviaciones, revisar la documentación, sugerencias y propuestas de mejora... etc.

Permanentemente los canales de comunicación via mail o telefónica están abiertos por cualquier cuestión q resolver que pudiera surgir.

Si se requiriera se abrirá el procedimiento de quejas, incidencias y sugerencias a las personas voluntarias, conforme al plan de gestión de calidad de la entidad.

## **Organització Mater**

Carrer de Francesc Julià, 54  
07008 · Palma · 971 274 959  
[info@orgmater.org](mailto:info@orgmater.org)

[orgmater.com](http://orgmater.com)



Anualmente, o bien al finalizar el voluntariado y/o el programa, se solicitará a los voluntarios la realización de voluntarias un **cuestionario de satisfacción**<sup>2</sup>.

- **Proceso de desvinculación**

En el caso de que sea la persona voluntaria la que decida dejar de realizar el voluntariado en la entidad, se realizará un contacto final agradeciéndole su labor y si se considerase hacerle llegar una carta de agradecimiento.

Las causas de resolución del compromiso vienen especificadas en la cláusula Séptima del compromiso de voluntariado.

En el caso de que un voluntario decida rescindir dicho compromiso lo hará con antelación de 15 días de modo que no se vea afectado el programa.

En el momento de la desvinculación voluntario y responsable concretarán si continua interesado en mantener la comunicación y recibir información de la organización, eventos, demandas de voluntariado futuras...

Cuando una persona voluntaria deja de responder a las demandas de voluntariado, o que comunique que temporalmente no puede realizar la función de voluntario se indicará su situación en el registro de personas voluntarias.

Los datos y seguimiento de los voluntarios quedan registrados en la **ficha de seguimiento de voluntarios**.

Bajo demanda se le realizará un **certificado de participación de voluntariado** en el que consta el periodo de tiempo en el que ha desarrollado su actividad una dedicación aproximada en hora, el o los programas en los que ha estado vinculado y las funciones desarrolladas.

---

<sup>2</sup> Encuesta de satisfacción de personas voluntarias:  
<https://forms.office.com/r/KnXCNaLidY>