



## MANUAL DE VOLUNTARIADO



## Contenido

Fundación el Buen Samaritano .....	3
Presentación de la Fundación.....	3
Breve Historia .....	5
Ideario .....	7
• Misión .....	7
• Visión.....	7
• Valores.....	7
Voluntariado en la Fundación .....	8
Definición.....	8
Principios de la labor de voluntariado.....	9
• Altruismo .....	9
• Igualdad de oportunidades .....	9
• Legalidad .....	10
Persona voluntaria.....	10
Perfil de la persona voluntaria.....	10
Derechos y deberes.....	11
Itinerario.....	12
Normativa.....	17
Evaluación Compliance .....	18
Anexos (*) .....	18

(\*) No incluidos en la versión WEB

Fdo. Diego Pulido Valero  
Director General Fundación El Buen Samaritano

## Fundación El Buen Samaritano

### Presentación de la Fundación

La Fundación El Buen Samaritano (de aquí en adelante La Fundación), con CIF G-82184625, al amparo de la Archidiócesis de Madrid, es una entidad sin ánimo de lucro que desde 1998 trabaja por la recuperación y la integración social, familiar y laboral de las personas con problemas de salud mental.

Esta labor es posible gracias a la gestión de diferentes recursos de la Red Pública de Atención Social a personas con Enfermedad Mental Grave y Duradera, concertados con la Consejería de Familia, Juventud y Política Social de la Comunidad de Madrid (de aquí en adelante La Red).

Esta Red de atención social a personas con enfermedad mental de la Comunidad de Madrid cuenta con centros de distinto tipo que ofrecen, en régimen de atención diurna o residencial, programas y actividades para atender las distintas necesidades sociales de estas personas, apoyando la mejora de su autonomía y calidad de vida, potenciando la integración social y ofreciendo apoyo a las familias.

La Red cuenta además con servicios complementarios, como los Equipos de Apoyo Social Comunitario que ofrecen atención social en el propio domicilio a las personas con mayores dificultades sociales a fin de mejorar su calidad de vida y favorecer su mantenimiento en la comunidad y su vinculación a la red de atención. También se desarrollan programas y recursos específicos de apoyo a las personas sin hogar con enfermedad mental grave.

Los centros y servicios de esta Red están organizados territorialmente y trabajan en su zona de influencia en estrecha coordinación y complementariedad con los Servicios de Salud Mental responsables del tratamiento, atención y seguimiento de las personas con enfermedad mental grave y duradera.

Para favorecer la integración, la Red trabaja también en colaboración y coordinación con los Servicios Sociales Generales y otros recursos comunitarios de cada zona.

Actualmente, la Fundación cuenta con cinco Centros ubicados en la zona sur de Madrid (distritos de Carabanchel, Villaverde y Arganzuela). Cada Centro está especializado en cubrir las necesidades, ya sean sociales, familiares o laborales, de las personas que atiende en función de la etapa de recuperación e integración en la que se encuentren, donde equipos profesionales especializados ofrecen una asistencia personalizada y adaptada a sus necesidades.

Los Centros son:

1. Centro de Rehabilitación Psicosocial (CRPS) Carabanchel
2. Centro de Día (CD) Carabanchel  
Ambos sitios en C/ Matilde Hernández 97-99, 28025. Madrid.
3. Centro de Rehabilitación Laboral (CRL) Carabanchel  
Sito en Camino de los Ingenieros 13, 28025 Madrid.
4. Centro de Rehabilitación Laboral (CRL) Villaverde  
Sito en C/Alcocer 42, 28041 Madrid.
5. Centro de Rehabilitación Laboral (CRL) Arganzuela  
Sito en C/ Arquitectura 1, 28005 Madrid.

Los Centros de Rehabilitación Psicosocial (CRPS), son centros diurnos de atención psicosocial especializada, destinados a las personas con problemas de salud mental para ayudarles a recuperar el máximo grado de autonomía personal y social y promover su mantenimiento e integración en la comunidad, dando también apoyo a sus familias.

Los Centros de Rehabilitación Laboral (CRL), son Centros específicos destinados a las personas con problemas de salud mental para ayudarlas a recuperar o adquirir los hábitos y capacidades laborales necesarios para acceder al mundo laboral y apoyar su integración y mantenimiento en el mismo. Estos centros forman parte del programa "Emplea tu capacidad" de la Comunidad de Madrid, cofinanciado por el Fondo Social Europeo.

Los Centros de Día de Soporte Social (CD), son centros comunitarios diurnos de apoyo a la mejora del funcionamiento y de soporte social, dirigidos a las personas con problemas de salud mental grave con mayores dificultades de funcionamiento e integración y, por tanto, mayor riesgo de deterioro, aislamiento o dependencia.

## Breve Historia

En 1997 comienza su andadura el Centro de Día "Ntra. Sra. del Sagrario", impulsado por el coordinador de Pastoral de la Salud de la Vicaría VI y en colaboración con los Servicios de Salud Mental del Distrito de Carabanchel. La Obra Social Caja Madrid facilitó la remodelación del local sito en la C/. Alba de Tormes, nº 12 (Madrid), permitiendo contar con un espacio adecuado para atender a 15 personas. Cabe destacar que la puesta en marcha y éxito de las distintas actividades que se desarrollaron en el centro durante los dos primeros años fue posible gracias a la inestimable colaboración de cinco personas voluntarias.

La Fundación adquiere entidad jurídica propia y vida autónoma el 11 de noviembre de 1998 como Fundación Pía de la Iglesia en la Archidiócesis de Madrid, siendo su finalidad *"la práctica de la caridad cristiana con las personas enfermas en nombre de Jesucristo y siguiendo la tradición de la Iglesia a lo largo de toda su historia"*.

Posteriormente la Fundación centró su labor en las personas enfermas particularmente desvalidas y sin medios que necesiten una atención especial por sus

problemas de salud mental, pacientes en fase aguda, personas con enfermedades crónicas en fase terminal y personas ancianas. Todo ello a través de talleres ocupacionales, equipos de atención domiciliaria para enfermos/as terminales, según la modalidad de la medicina de los cuidados paliativos, y de otras iniciativas asistenciales de índole similar.

El 23 de noviembre de 2000 el Consejo de Gobierno acuerda ceder gratuitamente a la Fundación "El Buen Samaritano" el uso del local sito en la C/ Matilde Hernández, 97-99 (Madrid), realizándose el traslado del Centro de Día durante el año 2002. Este cambio de ubicación motivó que aumentara la capacidad de atención a 30 personas. A día de hoy esta ubicación sigue siendo la Sede Legal de la Fundación.

Con fecha 1 de noviembre de 2003 se conciertan, con la entonces Dirección General de Servicios Sociales de la Consejería de Servicios Sociales, en el marco del Plan de Atención Social a personas con enfermedad mental grave y crónica, tres recursos:

- Centro de Rehabilitación Psicosocial "Ntra. Sra. del Sagrario — Carabanchel" (60 plazas) situado en C/ Matilde Hernández 97-99, 28025. Madrid. En noviembre de 2011 se incrementa hasta 65 plazas.
- Centro de Día "Ntra. Sra. del Sagrario — Carabanchel" (30 plazas), situado en C/ Matilde Hernández 97-99, 28025 Madrid.
- Centro de Rehabilitación Laboral "Ntra. Sra. Sagrario — Carabanchel (50 plazas) sito en Camino de los Ingeniero 13, 28025 Madrid

Tras esto: con fecha 1 de diciembre de 2006 se concierta un nuevo dispositivo:

- Centro de Rehabilitación Laboral "Villaverde" (50 plazas) sito C/Alcocer 42, 28041 Madrid

Y con fecha El 1 de julio de 2018 abre sus puertas un nuevo centro:

- Centro de Rehabilitación Laboral "Arganzuela" (30 plazas) ubicado en C/ Arquitectura 1, 28005 Madrid.

En estos 25 años la Fundación ha atendido más de 1000 personas, ha asesorado y acompañado en el proceso a 3.000 familias y ha colaborado en la formación de más de 500 alumnos/as de psicología, psiquiatría, enfermería, educación social, terapia ocupacional y técnicos/as en integración social a través de distintos convenios con Universidades y Centros de Formación.

## Ideario

- **Misión**

Promover el derecho de toda persona con problemas de salud mental a conseguir y disfrutar de una vida digna y plena, en igualdad de oportunidades, partiendo del desarrollo integral de las capacidades individuales y colectivas, como medio para transformar la sociedad y erradicar los estigmas discriminatorios.

- **Visión**

Afrontar el reto seguir trabajando en la normalización de la enfermedad mental, desarrollando planes y acciones que cubran las necesidades que demanda este colectivo tan necesitado de programas transversales que los/las capaciten para satisfacer sus derechos fundamentales. Abordar una problemática agravada en el caso de las mujeres y de los mayores de 65 años con enfermedad mental grave, para los/las que existe una laguna de atención en los recursos públicos. Auspiciar un desarrollo circular de la Fundación, integrada por personas cualificadas e identificadas con su misión y valores institucionales, con capacidad de adaptación al cambio y abierta a la coordinación de esfuerzos y recursos con otras organizaciones públicas y privadas de la Comunidad de Madrid o del territorio español.

- **Valores**

Ser ejemplares en el desarrollo de la tarea encomendada en los principios constitutivos de esta fundación dinámica e inclusiva, basada en el respeto, la coherencia, el compromiso, la inclusión, la empatía y la confianza en que todos/as podemos tejer redes que nos ayuden a ser y dar la mejor de nosotros/as mismos/as.

## Voluntariado en la Fundación

Desde el nacimiento de la Fundación los valores solidarios que se promueven con la colaboración de Voluntarios/as son un pilar fundamental en el que se sustenta nuestra línea de intervención y atención. En el año 2011 logramos consolidar nuestro programa de voluntariado mediante el establecimiento de un acuerdo de colaboración con el Programa de Voluntarios del Ayuntamiento de Madrid y desde ese momento, el voluntariado sigue siendo una pieza fundamental para nuestra Fundación y un valor añadido en todos nuestros programas y servicios.

## **Definición**

El voluntariado se ejerce desde la corresponsabilidad, la libertad y la gratuidad. La persona voluntaria se define como la que, por su propia decisión, elige dedicar parte de su tiempo, en actividades de carácter solidario organizadas por asociaciones o fundaciones y en las cuales no recibe una retribución a cambio. Los valores asociados a pertenecer a grupos de voluntariado nos muestran a una persona consciente y capaz de invertir su tiempo y recursos a cambio de la satisfacción que supone ayudar a los demás, vivir una experiencia gratificante en sí misma y el importante hecho de sentirse bien consigo mismo.

Las personas voluntarias son para la Fundación una pieza muy valiosa dentro de su estructura, ya que participan de forma desinteresada y altruista en muchos de los proyectos y ayudan a que la sociedad conozca mejor la labor social que desarrolla nuestra entidad, suponiendo una pieza que colabora en la lucha contra el estigma de la enfermedad mental.

Para ello, la Fundación ha desarrollado el presente "Manual de Voluntariado" con el objetivo general de consolidar la presencia estable y duradera de las personas voluntarias en la Fundación Buen Samaritano, a través de las siguientes acciones:

- Definir la función de las personas voluntarias.
- Formar a las personas voluntarias de acuerdo a los principios de la Fundación.
- Proporcionar al equipo profesional de la Fundación los criterios, orientaciones y procedimientos más adecuados para una correcta gestión del voluntariado.
- Integrar a las personas voluntarias dentro del equipo humano de la Fundación.

Asimismo, la persona voluntaria deberá de cumplir con los siguientes preceptos:

- Participar activamente en los programas que se desarrollan en los distintos servicios de la Fundación.
- Contribuir a la mejora de la calidad de vida de las personas con problemas de salud mental.
- Ayudar a difundir el modelo asistencial y los valores de la Fundación.
- Divulgar valores de solidaridad y participación.
- Sensibilización social.
- Promover dinámicas de intercambio y colaboración con Voluntarios de Madrid.

## **Principios de la labor de voluntariado**

- **Altruismo**

La Fundación concibe el voluntariado con un carácter plenamente altruista, sin que en ningún caso y de modo alguno pueda entenderse que la actividad desarrollada por el voluntario/a constituye relación laboral, mercantil o en general remunerada. En todos los casos el voluntario/a procurará el bien de las personas de manera desinteresada, incluso a costa del interés propio.

- **Igualdad de oportunidades**

La Fundación garantizará el derecho a la igualdad de oportunidades y a la accesibilidad universal de los/as voluntarios/as de cualquier condición, favoreciendo especialmente a

los mayores, personas con discapacidad o en situación de dependencia, de manera que puedan ejercer, en igualdad de condiciones respecto del resto de los/as voluntarios/as, los derechos y deberes que les correspondan de acuerdo con la ley, erradicando cualquier posible forma de discriminación.

- **Legalidad**

Si bien el trabajo de la Fundación no contempla la acción con menores de edad, será requisito para tener la condición de persona voluntaria en esta no haber sido condenado por sentencia firme por delitos contra la libertad e indemnidad sexual, trata y explotación de menores. De igual manera, 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/as, o por delitos de tráfico ilegal o inmigración clandestina de personas, o por delitos de terrorismo en programas cuyos destinatarios/as 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 incorporado al Convenio de Voluntariado que se firmará.

## Persona voluntaria

### Perfil de la persona voluntaria

- Personas convencidas de la dignidad y el valor que todo ser humano tiene, sin distinción.
- Personas que se incorporen no sólo a una tarea concreta, sino a un itinerario educativo y a una dinámica de trabajo en equipo.
- Debido a las características de nuestra Fundación, la persona voluntaria debe ser mayor de edad.
- Personas que respeten el modelo de trabajo y los valores de la Fundación.
- Habilidades comunicativas.

- Habilidades de relación y trabajo en equipo.
- Confidencialidad y discreción.
- Compromiso de asistencia a la actividad: el tiempo de dedicación es variable según cada caso particular, pero es imprescindible la disponibilidad de tiempo requerida en el proyecto de intervención.

## Derechos y deberes

Sin perjuicio de otros derechos que le puedan corresponder de conformidad con la Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado y la Ley 1/2015, de 24 de febrero, del Voluntariado en la Comunidad de Madrid, junto con el resto de disposiciones que sean de aplicación, las personas voluntarias que pasen a realizar sus actuaciones en el ámbito de los programas y/o proyectos de la Fundación ostentarán los siguientes derechos:

La persona voluntaria tendrá derecho a:

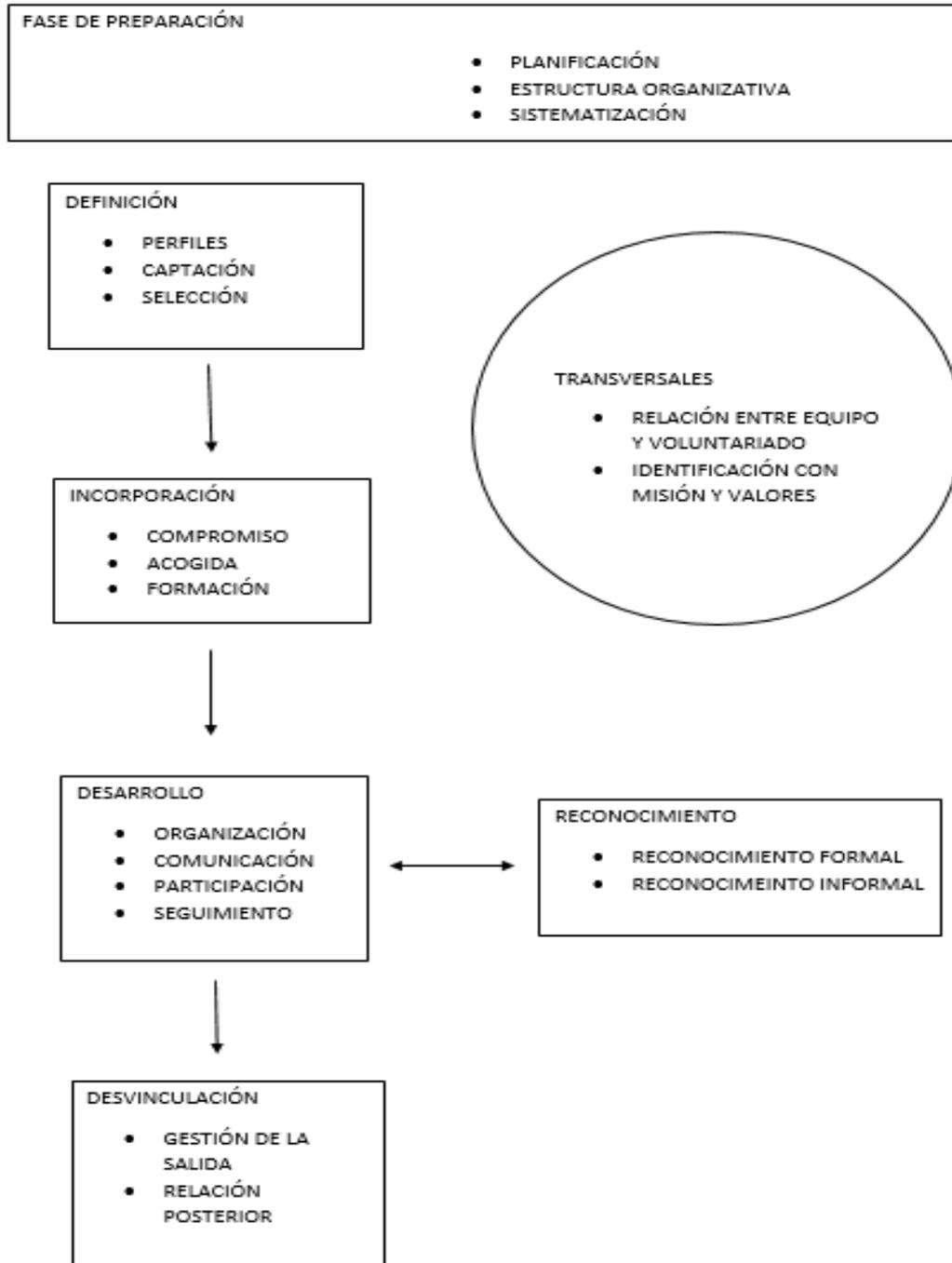
- Recibir, tanto con carácter inicial como permanente, la información, formación, orientación, apoyo y, en su caso, medios materiales necesarios para el ejercicio de las funciones que se le asignen.
- Ser tratado sin discriminación, respetando su libertad, dignidad, intimidad y creencias.
- Participar activamente en la Fundación, colaborando en la elaboración, diseño, ejecución y evaluación de los programas de voluntariado, de acuerdo con sus estatutos o normas de aplicación.
- Ser asegurado contra los riesgos de accidente y enfermedad derivados directamente del ejercicio de la actividad voluntaria, con las características y por los capitales asegurados o legalmente aplicables.
- Ser reembolsado por los gastos realizados en el desempeño de sus actividades.
- Realizar su actividad en las debidas condiciones de seguridad e higiene en función de la naturaleza y características de aquélla.

- Obtener el respeto y reconocimiento de la Fundación por el valor social de su contribución.

La persona voluntaria se compromete a:

1. Cumplir los compromisos adquiridos con la Fundación, respetando su ideario y la normativa de la misma.
2. Respetar los valores cristianos en los que se fundamenta la labor de todas las personas que trabajan y colaboran en la Fundación.
3. Guardar, cuando proceda, confidencialidad de la información recibida y conocida en el desarrollo de su actividad voluntaria.
4. Rechazar cualquier contraprestación material que pudieran recibir bien del/ de la beneficiario/a o de otras personas relacionadas con su acción.
5. Respetar los derechos de los/ las beneficiarios/as de su actividad voluntaria.
6. Actuar de forma diligente y solidaria.
7. Participar en las tareas formativas previstas por la Fundación de modo concreto para las actividades y funciones confiadas, así como las que con carácter permanente se precisen para mantener la calidad de los servicios que presten.
8. Seguir las instrucciones adecuadas a los fines que se impartan en el desarrollo de las actividades encomendadas.
9. Utilizar debidamente la acreditación y distintivos de la Fundación.
10. Respetar y cuidar los recursos materiales que la Fundación ponga a su disposición.

## Itinerario



La persona que quiere incorporarse como voluntaria a La Fundación, en la fase de "**Definición**" ha de recibir información básica sobre la misma: la misión, visión y valores; los objetivos y líneas generales de actuación; los programas; y la acción del voluntariado. Esta información y la valoración de ser voluntario/a, debe ser considerado de forma individual, teniendo en cuenta su situación personal y profesional, sus expectativas y motivaciones, sus potencialidades y limitaciones. Esta primera fase, se realiza mediante entrevista con la persona designada para coordinar el programa de voluntariado (de aquí en adelante coordinador/a de voluntariado)

Durante la siguiente fase, "**Incorporación**", quedarán firmados los siguientes documentos (ver anexo):

- Documento de Compromiso de Voluntariado.
- Documento con relación a la Confidencialidad de los Datos
- Documento en relación al Tratamiento de la imagen

El/la coordinador/a de voluntariado es la persona encargada de recopilar los datos personales necesarios para iniciar la labor de voluntariado. Estos datos personales serán tratados bajo la responsabilidad de la Fundación el Buen Samaritano de conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril y la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. Los datos no serán comunicados a terceros, salvo obligación legal.

Una vez firmado el Compromiso de Voluntariado, se facilitará a la persona voluntaria información precisa sobre la póliza del seguro que la Fundación El Buen Samaritano tiene contratada y que cubre tanto a los/as profesionales, como a las personas voluntarias.

Para la Fundación, se hace imprescindible poner al servicio de los/as voluntarios/as la formación necesaria, inicial y continua, que asegure una intervención de calidad y que sea acorde a los paradigmas metodológicos vigentes en la Fundación.

Por un lado, se valora necesario trabajar sobre unos contenidos de carácter técnico, pero también deontológicos, enmarcando de forma clara las tareas a desarrollar por los/as voluntarios/as.

Por todo lo anteriormente expuesto, se ha determinado que, a comienzo de las actividades anuales, se impartirá una jornada de formación técnica y deontológica para las personas voluntarias de nueva incorporación, abierta también a antiguos/as voluntarios/as, garantizando así la formación de reciclaje. La asistencia a esta jornada formativa es obligatoria y condición indispensable para ejercer como persona voluntaria en la Fundación

Se exponen a continuación los contenidos propios de la formación de voluntariado:

Proporcionar información sobre el contexto de trabajo:

- Recursos Red de Salud Mental de la Comunidad de Madrid
- Recursos que gestiona la Fundación: funcionamiento, objetivos y profesionales de cada uno.
- Funcionamiento de la acción voluntaria

Características de la población con la que trabajamos:

- Características psicosociales de las personas con problemas de salud mental.
- Conocimiento de los candidatos sobre aspectos conductuales que puedan ponerse de manifiesto en actividades: aspectos atencionales, comportamentales, etc.
- Aspectos relacionados con el tratamiento.
- Intervención para la rehabilitación psicosocial: principios y áreas de intervención.

Perfil de la persona voluntaria:

- Objetivos del voluntariado
- Características de la acción voluntaria
- Características personales e interpersonales de la persona voluntaria.

Teniendo en cuenta que puede haber incorporaciones de voluntarios/as posteriores a la jornada anteriormente citada, se realizará sesión de formación a nivel individual con el/la coordinador/a de voluntariado y las personas responsables de los programas en los que se prevea su participación. Se impartirá esta jornada mediante material didáctico, guías, memorias de los recursos de la Fundación y material que se considere necesario tras la evaluación de su perfil.

Una vez que la persona voluntaria está formada para desempeñar su labor en la Fundación, se creará su perfil atendiendo a las motivaciones e intereses que exprese, y se valorará el programa de actividades en las que podrá participar. Es en este momento cuando comienza la fase de "**Desarrollo**", en ella, la persona voluntaria asistirá a las actividades que se hayan programado previamente e irá rellenando el "Documento de registro de asistencia" (ver anexo). Asimismo, cada vez que una persona voluntaria participe en alguna actividad, además de firmar en el documento de registro, puede incluir las observaciones que estime oportunas sobre el desarrollo de la misma. Es responsabilidad de la persona que coordina el voluntariado velar por la cumplimentación de este documento.

Se tendrán en cuenta los siguientes aspectos para garantizar la excelencia:

- Las personas atendidas deben recibir el mejor trato posible.
- La labor que desempeñan las personas voluntarias influye sobre el prestigio de la Fundación
- La motivación de las personas voluntarias debe mantenerse constante durante el desarrollo de las actividades, para lo que es importante el '**reconocimiento**' de la labor voluntaria. La sensación de incomodidad o el estar sufriendo durante la consecución de su labor, puede ser indicativo de no estar capacitado en ese momento para asumir este tipo de voluntariado.

Tras la consecución de los objetivos programados al inicio del voluntariado, se procede a la fase de "**Desvinculación**". Para ello existe un procedimiento de gestión de salida desde una doble perspectiva:

#### De gestión:

- Se formalizarán los documentos de extinción del contrato de voluntariado en los términos del sistema de gestión de la calidad y se procederá a su baja en los registros, incluido el seguro de voluntariado.
- Se facilitará a la persona voluntaria que solicite un “Documento para la certificación de la experiencia voluntaria”.

#### De aprendizaje organizativo:

- Se valorará con la persona voluntaria su grado de satisfacción de su experiencia de voluntariado, tratando de identificar fundamentalmente posibles aspectos de mejora.
- Se abordará de forma abierta cualquier otro aspecto de interés propuesto por la persona voluntaria.

En las ocasiones en las que la persona voluntaria no actúe conforme a la misión y criterios de la acción voluntaria, desde la Fundación se le ayudará a reorientar su actuación y, en caso de no hacerlo, a abandonar su actividad en la entidad.

### Normativa

- Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado
- Ley 1/2015, de 24 de febrero, del Voluntariado en la Comunidad de Madrid
- Ley 43/2015, de 19 de octubre, del Tercer Sector Social
- La Fundación El Buen Samaritano se alinea con la *Estrategia de Voluntariado de la Comunidad de Madrid 2017-2021* que constituye un marco para organizar de modo coherente y eficaz las acciones de impulso del voluntariado en la Región. Dicha estrategia se apoya en el papel activo de la ciudadanía y tiene como objetivo el fomento de valores y principios como la solidaridad, la justicia social, el desarrollo de la participación y la transformación social.

## Evaluación Compliance

El Manual de Voluntariado se considera un elemento más del sistema general de *Compliance* de la Fundación El Buen Samaritano, por lo que su gestión y resultados serán objeto de valoración constante a fin de garantizar el correcto cumplimiento ético y normativo.

## Anexos (\*)

Documento de Compromiso de Voluntariado

Documento con relación a la Confidencialidad de los Datos

Documento en relación al Tratamiento de la imagen

Documento para la Certificación de la experiencia voluntaria.

Documento de registro de asistencia

*(\*) No incluidos en la versión WEB.*