

PLAN DE **VOLUNTARIADO** 2027-2029



Contenido

1. Somos ONG Rescate Internacional.....	8
1.1 Misión, visión y valores de la organización	8
2. El Voluntariado en ONG Rescate.....	11
2.1. ¿Qué esperamos de las acciones de Voluntariado en ONG Rescate?.....	12
2.2. Compromisos de ONG Rescate con las personas voluntarias	12
2.3. Derechos y deberes de las personas voluntarias.	13
3. Perfil de una persona voluntaria en ONG Rescate.....	14
3.1. Adecuación del perfil a la actividad voluntaria	15
3.2. Perfiles de voluntariado en ONG Rescate.....	15
3.3. Fichas de perfiles de voluntariado	16
4. Criterios para determinar el perfil de las personas destinatarias del Plan.....	16
4.1. Criterios generales de determinación	17
4.2. Igualdad y no discriminación	17
4.3. Participación y autonomía de las personas destinatarias	18
4.4. Protección y respeto de los límites de la intervención	18
5. Ámbito territorial de participación del voluntariado	19
5.1. Modalidades territoriales de participación	20
5.2. Gestión territorial del voluntariado	20
5.3. Ampliación del ámbito territorial durante la vigencia del plan	21
6. Implantación del voluntariado en los programas y actividades de ONG Rescate	21
6.1. Criterios para incorporar voluntariado a un programa o actividad	22
6.2. Áreas de participación voluntaria	22
6.3. Programas específicos de voluntariado	23
6.4. Actividades puntuales de voluntariado	23
6.5. Voluntariado corporativo	24
6.6. Voluntariado digital e híbrido	24
6.7. Recursos necesarios para el desarrollo de las actividades	24
6.8. Seguimiento de la implantación del voluntariado	25
7. Itinerario de una persona voluntaria en ONG Rescate	25
7.1. Recorrido de la persona voluntaria en ONG Rescate.....	25
7.2. Planificación individual de la participación	29
7.3. Registro y trazabilidad del itinerario	30
8. Ciclo de gestión del voluntariado en ONG Rescate	30
8.2. Fase 1. Captación y selección	31
8.3. Fase 2. Acogida e incorporación.....	32
8.4. Fase 3. Acompañamiento y seguimiento	32

8.5. Fase 4. Cierre de la actividad	33
8.6. Fase 5. Vinculación posterior	34
8.7. Evaluación transversal del ciclo	34
8.8. Coordinación y responsabilidades durante el ciclo	34
8.9. Registro y mejora del ciclo de gestión	35
9. Sistema de seguimiento, medición y evaluación del Plan de Voluntariado	35
9.1. Finalidades de la evaluación	36
9.2. Niveles de seguimiento y evaluación	36
9.3. Periodicidad del seguimiento	36
9.4. Fuentes e instrumentos de información	37
9.11. Revisión del plan	40
10. Régimen de cobertura y reembolso de gastos derivados de la actividad voluntaria	40
10.1. Marco normativo común	40
10.2. Principios de aplicación	41
10.3. Modalidades de cobertura	42
10.4. Gastos susceptibles de cobertura o reembolso	42
10.5. Gastos que no serán reembolsables	42
10.6. Información previa	43
10.7. Autorización previa	43
10.8. Justificación de los gastos	43
10.9. Procedimiento de cálculo	44
10.10. Revisión, aprobación y pago	44
10.11. Gastos urgentes o excepcionales	44
10.12. Incorporación al acuerdo de voluntariado	44
10.13. Responsabilidades	45
10.14. Registro, protección de datos y trazabilidad	45
10.15. Seguimiento y evaluación	45
11. Responsable del voluntariado y estructura interna de coordinación	45
11.1. Designación de la persona responsable del voluntariado	46
11.2. Funciones generales de la persona responsable del voluntariado	46
11.3. Seguimiento, evaluación y mejora del sistema	47
11.4. Gestión documental y trazabilidad	47
11.5. Personas referentes de voluntariado en programas y territorios	47
11.6. Responsabilidades de los equipos y áreas implicadas	48
11.7. Coordinación entre la referencia nacional y las referencias de los programas	48
11.8. Distribución de la capacidad de decisión	49
11.9. Recursos y dedicación	49

11.10. Documentación de la estructura de coordinación	49
12. Objetivos del Plan de Voluntariado 2027-2029	50
12.1. Objetivo general	50
12.2. Consolidar un sistema común de gestión en todos los territorios.....	50
12.3. Mejorar la definición de las necesidades y los perfiles de voluntariado.....	50
12.4. Fortalecer los procesos de captación y selección.....	51
12.5. Garantizar una acogida y una incorporación seguras	51
12.6. Desarrollar un sistema estable de formación	51
12.7. Reforzar el acompañamiento y el cuidado de las personas voluntarias	51
12.8. Mejorar la comunicación multidireccional.....	52
12.9. Aumentar la participación del voluntariado en la organización.....	52
12.10. Garantizar la igualdad, accesibilidad y diversidad	52
12.11. Mejorar el reconocimiento de la experiencia voluntaria.....	53
12.12. Estandarizar el cierre y la vinculación posterior	53
12.15. Mantener actualizado el marco normativo y organizativo.....	54
12.16. Fortalecer la contribución social del voluntariado	54
12.17. Metas anuales y planificación operativa	54
13. Buenas prácticas e innovación en la gestión del voluntariado	54
13.1. Enfoque basado en derechos humanos	55
13.2. Centralidad de las personas	55
13.3. Complementariedad y no sustitución del empleo.....	55
13.4. Igualdad, diversidad y perspectiva de género.....	56
13.5. Accesibilidad y ajustes razonables	56
13.6. Protección, prevención y espacios seguros	56
13.7. Formación vinculada con las necesidades reales.....	57
13.8. Acompañamiento próximo y coordinado.....	57
13.9. Participación con capacidad de influencia	57
13.10. Reconocimiento de competencias y aprendizajes	58
13.11. Voluntariado como agente de transformación social	58
13.12. Innovación social	58
13.13. Innovación y transformación digital	59
13.14. Voluntariado presencial, digital e híbrido	59
13.15. Trabajo en red y colaboración territorial.....	59
13.16. Voluntariado corporativo responsable	59
13.17. Sostenibilidad económica y ambiental	60
13.18. Gestión del conocimiento y transferencia de aprendizajes	60
13.19. Identificación y validación de buenas prácticas.....	60

13.20. Revisión y mejora continua	61
14. El voluntariado y los Objetivos de Desarrollo Sostenible	61
14.1. La Agenda 2030 como marco de orientación	61
14.2. ODS prioritarios del plan de voluntariado	61
14.3. ODS 1. Fin de la pobreza	62
14.4. ODS 2. Hambre cero	62
14.5. ODS 3. Salud y bienestar	62
14.6. ODS 4. Educación de calidad.....	63
14.7. ODS 5. Igualdad de género	63
14.8. ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico	63
14.9. ODS 10. Reducción de las desigualdades	63
14.10. ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles	64
14.11. ODS 16. Paz, justicia e instituciones sólidas	64
14.12. ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos	64
14.13. Otros ODS vinculados según la naturaleza de los programas	64
14.14. Incorporación de los ODS en los programas de voluntariado	65
14.15. Formación y sensibilización sobre la Agenda 2030	65
14.16. Indicadores de contribución	65
14.17. Comunicación responsable de la contribución a los ODS	66
14.18. Revisión anual de la vinculación con los ODS	66
15. Marco normativo y fundamentos legales	66
15.1. Fundamento constitucional y asociativo.....	66
15.2. Normativa estatal de voluntariado	67
15.3. Normativa autonómica aplicable	67
15.4. Protección de datos y confidencialidad	69
15.5. Derecho al honor, intimidad y propia imagen	69
15.6. Igualdad de trato y no discriminación.....	70
15.7. Discapacidad, accesibilidad y ajustes razonables	70
15.8. Protección de la infancia y la adolescencia.....	70
15.9. Seguros, seguridad y responsabilidad.....	71
15.10. Normativa interna de ONG Rescate	71
15.11. Sistema de actualización normativa	71
15.12. Inicio de actividades en nuevos territorios	72
15.13. Interpretación y aplicación.....	72

El voluntariado constituye una de las principales formas de participación social en ONG Rescate Internacional y un elemento fundamental para el desarrollo de nuestra misión. A través de él, personas con diferentes experiencias, conocimientos, capacidades y trayectorias se incorporan de manera libre y solidaria a los programas y actividades de la entidad, contribuyendo a generar espacios de acogida, acompañamiento, convivencia, sensibilización y transformación social.

La participación de las personas voluntarias complementa el trabajo desarrollado por los equipos profesionales de ONG Rescate y amplía la capacidad de la organización para generar vínculos con la ciudadanía. Su aportación no sustituye en ningún caso el trabajo remunerado ni las responsabilidades propias de los equipos profesionales, sino que incorpora una dimensión de participación ciudadana que resulta especialmente valiosa en una organización dedicada al acompañamiento de personas refugiadas, solicitantes de protección internacional y migrantes.

El **Plan de Voluntariado 2027-2029** nace de la experiencia acumulada durante los años anteriores y de un proceso de revisión de la forma en que ONG Rescate organiza, acompaña y evalúa la participación de las personas voluntarias. Durante este periodo, la entidad ha avanzado hacia una gestión más estructurada del ciclo de voluntariado, desarrollando procedimientos específicos de captación y selección, acogida, formación, acompañamiento, comunicación, participación, evaluación, reconocimiento, cierre y vinculación.

Esta nueva etapa supone también avanzar hacia una gestión basada en la calidad y la mejora continua. El plan incorpora los aprendizajes derivados de la aplicación de los estándares QUALI-VOL y refuerza la necesidad de que cada persona voluntaria pueda conocer con claridad qué puede esperar de ONG Rescate, cuáles son sus responsabilidades, quién será su persona de referencia, qué formación recibirá, cómo podrá participar en la organización y de qué manera se realizará el seguimiento de su experiencia.

El plan también responde a la evolución territorial de ONG Rescate. La participación voluntaria se desarrolla en distintos territorios y adopta modalidades presenciales, digitales e híbridas, lo que obliga a establecer criterios comunes de gestión que puedan aplicarse de manera coherente con independencia del programa, la delegación o el lugar donde se realice la actividad.

La transformación tecnológica constituye otro de los elementos centrales de este periodo. La progresiva integración de la gestión del voluntariado en sistemas digitales y en el CRM de la entidad permitirá mejorar el registro de las distintas fases del ciclo, facilitar la comunicación con la base de voluntariado, realizar un seguimiento más sistemático de las actividades y generar información que permita evaluar resultados y adoptar decisiones basadas en evidencias.

El Plan de Voluntariado 2027-2029 establece, por tanto, el marco común desde el que ONG Rescate organizará la acción voluntaria durante los próximos tres años. En él se definen los perfiles de participación, las personas destinatarias, los ámbitos territoriales, los programas y actividades, el recorrido de las personas voluntarias, los mecanismos de acompañamiento, participación y evaluación, los procedimientos de cierre y vinculación y los criterios para la cobertura de los gastos que puedan derivarse del desarrollo de determinadas actividades de voluntariado.

El objetivo final de este plan no es únicamente ordenar procedimientos. Busca que la experiencia de participar como persona voluntaria en ONG Rescate sea comprensible desde el primer contacto, esté adecuadamente acompañada durante su desarrollo y pueda ser evaluada y mejorada con el paso del tiempo. Del mismo modo, pretende que las personas voluntarias dispongan de espacios reales para expresar sus necesidades, plantear propuestas, desarrollar nuevas competencias y participar activamente en la vida de la organización.

1. Somos ONG Rescate Internacional

ONG Rescate Internacional es una entidad social española, independiente, apolítica y laica que trabaja desde 1960 en la defensa de los derechos y la mejora de las condiciones de vida de personas refugiadas, solicitantes de protección internacional, migrantes y otras personas que atraviesan situaciones de desplazamiento, conflicto o vulnerabilidad.

A lo largo de su trayectoria, la organización ha desarrollado programas dentro y fuera de España orientados a acompañar a las personas durante diferentes momentos de sus procesos migratorios y de reconstrucción de vida. Este trabajo parte de una mirada integral que entiende que las necesidades de una persona no pueden abordarse de manera aislada: la vivienda, el empleo, el aprendizaje del idioma, la situación administrativa, la salud, las redes de apoyo y la participación comunitaria forman parte de un mismo proceso.

En España, ONG Rescate desarrolla actuaciones de acogida, acompañamiento social, orientación jurídica, apoyo psicológico, formación, empleo e inclusión sociolaboral, aprendizaje del idioma y participación comunitaria, junto con otras intervenciones destinadas a favorecer la autonomía y el ejercicio efectivo de derechos.

La entidad desarrolla asimismo iniciativas de sensibilización, educación para el desarrollo y ciudadanía global dirigidas a generar una sociedad más informada y comprometida con los derechos humanos. A través de estas acciones se trabaja sobre realidades como el refugio y las migraciones, la convivencia intercultural, la igualdad, las violencias de género, el racismo, la xenofobia, los discursos y delitos de odio y otras formas de discriminación.

La cooperación internacional constituye igualmente una de las líneas históricas de trabajo de ONG Rescate. A través de programas desarrollados junto con organizaciones y comunidades locales, la entidad interviene en contextos afectados por conflictos, desplazamientos, desigualdades y otras situaciones que comprometen el acceso de las personas a sus derechos.

De esta manera, la actividad de ONG Rescate se articula alrededor de tres grandes ámbitos de actuación: la atención y el acompañamiento directo en España, la cooperación internacional y la sensibilización y educación para el desarrollo y la ciudadanía global.

El voluntariado participa de manera transversal en este modelo. Su incorporación permite abrir espacios de participación ciudadana, generar vínculos entre las personas y acercar a la sociedad las realidades sobre las que trabaja la organización. Esta participación se desarrolla siempre de manera organizada, complementaria al trabajo profesional y dentro de programas y actividades previamente definidos por la entidad.

1.1 Misión, visión y valores de la organización

La Misión de ONG Rescate es trabajar a favor de las personas refugiadas o solicitantes de protección internacional, desplazadas, migrantes, víctimas de grandes crisis políticas y humanitarias, desastres naturales, cambio climático, o contextos sociales. Apoyándoles en la reconstrucción de sus vidas y en encontrar una solución duradera para sus situaciones. Facilitándoles el acceso a sus derechos fundamentales. Trabajando para ello desde el respeto a su dignidad humana, dentro y fuera de España y con especial atención a colectivos particularmente vulnerables.

Con respecto a la visión, en el entorno de creciente flujo migratorio como resultado de guerras, conflictos armados y situaciones de persecución personalizadas, así como de los cambios socio políticos, medioambientales y económicos ocurridos en muchos países, ONG Rescate es organización referente en el desarrollo de su misión. Esto a través de los siguientes ejes de acción:

Acción en origen y destino

Entendemos el apoyo a las personas refugiadas de una manera activa, trabajando en los países de origen y de acogida para reconstruir sus vidas y garantizar el acceso a sus derechos fundamentales y una nueva vida.

Cooperación Internacional

Para la reconstrucción y fortalecimiento de los países que hayan sufrido o sufran conflictos, desastres naturales, o impacto del cambio climático. Aportación de ayuda humanitaria en países en conflicto con programas enmarcados en la cohesión social y en la resolución de conflictos, donde existan grupos de personas desplazadas y/o refugiadas que junto a la población local necesitan protección y atención a sus necesidades fundamentales de desarrollo, con un enfoque de triple nexo: ayuda humanitaria > desarrollo > construcción de la paz.

Acompañamiento e Intervención integral en España

Este, con las personas refugiadas o solicitantes de protección internacional, y migrantes de mayor vulnerabilidad, ofreciéndoles acompañamiento jurídico, psicológico y social, acogiendo y apoyándoles en su inclusión social y acceso a sus derechos fundamentales.

Sensibilización y Educación para el Desarrollo y la Ciudadanía Global

Con el fin de promover el respeto, promoción y garantía de los Derechos Humanos para las personas refugiadas y migrantes, bajo un modelo de convivencia intercultural, inclusivo a través de la movilización social y procesos socioeducativos emancipadores. Concienciar y aumentar el conocimiento de los agentes sociales en España, sobre las causas que provocan las desigualdades, nuevos fenómenos, como la trata de seres humanos y víctimas de violencias asociadas al género, entre otros. Además, los contextos de los países de donde provienen las personas refugiadas y/o la situación de las personas refugiadas en el mundo, la importancia de la Cooperación Internacional y la Acción Humanitaria, el racismo, la xenofobia y la discriminación y la importancia de la protección internacional, de la ley de asilo y de una acogida e intervención integral con las personas refugiadas.

Valores

Los valores que animan a ONG Rescate cuando actúa y se apoya para potenciar su desarrollo y llevar a cabo su misión son los siguientes:

- **Integridad:** Actuar con honestidad, transparencia y responsabilidad
- **Equidad, igualdad, Inclusión:** promover la igualdad de oportunidades y acceso a servicios para todos
- **Respeto:** a nuestro personal, beneficiarios, financiadores, socios y donantes, comunidades en las que actuamos, proveedores, etc.
- **Coherencia:** actuamos en consecuencia con nuestra misión y valores
- **Compromiso:** dedicación constante a la causa y a las personas a las que se sirve.
- Nuestro enfoque de intervención trasciende las acciones, para acompañar con la **cercanía, empatía, orientación a la dignidad y dedicación** adaptada a cada persona
- ... siendo el **espíritu de equipo** uno de nuestros principios de actuación.
- **Transparencia y Buen Gobierno**, para fortalecer y avanzar en el compromiso de mejora continua de la actividad general de la entidad, de los indicadores y principios de transparencia, buenas prácticas y gobierno, cumpliendo así nuestro compromiso con las personas beneficiarias de nuestros proyectos, la sociedad y las entidades financiadoras.
- En el marco de la **Alianza Social**, creemos en la **libertad de las personas**, donde los individuos conforman sus propias vidas, con **respeto y tolerancia**. Defendemos los **derechos humanos** y trabajamos por la **Inclusión e Igualdad de oportunidades** de todas las personas. Trabajamos por la **justicia social** desde la **perseverancia**.



ONG
Rescate

2. El Voluntariado en ONG Rescate

El voluntariado en ONG Rescate Internacional es una forma organizada de participación social mediante la cual las personas aportan libremente su tiempo, conocimientos, capacidades y experiencia al desarrollo de actividades de interés general promovidas por la entidad.

Esta participación tiene carácter solidario, se asume de manera libre y voluntaria y se desarrolla sin contraprestación económica o material, sin perjuicio del derecho de las personas voluntarias al reembolso de aquellos gastos que puedan derivarse directamente del desarrollo de su actividad cuando concurren las condiciones establecidas por la normativa, por el programa correspondiente y por los procedimientos internos de ONG Rescate.

La acción voluntaria se desarrolla siempre dentro de programas, proyectos o actividades organizados por la entidad. No constituye una relación laboral, profesional o mercantil y no podrá utilizarse para sustituir puestos de trabajo, funciones profesionales remuneradas o prestaciones que correspondan a las Administraciones públicas.

Esta concepción responde a lo establecido con carácter general por la Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado, que configura la acción voluntaria como una actividad de interés general, solidaria, libre, gratuita y desarrollada a través de entidades de voluntariado y programas organizados. La legislación estatal reconoce igualmente como voluntariado las actividades desarrolladas mediante tecnologías de la información y la comunicación, circunstancia especialmente relevante para ONG Rescate por la existencia de modalidades presenciales, digitales e híbridas de participación.

La gestión del voluntariado se adapta, además, a las disposiciones autonómicas aplicables en los territorios en los que ONG Rescate desarrolla sus programas. Durante la vigencia de este plan serán especialmente relevantes la Ley 1/2015, de 24 de febrero, del Voluntariado en la Comunidad de Madrid; la Ley 4/1995, de 16 de marzo, de Voluntariado en Castilla-La Mancha; la Ley 8/2006, de 10 de octubre, del voluntariado en Castilla y León; la Ley 4/2018, de 8 de mayo, Andaluza del Voluntariado; la Ley 10/2011, de 28 de noviembre, de Acción Voluntaria de Galicia; y la Ley 4/2025, de 22 de mayo, de voluntariado de la Comunitat Valenciana, sin perjuicio de otras disposiciones que resulten de aplicación durante el periodo 2027-2029.

ONG Rescate establece un marco común de gestión para el conjunto de la organización, al que se incorporarán las particularidades exigidas por la normativa de cada comunidad autónoma. Cuando una actividad esté sometida a requisitos territoriales específicos, estos se incorporarán al programa, procedimiento o acuerdo correspondiente, garantizando en todo momento los derechos de las personas voluntarias y de las personas destinatarias de la acción.

La participación voluntaria en ONG Rescate se concibe también como una experiencia de aprendizaje, participación y construcción de ciudadanía. Las personas voluntarias no son únicamente colaboradoras en la ejecución de determinadas tareas. Pueden aportar sus conocimientos y experiencias, formular propuestas, participar en espacios de consulta y evaluación y contribuir a mejorar las actividades en las que se implican.

Por esta razón, la organización desarrolla un ciclo de gestión que acompaña a la persona desde su primer contacto con la entidad hasta el cierre de su actividad y, cuando así lo desee, su posterior vinculación con ONG Rescate. Este recorrido comprende la definición previa de los perfiles necesarios, la captación y selección, la acogida, la formación, el acompañamiento y seguimiento, la participación, la evaluación, el reconocimiento, el cierre y la vinculación posterior.

El voluntariado puede desarrollarse de manera presencial, digital o combinando ambas modalidades, en función de las características de cada actividad, las necesidades de los programas, las condiciones de accesibilidad y la disponibilidad de las personas participantes. En todos los casos se garantizarán los mismos principios de calidad, acompañamiento, protección, formación y reconocimiento.

2.1. ¿Qué esperamos de las acciones de Voluntariado en ONG Rescate?

ONG Rescate quiere que la acción voluntaria sea una experiencia útil tanto para las personas y comunidades destinatarias como para quienes deciden participar en ella. La incorporación de voluntariado debe responder a una necesidad previamente identificada dentro de un programa o actividad y tener unas funciones, objetivos, límites y mecanismos de acompañamiento definidos.

Esperamos que las personas voluntarias conozcan y compartan los principios fundamentales que orientan el trabajo de la organización, especialmente la defensa de los derechos humanos, la igualdad, la no discriminación, el respeto a la diversidad, la solidaridad y el reconocimiento de la autonomía de las personas a las que acompañamos.

La participación debe desarrollarse desde el respeto a las funciones de los equipos profesionales. Las personas voluntarias aportan una dimensión complementaria al trabajo técnico de ONG Rescate, pero no sustituyen responsabilidades que correspondan a profesionales contratados, ni asumen intervenciones para las que se requiera una cualificación de la que no dispongan.

Esperamos asimismo una participación responsable. Cuando una persona asume una actividad, se compromete a respetar los horarios y condiciones acordadas, comunicar las dificultades que puedan afectar a su participación, preservar la confidencialidad de la información a la que pueda acceder y utilizar adecuadamente los recursos proporcionados por la entidad.

Esta responsabilidad es recíproca. ONG Rescate debe proporcionar las condiciones necesarias para que las personas sepan qué se espera de ellas, dispongan de una persona de referencia, reciban la formación que corresponda y puedan plantear dudas, necesidades, incidencias y propuestas durante todo su recorrido.

La diversidad constituye otro elemento fundamental del modelo. La organización quiere que su base de voluntariado pueda incorporar personas con diferentes orígenes, edades, capacidades, conocimientos y experiencias. Los procesos de captación, selección y participación deberán evitar barreras innecesarias y contemplar, cuando proceda, medidas de accesibilidad y ajustes razonables.

La participación tampoco termina en la ejecución de una tarea. ONG Rescate promoverá progresivamente espacios en los que las personas voluntarias puedan ser informadas, escuchadas, consultadas y participar en determinadas decisiones relacionadas con las actividades y con el propio sistema de voluntariado.

2.2. Compromisos de ONG Rescate con las personas voluntarias

ONG Rescate se compromete a realizar una gestión ordenada, segura y respetuosa de la participación voluntaria desde el momento en que una persona entra en contacto con la organización.

La entidad facilitará información suficiente sobre su misión, estructura, programas y funcionamiento, así como sobre la actividad concreta que va a desarrollar la persona voluntaria, sus objetivos, funciones, responsabilidades, dedicación prevista y límites.

Antes del inicio de la actividad se formalizará la incorporación de acuerdo con la normativa aplicable y se proporcionará la formación inicial necesaria. Cuando las características de la actividad lo requieran, se facilitará además formación específica y formación continua durante el desarrollo de la colaboración.

Cada persona contará con una referencia identificable dentro de la organización a la que pueda dirigirse para recibir acompañamiento, plantear dudas, comunicar incidencias o trasladar necesidades relacionadas con su participación.

ONG Rescate garantizará que las personas voluntarias dispongan de la cobertura de seguros exigida por la normativa aplicable y desarrollen sus actividades en condiciones adecuadas de seguridad y protección.

La entidad garantizará igualmente el derecho al reembolso de los gastos derivados directamente del desempeño de determinadas actividades de voluntariado cuando estos hayan sido autorizados previamente y se cumplan las condiciones establecidas en el programa, en el acuerdo de incorporación y en el procedimiento interno de reembolso.

ONG Rescate protegerá los datos personales y la información de las personas voluntarias conforme a la normativa vigente, limitará su acceso a las personas que lo necesiten para desarrollar sus funciones y establecerá mecanismos específicos de confidencialidad cuando las actividades impliquen acceso a información de las personas destinatarias.

La organización promoverá la participación de las personas voluntarias en la planificación, desarrollo y evaluación de las actividades en las que colaboran, habilitando mecanismos de escucha y propuesta y proporcionando información sobre las mejoras que se deriven de estos procesos.

Asimismo, reconocerá la aportación realizada por las personas voluntarias y facilitará la acreditación de las actividades desarrolladas y, cuando proceda, de las competencias adquiridas durante su experiencia.

2.3. Derechos y deberes de las personas voluntarias.

Las personas voluntarias de ONG Rescate disfrutarán de los derechos reconocidos por la Ley 45/2015 y por la legislación autonómica que resulte de aplicación en función del territorio en el que desarrollen su actividad. La entidad aplicará estos derechos como un marco mínimo común para el conjunto de su sistema de voluntariado.

Toda persona voluntaria tiene derecho a recibir información, orientación, apoyo y formación suficiente para desarrollar correctamente las funciones que haya asumido. La información deberá proporcionarse tanto durante la incorporación como durante el desarrollo de la actividad cuando se produzcan cambios que puedan afectarla.

Las personas voluntarias tienen derecho a recibir un trato respetuoso y libre de discriminación, garantizando su dignidad, intimidad, libertad personal, identidad y convicciones. La entidad promoverá condiciones que favorezcan la accesibilidad y la igualdad de oportunidades.

Tienen derecho a participar en la organización de acuerdo con los mecanismos establecidos, pudiendo expresar sus opiniones, realizar propuestas, participar en procesos de consulta y evaluación y recibir información sobre aquellos asuntos que afecten directamente a su actividad.

Tienen derecho a desarrollar sus funciones en condiciones adecuadas de seguridad, contar con la cobertura de seguros que resulte exigible y recibir información sobre dicha cobertura.

Tienen derecho a disponer de una acreditación que permita identificar su condición de persona voluntaria cuando la naturaleza de la actividad así lo requiera y a recibir reconocimiento por el valor social de su contribución.

Asimismo, podrán solicitar la acreditación de las actividades realizadas, del tiempo dedicado y, cuando resulte posible, de las competencias adquiridas a través de su experiencia de voluntariado.

Las personas voluntarias tendrán derecho al reembolso de los gastos previamente autorizados que se produzcan como consecuencia directa del desarrollo de sus actividades, en los términos establecidos por la normativa, por el programa correspondiente y por el sistema VoluntAID.

Junto a estos derechos, la participación voluntaria implica una serie de responsabilidades. Las personas voluntarias deberán cumplir los compromisos adquiridos con ONG Rescate y respetar la misión, valores, normas, procedimientos y códigos internos aplicables a la actividad en la que participen.

Deberán guardar confidencialidad sobre la información conocida durante el desarrollo de sus funciones, incluso cuando su relación de voluntariado haya finalizado cuando la naturaleza de dicha información así lo exija.

Deberán respetar los derechos, la dignidad, la autonomía y las decisiones de las personas destinatarias de las actividades, evitando comportamientos paternalistas, discriminatorios o que puedan generar dependencia o interferir en la intervención profesional.

Las personas voluntarias no podrán aceptar contraprestaciones económicas o materiales por el desarrollo de sus funciones ni utilizar su posición dentro de la organización para obtener ventajas personales.

Deberán participar en las acciones formativas consideradas necesarias para el correcto desarrollo de la actividad y respetar las indicaciones de las personas responsables cuando estas estén relacionadas con los objetivos, seguridad y organización del programa.

También deberán utilizar de forma responsable las acreditaciones, instalaciones, materiales, dispositivos, cuentas de acceso y demás recursos puestos a su disposición, comunicando cualquier pérdida, incidencia o uso indebido.

Cuando una persona no pueda continuar con la actividad o prevea ausencias que afecten a los compromisos asumidos, deberá comunicarlo con antelación suficiente a su persona de referencia para que puedan adoptarse las medidas necesarias y evitar perjuicios a las personas destinatarias o al funcionamiento del programa.

3. Perfil de una persona voluntaria en ONG Rescate.

ONG Rescate entiende el voluntariado como un espacio abierto a la participación de personas con diferentes trayectorias, conocimientos, capacidades, edades, orígenes y experiencias. Por esta razón, no existe un único perfil cerrado de persona voluntaria, sino un conjunto de características comunes que deben ser compatibles con los valores de la organización y diferentes perfiles específicos vinculados a las necesidades de cada programa o actividad.

El acceso al voluntariado se realizará respetando los principios de igualdad de oportunidades, inclusión, accesibilidad y no discriminación. La nacionalidad, el origen racial o étnico, el sexo, la identidad o expresión de género, la orientación sexual, la religión o convicciones, la discapacidad, la edad o cualquier otra circunstancia personal o social no constituirán por sí mismas criterios de exclusión.

La selección de las personas voluntarias se fundamentará en la adecuación entre sus intereses, expectativas, disponibilidad, capacidades y conocimientos y las características de las actividades que vayan a desarrollar. De esta manera, la entidad procurará que cada persona pueda incorporarse a una actividad compatible tanto con sus motivaciones como con las necesidades de los programas y de las personas destinatarias.

Con carácter general, una persona voluntaria de ONG Rescate deberá mostrar respeto por los derechos humanos y la dignidad de todas las personas, sensibilidad hacia las realidades de las personas refugiadas y migrantes, compromiso con la igualdad y la no discriminación, disposición para trabajar desde el respeto a la diversidad y voluntad de desarrollar su participación de manera responsable, solidaria y colaborativa.

Asimismo, deberá conocer y respetar los principios, normas y procedimientos de ONG Rescate, guardar la confidencialidad de la información a la que pueda acceder, respetar los límites establecidos para su función y mantener una relación adecuada con las personas destinatarias, el resto del voluntariado y los equipos profesionales.

La persona voluntaria deberá mostrar disponibilidad para participar en la formación necesaria para el desarrollo adecuado de sus funciones y para mantener una comunicación periódica con la persona profesional o responsable que tenga asignada como referencia. La formación previa no constituirá necesariamente un requisito de entrada cuando las competencias necesarias puedan adquirirse mediante el itinerario formativo proporcionado por ONG Rescate.

3.1. Adecuación del perfil a la actividad voluntaria

La incorporación a una actividad determinada estará condicionada por las características, responsabilidades y nivel de especialización de las funciones que deban realizarse. Cada programa o actividad deberá identificar previamente qué perfil de voluntariado necesita y qué requisitos son imprescindibles, recomendables o susceptibles de adquirirse mediante formación.

Los requisitos específicos deberán guardar una relación objetiva y proporcionada con las funciones a desempeñar. Podrán incluir, entre otros aspectos, conocimientos profesionales o técnicos, dominio de determinados idiomas, experiencia previa, competencias digitales, disponibilidad horaria, capacidad para realizar determinadas actividades o formación específica.

En aquellos perfiles que impliquen funciones especializadas, como el apoyo jurídico, psicológico u otras actividades que requieran una cualificación determinada, ONG Rescate podrá exigir la titulación, formación o experiencia necesaria para garantizar la calidad y seguridad de la intervención. La participación voluntaria se desarrollará, en todo caso, dentro de los límites de la función asignada y bajo la coordinación del equipo profesional correspondiente, sin sustituir funciones propias de puestos de trabajo remunerados.

Cuando una actividad implique contacto habitual con menores de edad o con otras personas especialmente protegidas, la incorporación estará condicionada al cumplimiento de los requisitos legales específicos que resulten de aplicación, incluidas las certificaciones o declaraciones que correspondan. La legislación estatal, por ejemplo, establece requisitos específicos para los programas que impliquen contacto habitual con menores y determinadas prohibiciones relacionadas con antecedentes penales según la naturaleza de las personas destinatarias.

La participación de personas menores de edad podrá contemplarse cuando la naturaleza de la actividad resulte adecuada, se garantice su interés superior y se cumplan los requisitos de consentimiento o autorización establecidos en la normativa aplicable. La legislación estatal permite, con diferentes condiciones, la participación de personas voluntarias desde los doce años. Estas condiciones también aparecen desarrolladas en normas autonómicas como la vigente en Castilla y León.

ONG Rescate promoverá asimismo los ajustes razonables y las medidas de accesibilidad que permitan la participación de personas con discapacidad, personas mayores o personas en situación de dependencia, siempre que la actividad pueda desarrollarse en condiciones adecuadas para la propia persona voluntaria y para las personas destinatarias. La Ley 45/2015 establece expresamente la obligación de garantizar la igualdad de oportunidades y la accesibilidad universal en estas situaciones.

3.2. Perfiles de voluntariado en ONG Rescate

Para ordenar las diferentes formas de participación, ONG Rescate estructura sus necesidades de voluntariado en distintos perfiles funcionales. Esta clasificación permite identificar los conocimientos, competencias y responsabilidades necesarios para cada actividad y facilita una asignación adecuada de las personas voluntarias.

El perfil de acompañamiento e intervención social comprende aquellas actividades orientadas al acompañamiento de personas refugiadas y migrantes, la generación de redes de apoyo, la participación comunitaria, las actividades de ocio y convivencia y otras actuaciones destinadas a favorecer procesos de inclusión y autonomía.

El perfil educativo y formativo engloba actividades como el apoyo en el aprendizaje del español y otros idiomas, alfabetización digital, apoyo educativo, formación para el empleo y otras actuaciones destinadas al desarrollo de conocimientos y competencias.

El perfil especializado comprende aquellas actividades para las que resulta necesario disponer de formación, conocimientos o experiencia específica, como el apoyo a los equipos jurídicos, psicológicos, de empleo u otras áreas profesionales. Las funciones concretas, los requisitos de cualificación y los límites de actuación deberán establecerse expresamente en la ficha correspondiente.

El perfil de apoyo a la gestión y organización comprende tareas administrativas, logísticas, documentales, tecnológicas y otras actuaciones de soporte necesarias para el funcionamiento de programas, actividades y eventos de la entidad.

El perfil de sensibilización, comunicación y participación comunitaria incluye la colaboración en campañas de sensibilización, educación para el desarrollo y ciudadanía global, prevención del racismo, la xenofobia, los discursos de odio y las violencias de género, creación de contenidos, comunicación digital, talleres, eventos y otras actividades orientadas a generar transformación social.

Estas categorías constituyen un marco general y podrán concretarse o ampliarse en función de la evolución de los programas durante el periodo 2027-2029. Modalidades como el voluntariado corporativo, presencial, digital o híbrido no constituyen necesariamente perfiles diferentes, sino formas mediante las que cualquiera de los perfiles anteriores puede desarrollar su participación.

3.3. Fichas de perfiles de voluntariado

Cada programa que incorpore personas voluntarias deberá identificar los perfiles necesarios para las actividades que desarrolla. Para ello, ONG Rescate contará progresivamente con fichas específicas de perfil que permitan homogeneizar los criterios de selección, asignación, formación, acompañamiento y evaluación.

Cada ficha recogerá, al menos, la denominación del perfil, finalidad de la participación, funciones y tareas, ámbito o programa en el que se desarrolla, modalidad de participación, requisitos necesarios, conocimientos o formación recomendada, disponibilidad cuando resulte relevante, persona o área de referencia, límites de actuación y formación necesaria para el correcto desempeño de las funciones.

Las fichas incorporarán asimismo las principales competencias que la persona podrá desarrollar o fortalecer durante su experiencia de voluntariado, facilitando posteriormente su reconocimiento y acreditación cuando corresponda.

Este sistema permitirá que los criterios de incorporación no dependan únicamente de valoraciones informales, sino de necesidades previamente identificadas por los programas y de una correspondencia razonada entre la persona, el perfil y las funciones asignadas.

4. Criterios para determinar el perfil de las personas destinatarias del Plan

Las actividades de voluntariado de ONG Rescate Internacional se orientan a personas, grupos y comunidades que pueden beneficiarse de las actuaciones desarrolladas dentro de los programas y proyectos de la entidad, de acuerdo con su misión, sus objetivos y sus diferentes ámbitos de intervención.

A efectos de este Plan, se consideran personas destinatarias de la acción voluntaria aquellas personas físicas, grupos o comunidades para quienes la participación del voluntariado contribuya al reconocimiento o ejercicio de sus derechos, a la mejora de su calidad de vida, al fortalecimiento de su autonomía y sus redes de apoyo, a su inclusión y participación social, a la satisfacción de necesidades vinculadas con los objetivos de los programas o a procesos de sensibilización, convivencia y transformación social.

La condición de persona destinataria no se determinará de forma general para toda la organización, sino atendiendo a la finalidad y características de cada programa o actividad. Cada proyecto que incorpore voluntariado deberá identificar, cuando resulte necesario, las características de las personas, grupos o comunidades a quienes se dirige la actuación y justificar su relación con los objetivos previstos.

4.1. Criterios generales de determinación

La determinación de las personas destinatarias partirá, en primer lugar, de la correspondencia entre sus circunstancias, necesidades o intereses y la finalidad concreta del programa de ONG Rescate en el que se desarrolle la actividad voluntaria.

Podrán tenerse en consideración situaciones relacionadas con procesos de migración, refugio, protección internacional, desplazamiento, vulnerabilidad o exclusión social, dificultades para el acceso efectivo a derechos, ausencia o debilidad de redes de apoyo, necesidades de aprendizaje o inclusión sociolaboral y otras circunstancias directamente relacionadas con las líneas de actuación de ONG Rescate.

Cuando las actividades tengan una finalidad de sensibilización, educación para el desarrollo y la ciudadanía global, prevención de las violencias de género, promoción de la convivencia, lucha contra el racismo, la xenofobia, los discursos de odio u otras formas de discriminación, podrán ser destinatarias personas, grupos, comunidades, centros educativos, organizaciones, empresas y otros espacios sociales a los que se dirijan dichas acciones.

En los programas de participación comunitaria, acompañamiento, ocio, formación o creación de redes, los criterios deberán atender especialmente a la utilidad que la acción voluntaria pueda generar para las personas participantes, evitando establecer requisitos que no sean necesarios para alcanzar los objetivos del programa.

Cuando exista un número limitado de plazas o recursos, los programas podrán establecer criterios de priorización. Estos deberán ser objetivos, transparentes y guardar relación directa con la finalidad de la actuación, pudiendo atender, entre otras cuestiones, al grado de necesidad identificado, la ausencia de redes de apoyo, la adecuación de la actividad a la situación de la persona, la disponibilidad del recurso o la existencia de situaciones de especial vulnerabilidad.

Los criterios específicos utilizados deberán quedar recogidos en la documentación del programa correspondiente y podrán ser revisados cuando los procesos de seguimiento y evaluación evidencien nuevas necesidades o cambios en las características de las personas destinatarias.

4.2. Igualdad y no discriminación

La determinación de las personas destinatarias se realizará respetando en todo momento los principios de igualdad de trato, dignidad, inclusión y no discriminación.

Ninguna persona podrá ser excluida de una actividad voluntaria por razón de nacionalidad, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad, sexo, identidad o expresión de género, orientación sexual, situación familiar o cualquier otra condición o circunstancia personal o social cuando dicha circunstancia no constituya un requisito objetivo relacionado con la naturaleza y finalidad del programa.

Este principio aparece de manera consistente en la legislación aplicable. La Ley estatal establece expresamente la prohibición de discriminación en la determinación de las personas destinatarias; Andalucía reproduce este principio en su normativa y Castilla y León reconoce que, cuando una persona reúna las circunstancias objetivamente establecidas por un programa, tendrá derecho a ser considerada destinataria sin discriminación. La normativa madrileña garantiza igualmente a las personas destinatarias el respeto a su libertad y la ausencia de discriminación.

La existencia de programas específicamente dirigidos a determinados grupos no tendrá carácter discriminatorio cuando la delimitación responda a necesidades, situaciones de desigualdad o vulneración de derechos directamente relacionadas con los objetivos de la intervención.

De esta manera, podrán existir, por ejemplo, actividades específicamente destinadas a mujeres refugiadas y migrantes, personas solicitantes de protección internacional, jóvenes, familias, personas en búsqueda de empleo u otros grupos cuando la especialización del programa responda a una necesidad previamente identificada y esté justificada por su finalidad.

4.3. Participación y autonomía de las personas destinatarias

La condición de persona destinataria de una actividad de voluntariado no implica una posición pasiva dentro del proceso. ONG Rescate reconoce su capacidad para decidir sobre aquellos apoyos y actividades en los que desea participar y promoverá su implicación en el seguimiento y evaluación de las actuaciones cuando resulte posible.

La participación en una actividad de voluntariado deberá ser libre. La persona destinataria podrá rechazar una actividad, solicitar su finalización o comunicar a ONG Rescate cualquier circunstancia relacionada con la relación establecida con una persona voluntaria.

La legislación estatal reconoce expresamente el derecho de las personas destinatarias a recibir información suficiente y comprensible, colaborar en la evaluación de los programas, solicitar la sustitución de la persona voluntaria cuando existan razones justificadas, rechazar la acción voluntaria y solicitar la intervención de la entidad ante posibles conflictos. Castilla y León contempla igualmente el derecho a rechazar la acción voluntaria y a colaborar en su evaluación, mientras que Madrid reconoce la posibilidad de solicitar el cambio de la persona voluntaria asignada.

Cuando la actividad implique una relación directa y continuada entre una persona voluntaria y una persona destinataria, el equipo profesional responsable realizará el seguimiento necesario para comprobar que dicha relación continúa siendo adecuada para ambas partes.

4.4. Protección y respeto de los límites de la intervención

Las personas destinatarias conservarán en todo momento su autonomía, intimidad y capacidad de decisión. La participación del voluntariado no podrá generar relaciones de dependencia, sustituir intervenciones profesionales ni atribuir a las personas voluntarias funciones para las que no hayan sido seleccionadas, formadas o autorizadas.

La información conocida durante el desarrollo de las actividades será tratada conforme a los principios de confidencialidad y protección de datos establecidos por ONG Rescate y por la normativa aplicable.

Cuando las actividades estén dirigidas a menores de edad, personas con discapacidad, personas en situación de especial vulnerabilidad o cualquier otro grupo que requiera medidas específicas de protección, el programa determinará previamente las condiciones de participación, los mecanismos de supervisión y los requisitos exigibles al voluntariado.

Las relaciones establecidas durante la actividad deberán desarrollarse desde el respeto mutuo, evitando cualquier forma de discriminación, abuso de confianza, conflicto de intereses o aprovechamiento de la posición que pueda derivarse de la participación en el programa.

4.5. Derechos y deberes de las personas destinatarias

Las personas destinatarias tienen derecho a recibir una acción voluntaria de calidad, organizada de acuerdo con programas definidos y desarrollada respetando su dignidad, intimidad, autonomía, derechos y circunstancias personales.

Tienen derecho a conocer las características de las actuaciones en las que participan, recibir información comprensible sobre su funcionamiento, conocer el papel y los límites de las personas voluntarias y disponer de canales para comunicar dudas, incidencias, quejas o propuestas a ONG Rescate.

Tienen derecho a aceptar o rechazar libremente la participación voluntaria, a solicitar cambios cuando existan circunstancias que lo justifiquen y a que cualquier conflicto relacionado con una persona voluntaria pueda ser trasladado a la organización para su valoración y resolución.

Asimismo, tienen derecho a que sus datos personales y cualquier información relacionada con sus circunstancias personales, familiares, administrativas, sociales o sanitarias sean tratados de acuerdo con las obligaciones de confidencialidad y protección de datos aplicables.

Cuando las actividades se dirijan a personas individualizadas, las personas destinatarias deberán mantener una relación respetuosa con las personas voluntarias, facilitar el desarrollo de las actuaciones previamente acordadas, respetar las condiciones de funcionamiento y seguridad establecidas y evitar solicitar actuaciones que excedan las funciones asignadas al voluntariado.

No deberán ofrecer ni entregar compensaciones económicas o materiales a las personas voluntarias por las actividades realizadas. Cualquier necesidad relacionada con el funcionamiento del programa deberá ser trasladada a la persona profesional o responsable correspondiente y no gestionada directamente mediante acuerdos económicos entre la persona destinataria y la persona voluntaria.

Cuando decidan dejar de participar en una actividad continuada, se procurará que lo comuniquen a la entidad para facilitar el cierre adecuado de la relación y evitar situaciones de incertidumbre para las personas implicadas.

5. Ámbito territorial de participación del voluntariado

El voluntariado de ONG Rescate Internacional se desarrolla en los territorios en los que la entidad ejecuta programas, proyectos y actividades que requieren o favorecen la participación de personas voluntarias.

Durante el periodo de vigencia del Plan de Voluntariado 2027-2029, la participación se desarrollará principalmente en la Comunidad de Madrid, Castilla-La Mancha, Castilla y León, Andalucía, Galicia y Comunitat Valenciana, sin perjuicio de las actuaciones que puedan desarrollarse en otros territorios como consecuencia de la ampliación de los programas de la entidad.

La organización establece un marco común de gestión del voluntariado para todos sus territorios, garantizando unos criterios compartidos en materia de captación, selección, acogida, formación, acompañamiento, participación, evaluación, reconocimiento, cierre y vinculación. Este marco común se adaptará, cuando resulte necesario, a las particularidades establecidas por la normativa autonómica aplicable en cada comunidad.

En la Comunidad de Madrid, la actividad voluntaria se desarrollará de acuerdo con la Ley 1/2015, de 24 de febrero, del Voluntariado en la Comunidad de Madrid, que resulta aplicable a las actividades realizadas dentro de su ámbito territorial. Su texto consolidado vigente recoge expresamente que resulta aplicable con independencia del lugar en el que la entidad tenga su sede social.

En Castilla-La Mancha se atenderá a lo dispuesto en la Ley 4/1995, de 16 de marzo, de Voluntariado en Castilla-La Mancha, aplicable a las actuaciones de voluntariado social y cívico desarrolladas en el territorio de la comunidad autónoma.

En Castilla y León será de aplicación la Ley 8/2006, de 10 de octubre, del voluntariado en Castilla y León, en su redacción vigente, que regula las actividades realizadas en el territorio de la comunidad o vinculadas a programas y proyectos de interés general dentro de su ámbito competencial.

En Andalucía se atenderá a la Ley 4/2018, de 8 de mayo, Andaluza del Voluntariado, que regula las actividades de voluntariado desarrolladas en territorio andaluz o dentro del ámbito de competencias de la Junta de Andalucía.

En Galicia será de aplicación la Ley 10/2011, de 28 de noviembre, de Acción Voluntaria, que regula la acción voluntaria desarrollada en la comunidad autónoma con independencia del lugar en el que la entidad tenga su domicilio social. Esta norma sustituyó a la anterior Ley 3/2000, que aparecía citada en el Plan de Voluntariado 2024-2026.

En la Comunitat Valenciana se atenderá a la Ley 4/2025, de 22 de mayo, de voluntariado de la Comunitat Valenciana, aplicable a las actividades de voluntariado desarrolladas en su territorio y a las personas, entidades y programas incluidos en su ámbito de aplicación.

Cuando una actividad o programa tenga carácter estatal o supraautonómico, se aplicará asimismo la Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado, que contempla expresamente los programas cuyo ámbito excede el territorio de una comunidad autónoma, sin perjuicio de las competencias y legislaciones específicas de las comunidades autónomas.

5.1. Modalidades territoriales de participación

La participación voluntaria podrá desarrollarse de manera presencial, digital o híbrida, en función de las características de cada programa y de las funciones que deba desempeñar la persona voluntaria.

El voluntariado presencial se desarrollará en las sedes, centros, recursos, espacios comunitarios, centros educativos, entidades colaboradoras u otros lugares en los que ONG Rescate ejecute actividades vinculadas a sus programas.

El voluntariado digital permitirá participar en determinadas actuaciones sin necesidad de encontrarse físicamente en el territorio en el que se desarrolla el programa. Esta modalidad podrá incluir, entre otras posibilidades, actividades de sensibilización, creación de contenidos, apoyo formativo, comunicación, acompañamiento digital o colaboración en determinadas tareas organizativas, siempre que sean compatibles con la naturaleza del programa y puedan desarrollarse con las garantías necesarias.

En aquellos programas de ámbito estatal o supraautonómico podrán participar personas voluntarias residentes en comunidades autónomas distintas de aquellas en las que ONG Rescate disponga de una sede o delegación, especialmente cuando las actividades se desarrollen mediante medios digitales. La modalidad de participación deberá quedar definida durante el proceso de incorporación y reflejada, cuando corresponda, en el acuerdo de incorporación o en la documentación vinculada a la actividad.

5.2. Gestión territorial del voluntariado

La coordinación general del sistema de voluntariado corresponde al área responsable de voluntariado de ONG Rescate, que establecerá los procedimientos comunes aplicables al conjunto de la organización.

En los territorios en los que existan programas con participación voluntaria se identificarán personas profesionales de referencia que acompañen a las personas voluntarias durante el desarrollo de sus actividades y mantengan la coordinación necesaria con el área de voluntariado.

Este modelo pretende evitar que cada territorio desarrolle sistemas independientes de gestión y garantizar que una persona voluntaria reciba un nivel comparable de información, acompañamiento, formación y protección con independencia del lugar en el que participe.

Al mismo tiempo, cada territorio podrá establecer adaptaciones operativas cuando la naturaleza de los programas, las características de las personas destinatarias o las obligaciones derivadas de su normativa autonómica así lo requieran.

Las adaptaciones territoriales deberán ser compatibles con el marco general establecido en este plan y con los procedimientos internos de ONG Rescate, y deberán quedar documentadas cuando impliquen modificaciones relevantes en los requisitos de incorporación, seguros, formación, documentación, reembolso de gastos, protección de personas destinatarias o cualquier otra materia regulada legalmente.

5.3. Ampliación del ámbito territorial durante la vigencia del plan

El ámbito territorial descrito en este plan no tendrá carácter limitativo. ONG Rescate podrá incorporar nuevos territorios durante el periodo 2027-2029 cuando la puesta en marcha de programas, proyectos, delegaciones o colaboraciones haga necesaria la participación de personas voluntarias.

Antes de incorporar voluntariado en un nuevo territorio, la organización identificará la normativa aplicable, analizará los requisitos específicos que puedan afectar al programa y adaptará, cuando resulte necesario, los procedimientos y documentación utilizados.

La incorporación de un nuevo territorio no requerirá por sí misma la elaboración de un nuevo plan de voluntariado, siempre que la ampliación sea compatible con sus objetivos, principios y sistema de gestión. Las modificaciones normativas u operativas derivadas de dicha ampliación deberán quedar registradas en el sistema de seguimiento normativo de la entidad y ser incorporadas a las revisiones del plan cuando corresponda.

El área geográfica de participación del voluntariado de ONG Rescate se concentra normalmente en la Comunidad de Madrid, Galicia, Castilla La Mancha, Castilla y León, Comunidad Valenciana y Andalucía. Sin embargo, desarrollamos programas de voluntariado online donde personas interesadas de diversas provincias del país se motivan a realizar acciones concretas relacionadas con la ejecución de los proyectos.

El voluntariado de ONG Rescate está compuesto por personas comprometidas y sensibilizadas con la situación de las personas refugiadas que han tenido que huir de sus países por diversos conflictos. Estas personas realizan actividades en los programas y en las actividades que desarrolla la organización.

6. Implantación del voluntariado en los programas y actividades de ONG Rescate

La participación de personas voluntarias en ONG Rescate Internacional se incorporará a aquellos programas, proyectos y actividades en los que su aportación responda a una necesidad previamente identificada, sea coherente con la misión de la entidad y genere un valor añadido para las personas destinatarias, para la comunidad o para el desarrollo de los objetivos de la organización.

La incorporación de voluntariado no se realizará únicamente porque un programa disponga de personas interesadas en colaborar. Antes de activar una oportunidad de voluntariado, el área o equipo responsable deberá determinar qué necesidad se pretende atender, cuáles serán las funciones asignadas, qué perfil resulta adecuado, qué formación será necesaria, qué recursos deberán ponerse a disposición y qué mecanismos de acompañamiento y seguimiento se aplicarán.

La acción voluntaria tendrá siempre carácter complementario respecto del trabajo desarrollado por los equipos profesionales. En ningún caso podrá sustituir puestos de trabajo remunerados, cubrir de

manera estructural funciones profesionales vacantes ni atribuir a las personas voluntarias responsabilidades para las que no hayan sido seleccionadas, formadas o autorizadas.

El plan anterior ya reconoce el voluntariado como una pieza relevante en programas de acogida, apoyo jurídico, enseñanza del idioma, inclusión sociolaboral, acompañamiento psicosocial, sensibilización y educación para el desarrollo. También contempla actividades administrativas, comunitarias, recreativas, formativas y de comunicación. El plan 2027-2029 ordena estas posibilidades mediante un marco común que permita aplicarlas de forma coherente en todos los territorios.

6.1. Criterios para incorporar voluntariado a un programa o actividad

Todo programa o actividad que incorpore voluntariado deberá contar con una definición suficiente de la participación prevista. Esta definición permitirá que las personas interesadas conozcan qué se espera de ellas y que la organización pueda comprobar la adecuación entre las necesidades del programa y el perfil de la persona voluntaria.

La documentación del programa deberá identificar su finalidad, las actividades que desarrollará el voluntariado, las personas destinatarias, el ámbito territorial y modalidad de participación, la duración o periodicidad prevista, las funciones asignadas, los límites de actuación y la persona profesional o responsable encargada del acompañamiento.

También deberá especificar los requisitos del perfil, la formación inicial o específica necesaria, los recursos que se facilitarán, los posibles riesgos relacionados con la actividad, las medidas de protección aplicables y los mecanismos que se utilizarán para realizar el seguimiento y la evaluación.

Cuando la actividad implique contacto directo con personas destinatarias, acceso a información confidencial, intervención en situaciones de especial vulnerabilidad o funciones que requieran conocimientos técnicos, deberán establecerse medidas adicionales de selección, supervisión, formación y protección.

La necesidad de incorporar voluntariado será revisada periódicamente. Cuando una actividad deje de responder a los objetivos del programa, resulte inadecuada para las personas destinatarias, genere riesgos no previstos o pueda confundirse con funciones profesionales remuneradas, ONG Rescate procederá a modificarla, suspenderla o cerrarla.

6.2. Áreas de participación voluntaria

ONG Rescate podrá incorporar personas voluntarias en las distintas áreas de actuación de la entidad, siempre que existan funciones claramente definidas y condiciones adecuadas para su desarrollo.

El voluntariado de acompañamiento social y comunitario podrá colaborar en actividades orientadas a fortalecer las redes de apoyo, la participación social, la convivencia, la autonomía y el conocimiento del entorno por parte de personas refugiadas, solicitantes de protección internacional y migrantes. Estas actividades podrán incluir acompañamientos previamente definidos, participación en espacios comunitarios, actividades interculturales, apoyo en el conocimiento de recursos y actuaciones de ocio inclusivo.

El voluntariado educativo y formativo podrá participar en actividades de enseñanza del español y otros idiomas, alfabetización, apoyo educativo, competencias digitales, orientación para el empleo y otras acciones de aprendizaje. Las funciones deberán estar coordinadas con el equipo responsable y adaptarse a los objetivos y metodología de cada programa.

El voluntariado especializado podrá colaborar con los equipos jurídicos, psicológicos, sociales, de empleo, comunicación u otras áreas cuando disponga de la formación o experiencia requerida. Su participación se desarrollará siempre bajo supervisión profesional, respetando los límites de actuación

establecidos y sin asumir responsabilidades que correspondan exclusivamente a profesionales habilitados o contratados.

El voluntariado de apoyo a la gestión podrá colaborar en tareas administrativas, documentales, logísticas, tecnológicas y organizativas relacionadas con el funcionamiento de actividades y programas. Estas funciones deberán respetar las obligaciones de confidencialidad, protección de datos y seguridad de la información.

El voluntariado de sensibilización, comunicación y educación para la ciudadanía global podrá participar en campañas, talleres, encuentros, acciones en centros educativos, creación de contenidos, redes sociales, eventos y otras iniciativas orientadas a promover los derechos humanos, la convivencia intercultural, la igualdad y la prevención del racismo, la xenofobia, los discursos de odio, las violencias de género y otras formas de discriminación.

El voluntariado comunitario y de ocio podrá colaborar en actividades culturales, deportivas, recreativas e interculturales que favorezcan la participación, la generación de vínculos y el acceso a espacios de convivencia. Estas actuaciones deberán estar planificadas, contar con una persona responsable y adaptarse a las características de las personas participantes.

6.3. Programas específicos de voluntariado

ONG Rescate podrá desarrollar programas en los que el voluntariado constituya un componente central y continuado de la intervención. Estos programas deberán contar con objetivos propios, perfiles definidos, procedimientos de incorporación, formación, acompañamiento, evaluación, cierre y vinculación.

Los proyectos concretos podrán variar durante la vigencia del plan 2027-2029 como consecuencia de la evolución de las necesidades sociales, la financiación disponible, las convocatorias públicas, las alianzas institucionales y la planificación estratégica de la entidad.

Por esta razón, el plan no limitará la acción voluntaria a una relación cerrada de proyectos. Las denominaciones y características de los programas activos podrán recogerse en la planificación operativa anual, en el catálogo de oportunidades de voluntariado y en las fichas de perfiles vinculadas a cada actuación.

Cuando un proyecto finalice, las personas voluntarias serán informadas de su cierre y podrán participar en el proceso de evaluación correspondiente. Cuando resulte posible y exista interés por ambas partes, se facilitará su incorporación a otras actividades compatibles con su perfil, disponibilidad y expectativas.

6.4. Actividades puntuales de voluntariado

Además de los programas continuados, ONG Rescate podrá organizar actividades concretas y delimitadas en el tiempo, como eventos, campañas de sensibilización, talleres, acciones comunitarias, actividades de ocio, encuentros, jornadas, recogidas o distribución de materiales y otras actuaciones de interés general.

El carácter puntual de una actividad no elimina las obligaciones de la entidad respecto de las personas participantes. Antes de su realización deberán definirse las funciones, condiciones de participación, persona responsable, formación o información previa necesaria, medidas de seguridad y cobertura correspondiente.

La participación en actividades concretas deberá quedar registrada de manera proporcionada a su duración y características, permitiendo acreditar quién ha participado, qué funciones ha realizado y durante cuánto tiempo.

Cuando una persona participe de manera recurrente en actividades puntuales, la entidad valorará si resulta más adecuado formalizar su incorporación a un programa estable de voluntariado.

6.5. Voluntariado corporativo

ONG Rescate podrá desarrollar actividades de voluntariado corporativo en colaboración con empresas y otras organizaciones interesadas en promover la participación social de sus equipos.

Estas actividades deberán responder a necesidades reales de los programas y no diseñarse únicamente en función de los intereses de visibilidad o comunicación de la entidad colaboradora. La participación de las empresas estará subordinada a los principios, procedimientos, medidas de protección y objetivos sociales de ONG Rescate.

Antes de cada actividad se establecerán las responsabilidades de las partes, el número y perfil de las personas participantes, las funciones, la duración, la formación o información previa, las medidas de seguridad, los recursos necesarios y el tratamiento de posibles gastos.

Las personas participantes deberán recibir información sobre el sentido de la actividad, las características de las personas destinatarias y las normas de conducta, confidencialidad y protección aplicables.

Cuando la colaboración tenga continuidad, podrá formalizarse mediante convenio o acuerdo específico que regule los compromisos de ONG Rescate y de la entidad colaboradora.

6.6. Voluntariado digital e híbrido

Las actividades de voluntariado podrán desarrollarse total o parcialmente mediante herramientas digitales cuando las características del programa lo permitan.

El voluntariado digital podrá aplicarse a actividades de sensibilización, comunicación, formación, creación de contenidos, apoyo administrativo, investigación, acompañamiento, orientación o participación en campañas, siempre que puedan realizarse con garantías suficientes de calidad, confidencialidad y seguimiento.

La modalidad digital no reducirá las obligaciones de información, formación, acompañamiento, protección de datos, evaluación y reconocimiento. Cada persona voluntaria deberá disponer de una referencia identificable y de canales adecuados para comunicarse con la organización.

Cuando la actividad requiera acceso a plataformas, bases de datos, cuentas institucionales o información sensible, se aplicarán controles de acceso proporcionados y se limitará la utilización de la información a las funciones asignadas.

Las actividades híbridas combinarán momentos presenciales y digitales y deberán definir claramente qué actuaciones se realizan en cada modalidad.

6.7. Recursos necesarios para el desarrollo de las actividades

Cada programa deberá identificar los recursos humanos, materiales, tecnológicos y económicos necesarios para garantizar una participación voluntaria adecuada.

ONG Rescate facilitará, cuando corresponda, materiales, espacios, herramientas, formación, acreditaciones y medios necesarios para el desarrollo de las funciones. También deberá prever los gastos reembolsables que puedan producirse y las condiciones para su autorización y justificación.

La disponibilidad de personas voluntarias no podrá utilizarse como argumento para poner en marcha actividades que carezcan de recursos suficientes, supervisión profesional o condiciones adecuadas de seguridad.

6.8. Seguimiento de la implantación del voluntariado

El área de voluntariado y las personas responsables de los programas realizarán un seguimiento periódico de la implantación del voluntariado en las diferentes actuaciones.

Este seguimiento permitirá conocer el número de personas participantes, su adecuación a los perfiles, el desarrollo de las funciones, la formación realizada, las incidencias detectadas, el grado de satisfacción y la contribución de la acción voluntaria a los objetivos del programa.

La información obtenida se utilizará para introducir mejoras, ajustar funciones, reforzar la formación, modificar los mecanismos de acompañamiento o reconsiderar la continuidad de determinadas actividades.

La evaluación no se limitará al número de personas voluntarias o de horas realizadas. También analizará la calidad de la experiencia, la utilidad de la participación para las personas destinatarias, el respeto a los límites del voluntariado y la eficacia y eficiencia de los recursos empleados.

7. Itinerario de una persona voluntaria en ONG Rescate

El itinerario de voluntariado describe el recorrido que realiza una persona desde que manifiesta su interés por participar en ONG Rescate hasta que finaliza su actividad y, cuando así lo desea, mantiene una vinculación posterior con la organización.

Este recorrido tiene como finalidad garantizar que la participación sea libre, informada, segura, adecuada al perfil de cada persona y coherente con las necesidades de los programas. También permite que la persona voluntaria conozca en todo momento en qué fase se encuentra, quién es su referencia, qué funciones puede desarrollar y qué mecanismos tiene a su disposición para recibir apoyo, participar, evaluar su experiencia o comunicar una incidencia.

El itinerario se aplicará con criterios comunes en los diferentes programas y territorios de ONG Rescate, aunque podrá adaptarse a la duración, modalidad, nivel de responsabilidad y características de cada actividad. Una colaboración estable y directa con personas destinatarias requerirá un proceso más completo que una actividad puntual, pero toda participación deberá contar, como mínimo, con información previa, asignación de funciones, cobertura adecuada, supervisión y registro.

La información generada durante el recorrido se incorporará progresivamente al sistema de gestión del voluntariado y al CRM de la entidad. Esta integración permitirá conocer el estado de cada candidatura, registrar la documentación formalizada, realizar el seguimiento de las actividades y conservar las evidencias necesarias para la evaluación y mejora del sistema.

7.1. Recorrido de la persona voluntaria en ONG Rescate

1. Manifestación de interés y registro de la candidatura

El recorrido comienza cuando una persona manifiesta su interés por participar a través del formulario de voluntariado, una convocatoria específica, una plataforma especializada, una actividad informativa, una entidad colaboradora o cualquier otro canal habilitado por ONG Rescate.

En este primer momento, la persona será registrada como candidata y no como persona voluntaria activa. El registro inicial permitirá recoger los datos necesarios para contactar con ella, conocer sus intereses, disponibilidad, experiencia, necesidades de accesibilidad y preferencias respecto de las actividades o modalidades de participación.

La información proporcionada será tratada conforme a la normativa de protección de datos y únicamente para gestionar su candidatura y posible incorporación a las actividades de voluntariado.

2. Revisión de la candidatura y adecuación inicial

El área de voluntariado o el equipo responsable revisará la información recibida y comprobará si existe alguna oportunidad compatible con los intereses y características de la persona candidata.

Esta revisión se realizará tomando como referencia las fichas de perfiles de voluntariado, las necesidades actuales de los programas y los requisitos asociados a cada actividad. Cuando no exista una oportunidad adecuada, la candidatura podrá mantenerse disponible durante el periodo autorizado por la persona o ser derivada, con su conocimiento, hacia otras posibilidades de participación.

La ausencia de una oportunidad inmediata no supondrá una valoración negativa de la persona. Podrá responder simplemente a la falta de plazas, a la inexistencia temporal de una actividad compatible o a que el perfil requerido por el programa sea diferente.

3. Entrevista y selección

Las personas cuyas candidaturas puedan responder a una necesidad concreta participarán en una entrevista presencial, telefónica o por videoconferencia.

La entrevista permitirá explicar la misión de ONG Rescate, conocer las motivaciones y expectativas de la persona, revisar su disponibilidad, valorar la adecuación del perfil y aclarar las condiciones de la actividad. También servirá para identificar posibles necesidades de formación, acompañamiento, accesibilidad o ajustes razonables.

La selección se realizará mediante criterios de justicia, transparencia, inclusión, diversidad, perspectiva de género y correspondencia entre los intereses de la persona y las funciones previstas. Cuando no resulte adecuada la incorporación a una actividad concreta, se explicarán las razones y, cuando sea posible, se ofrecerán otras opciones.

4. Confirmación de la incorporación

Una vez comprobada la adecuación entre la persona y la actividad, ONG Rescate comunicará formalmente la decisión de incorporación.

En esta comunicación se especificará el programa o actividad, la modalidad de participación, las funciones previstas, la dedicación aproximada, la duración inicial, la persona de referencia y los pasos pendientes antes del comienzo efectivo.

La persona candidata adquirirá la condición de persona voluntaria activa cuando se haya formalizado el acuerdo de incorporación y se hayan completado los requisitos necesarios para iniciar la actividad. Este criterio evita confundir a las personas que únicamente han rellenado un formulario con aquellas que ya mantienen una relación formal de voluntariado con la entidad.

5. Formalización de la relación de voluntariado

Antes del inicio de la actividad se formalizará el acuerdo de incorporación entre ONG Rescate y la persona voluntaria. Este documento recogerá los derechos y deberes de ambas partes, las funciones asignadas, la dedicación prevista, la duración, la formación necesaria, las causas y forma de desvinculación, la persona responsable del programa, el régimen de gastos reembolsables y la información relativa a la cobertura de seguros.

La persona formalizará también los documentos de confidencialidad, protección de datos, autorización de imagen u otros que resulten necesarios en función de la actividad.

Cuando el programa implique contacto habitual con menores de edad u otras situaciones sujetas a requisitos legales específicos, se solicitarán previamente las declaraciones, autorizaciones o certificados correspondientes.

6. Alta en la cobertura de seguros

ONG Rescate garantizará que la persona voluntaria se encuentre cubierta por las pólizas exigidas por la normativa antes de iniciar la actividad.

La cobertura se adaptará a las características y riesgos de las funciones asignadas e incluirá, al menos, los supuestos legalmente exigibles de accidente y responsabilidad civil. La persona voluntaria recibirá información comprensible sobre la existencia y alcance básico de dicha cobertura.

La emisión o alta en la póliza no se producirá por el mero registro de una candidatura, sino cuando la incorporación haya sido confirmada y vaya a iniciarse una actividad voluntaria concreta.

7. Acreditación

La persona voluntaria recibirá una acreditación identificativa cuando la naturaleza del programa o actividad lo requiera. Esta acreditación podrá adoptar formato físico o digital y permitirá identificar su condición de persona voluntaria y su vinculación con ONG Rescate.

La acreditación deberá utilizarse únicamente durante el desarrollo de las funciones autorizadas y deberá devolverse, desactivarse o dejar de utilizarse cuando finalice la actividad.

La acreditación no debe confundirse con el certificado de participación. La primera permite identificar a la persona mientras desarrolla su actividad; el certificado acredita posteriormente las actividades realizadas, el periodo de participación y, cuando proceda, las competencias adquiridas.

8. Asignación de una persona de referencia

Cada persona voluntaria tendrá asignada una referencia identificable dentro de ONG Rescate.

Esta referencia podrá ser la persona responsable del voluntariado, una persona referente territorial o una profesional del programa en el que se desarrolle la actividad. Sus funciones incluirán orientar a la persona voluntaria, aclarar sus tareas, facilitar su integración, realizar el seguimiento y recibir dudas, propuestas, necesidades o incidencias.

La asignación deberá quedar registrada y ser comunicada claramente a la persona voluntaria antes del inicio de su actividad.

9. Formación inicial

Toda persona voluntaria recibirá una formación inicial común sobre ONG Rescate, el significado y los límites de la acción voluntaria, los derechos y deberes, la protección de datos, la confidencialidad, la igualdad y no discriminación, los canales de comunicación, el sistema de participación y las medidas básicas de prevención y actuación ante incidencias.

Esta formación transversal se completará con contenidos específicos vinculados al programa, las personas destinatarias y las funciones asignadas. Podrá incluir protección internacional, migraciones, igualdad y prevención de las violencias de género, enfoque intercultural, protección de la infancia, acompañamiento, competencias digitales u otras materias relevantes.

La formación podrá desarrollarse en modalidad presencial, digital o híbrida y su realización quedará registrada.

10. Acogida y bienvenida

La acogida permitirá que la persona conozca de manera práctica el entorno en el que va a participar, al equipo profesional, al resto de personas voluntarias y los recursos que utilizará.

Durante esta fase se revisarán las tareas acordadas, los horarios, los canales de comunicación, las normas de funcionamiento, los procedimientos ante incidencias y cualquier otra información necesaria para que la incorporación sea segura y comprensible.

Cuando resulte posible, en la acogida participará una persona voluntaria con trayectoria en la organización, favoreciendo una integración más cercana y el intercambio de experiencias.

11. Inicio y desarrollo de las actividades

La persona comenzará las funciones acordadas de acuerdo con el programa, la modalidad y el calendario establecidos.

Las actividades deberán mantenerse dentro de los límites definidos en la ficha de perfil y en el acuerdo de incorporación. Cualquier modificación sustancial de las funciones, dedicación o modalidad deberá ser comunicada y acordada con la persona voluntaria.

El desarrollo de la actividad se registrará mediante los instrumentos establecidos por ONG Rescate, que podrán incluir calendarios, registros de participación, control de horas, actas, fichas de actividad u otros soportes proporcionados a las características del programa.

12. Acompañamiento, seguimiento y formación continua

Durante el desarrollo de la actividad, la persona de referencia mantendrá una comunicación periódica con la persona voluntaria para conocer su experiencia, revisar el cumplimiento de los compromisos, detectar necesidades y prevenir posibles dificultades.

El seguimiento no se limitará a comprobar la asistencia. También abordará la adecuación de las funciones, la relación con el equipo y las personas destinatarias, la carga asumida, las necesidades formativas, la satisfacción y cualquier incidencia que pueda afectar a la calidad de la actividad.

La persona voluntaria podrá participar en acciones de formación continua relacionadas con su ámbito de actuación, su evolución dentro de la organización y las competencias que necesite desarrollar.

13. Comunicación y participación

Durante todo el itinerario, la persona voluntaria dispondrá de canales para comunicarse con su referencia, con el área de voluntariado y, cuando corresponda, con otros equipos de la organización. También podrá participar en encuestas, reuniones, espacios de consulta, comisiones, actividades de reconocimiento y otros mecanismos establecidos para formular propuestas, compartir aprendizajes y contribuir a la mejora de los programas y del propio sistema de voluntariado.

Las propuestas, quejas, necesidades e incidencias deberán recibir una respuesta proporcionada y, cuando corresponda, quedar registradas para facilitar su seguimiento.

14. Evaluación de la experiencia

La experiencia será evaluada periódicamente por la persona voluntaria y por la referencia profesional o responsable de la actividad.

La evaluación permitirá valorar la acogida, la formación, el acompañamiento, la comunicación, la adecuación de las funciones, la participación, la satisfacción, el cumplimiento de los compromisos y la contribución de la actividad a los objetivos del programa.

Los resultados se utilizarán para introducir mejoras tanto en la experiencia individual como en los procedimientos generales de gestión. La evaluación no se reservará únicamente para el final del año o para el momento de la baja, sino que se integrará durante el desarrollo de la participación.

15. Reconocimiento

ONG Rescate reconocerá de manera formal e informal la contribución de las personas voluntarias durante las distintas fases de su recorrido.

Este reconocimiento podrá concretarse mediante comunicaciones de agradecimiento, encuentros, publicaciones, participación en espacios institucionales, acreditación de actividades y reconocimiento de competencias.

La persona podrá solicitar un certificado en el que consten, al menos, las actividades realizadas, el periodo de participación y, cuando sea posible, la dedicación y las competencias desarrolladas.

16. Cierre de la actividad voluntaria

El cierre podrá producirse por finalización del programa, cumplimiento del periodo acordado, decisión de la persona voluntaria, pérdida de disponibilidad, cambio de circunstancias, incumplimiento de compromisos o decisión motivada de ONG Rescate.

Siempre que sea posible, se realizará una comunicación o entrevista de cierre que permita conocer los motivos de la finalización, evaluar la experiencia de ambas partes, identificar aprendizajes y determinar si resulta necesario sustituir a la persona en la actividad.

La entidad gestionará la baja en los registros y en la póliza, desactivará los accesos digitales, solicitará la devolución de acreditaciones o recursos, emitirá el certificado cuando corresponda y dejará constancia documental del cierre.

La finalización deberá gestionarse con respeto, evitando que una persona deje de participar sin que la entidad conozca las causas o que permanezca registrada como activa cuando ya no desarrolla ninguna actividad.

17. Vinculación posterior

Una vez finalizada la actividad, la persona podrá mantener una relación con ONG Rescate cuando exista interés por ambas partes y haya autorizado el envío de comunicaciones.

La vinculación podrá incluir información sobre nuevas oportunidades, campañas, actividades puntuales, formaciones, encuentros, acciones de reconocimiento y otras formas de participación.

La persona que mantenga esta vinculación tendrá la consideración de antigua persona voluntaria o persona vinculada, pero no de voluntaria activa mientras no se formalice una nueva incorporación a una actividad concreta.

7.2. Planificación individual de la participación

Las funciones, modalidad, dedicación, duración y calendario de la actividad se acordarán con cada persona teniendo en cuenta las necesidades del programa y su disponibilidad.

La planificación deberá ser realista y evitar compromisos desproporcionados que puedan afectar al bienestar de la persona voluntaria, a las personas destinatarias o a la continuidad de las actividades.

Cuando una actividad tenga horarios o fechas determinadas, estos se comunicarán con antelación suficiente. Las modificaciones deberán acordarse entre la persona voluntaria y la referencia responsable.

La flexibilidad de la participación no elimina la necesidad de compromiso. Cuando una persona no pueda asistir o continuar con una actividad, deberá comunicarlo para permitir la reorganización del programa y evitar perjuicios a otras personas.

7.3. Registro y trazabilidad del itinerario

ONG Rescate mantendrá un registro actualizado del estado de cada persona dentro del itinerario de voluntariado.

El sistema permitirá diferenciar, al menos, entre candidaturas recibidas, personas en proceso de selección, incorporaciones pendientes de formalización, personas voluntarias activas, participaciones temporalmente suspendidas, bajas y personas vinculadas posteriormente.

También permitirá registrar la documentación formalizada, el perfil y programa asignados, la persona de referencia, la formación realizada, la cobertura de seguros, las actividades desarrolladas, las evaluaciones, las incidencias y el cierre.

El acceso a esta información estará limitado a las personas autorizadas y se realizará conforme a la normativa de protección de datos y a los procedimientos internos de ONG Rescate.

Para cada proyecto existe una acción específica de voluntariado. Este grupo es pieza fundamental en el desarrollo de las actividades indispensables en la ejecución de los programas por parte de la organización.

En ONG Rescate, consideramos la labor del voluntariado como un pilar indispensable para alcanzar los objetivos de nuestros proyectos y favorecer una inclusión exitosa de los colectivos con los que trabajamos.

Por ello, en la organización apostamos por integrar equipos de voluntarios especializados dentro de cada uno de los programas de acogida, apoyo legal, enseñanza del idioma, inserción socio-laboral, apoyo psicosocial, sensibilización y educación para el desarrollo.

La participación de la comunidad a través del voluntariado refuerza considerablemente la capacidad operativa y alcance de la ONG al aportar, de manera estable y comprometida, recursos humanos cualificados según las necesidades particulares de cada iniciativa.

Así, se optimizan los resultados de las intervenciones al incorporar, desde su diseño, la visión, creatividad y motivación de personas sensibilizadas con la realidad de los colectivos atendidos.

El voluntariado actúa como un catalizador de los programas ejecutados por la entidad, potenciando exponencialmente sus efectos transformadores a través de la acción social organizada y especializada. Permite aprovechar el poder genuino de la solidaridad ciudadana para construir una sociedad más inclusiva.

En definitiva, garantizar la participación directa de equipos voluntarios comprometidos dentro de cada proyecto es una apuesta estratégica de Rescate para maximizar su capacidad de generar cambios positivos duraderos en la vida de personas migrantes y refugiadas. El voluntariado como pieza imprescindible para favorecer su integración plena.

8. Ciclo de gestión del voluntariado en ONG Rescate

El ciclo de gestión del voluntariado reúne los procesos que ONG Rescate Internacional debe planificar, ejecutar, registrar y evaluar para garantizar una participación voluntaria organizada, segura y de calidad.

Mientras que el itinerario descrito en el apartado anterior muestra el recorrido vivido por cada persona voluntaria, el ciclo de gestión presenta las responsabilidades que asume la organización en cada momento. Ambos apartados se encuentran relacionados, pero cumplen funciones diferentes: el itinerario facilita que la persona comprenda su experiencia y el ciclo permite que ONG Rescate gestione esa experiencia de forma homogénea, trazable y evaluable.

El ciclo comienza antes de que se publique una oportunidad de voluntariado. La entidad debe identificar previamente qué necesidad existe, qué aportación puede realizar el voluntariado, qué perfil resulta adecuado y qué condiciones deben garantizarse. Continúa con la captación, selección, acogida, formación, acompañamiento, seguimiento y participación, e incluye expresamente el cierre de la actividad y las posibles formas de vinculación posterior.

La evaluación se desarrollará de manera transversal durante todo el ciclo. No constituye una fase aislada al final del proceso, sino un mecanismo permanente para comprobar la adecuación de las actuaciones, detectar necesidades y aplicar mejoras.

El plan 2024-2026 concentraba el recorrido principalmente en la captación, formalización, seguro, acreditación, formación, actividad y evaluación. El nuevo modelo amplía esta visión e incorpora de manera estructurada la definición previa de perfiles, el acompañamiento continuado, el cierre y la vinculación.

8.1. Fase 0. Definición de los perfiles de voluntariado

Antes de iniciar cualquier proceso de captación, el programa o área responsable deberá determinar si la incorporación de personas voluntarias responde a una necesidad real y compatible con la naturaleza de la acción voluntaria.

Esta fase permitirá definir la finalidad de la participación, las funciones que podrán realizarse, los límites de actuación, la modalidad, la dedicación aproximada, la formación necesaria, los riesgos asociados, los recursos disponibles y la persona profesional encargada del acompañamiento.

También deberá identificarse el perfil más adecuado para desarrollar la actividad. Para ello se tendrán en cuenta los conocimientos, competencias, experiencia, disponibilidad y requisitos específicos que puedan resultar necesarios.

Los requisitos deberán ser objetivos, proporcionados y directamente relacionados con las funciones previstas. No podrán utilizarse criterios que generen discriminaciones injustificadas o barreras innecesarias para la participación.

Cada perfil deberá quedar documentado mediante la ficha correspondiente. Esta recogerá también las competencias que la persona podrá adquirir o reforzar durante su experiencia de voluntariado.

La definición de perfiles será responsabilidad compartida entre el área de voluntariado y el equipo profesional del programa. El área de voluntariado velará por la coherencia con el Plan y los procedimientos comunes, mientras que el programa aportará el conocimiento técnico necesario para concretar las funciones y necesidades.

8.2. Fase 1. Captación y selección

La captación tiene como finalidad informar a la ciudadanía sobre las oportunidades de participación disponibles y atraer candidaturas adecuadas a las necesidades identificadas por los programas.

Las oportunidades podrán difundirse a través de la página web, redes sociales, plataformas especializadas, campañas, actividades informativas, universidades, centros educativos, empresas, administraciones públicas, redes territoriales y entidades colaboradoras.

La comunicación deberá describir de forma clara la finalidad de la actividad, sus funciones, modalidad, ubicación, duración, dedicación, requisitos y condiciones de participación. Se utilizará un lenguaje inclusivo, accesible y respetuoso con la diversidad.

La captación no se limitará a conseguir el mayor número posible de candidaturas. Su finalidad será facilitar una correspondencia adecuada entre las personas interesadas y las oportunidades reales disponibles.

Las candidaturas serán registradas y revisadas mediante criterios comunes. Cuando exista una posible adecuación, se realizará una entrevista que permita conocer las motivaciones, expectativas, disponibilidad, experiencia, necesidades de apoyo y compatibilidad con el perfil requerido.

La selección respetará los principios de igualdad, transparencia, accesibilidad, diversidad y no discriminación. La decisión deberá fundamentarse en la adecuación entre la persona, la actividad y las necesidades de las personas destinatarias.

Cuando una candidatura no sea seleccionada para una actividad concreta, la entidad podrá informar sobre otras oportunidades compatibles o mantenerla en la base de candidaturas durante el tiempo autorizado.

ONG Rescate registrará, de forma proporcionada, el número de oportunidades difundidas, candidaturas recibidas, entrevistas realizadas, incorporaciones efectuadas y principales causas por las que determinados procesos no finalizaron con una incorporación. Esta información permitirá evaluar la eficacia de los canales de captación y del sistema de selección.

8.3. Fase 2. Acogida e incorporación

La acogida comprende el conjunto de actuaciones destinadas a formalizar la relación de voluntariado y facilitar que la persona se incorpore a la organización en condiciones adecuadas.

Antes del inicio de la actividad se formalizará el acuerdo de incorporación y se completará la documentación necesaria en materia de confidencialidad, protección de datos, seguros, prevención de riesgos, autorizaciones y otros requisitos vinculados al programa.

La persona recibirá información sobre la misión, visión, valores, estructura y líneas de actuación de ONG Rescate, así como sobre sus derechos y deberes, los canales de comunicación, el sistema de participación y los procedimientos para comunicar incidencias, quejas o propuestas.

También se le facilitará información específica sobre el programa, las personas destinatarias, las funciones, los límites de actuación, la dedicación acordada y las condiciones de finalización.

Cada persona voluntaria contará con una referencia claramente identificada. La asignación deberá quedar registrada y comunicarse antes del comienzo de las actividades.

La incorporación incluirá una formación inicial común y, cuando resulte necesario, una formación específica vinculada a las funciones asignadas. La actividad no comenzará hasta que se hayan completado aquellos contenidos considerados imprescindibles para garantizar una participación adecuada y segura.

La bienvenida podrá incluir la presentación del equipo, de otras personas voluntarias, de los espacios, de las herramientas y de los recursos que se utilizarán.

8.4. Fase 3. Acompañamiento y seguimiento

El acompañamiento comprende todas las actuaciones desarrolladas por ONG Rescate para apoyar a la persona voluntaria durante su participación y garantizar la calidad de las actividades.

La persona de referencia mantendrá una comunicación periódica para conocer el desarrollo de las funciones, revisar los compromisos acordados, detectar dificultades y responder a posibles necesidades de apoyo o formación.

La frecuencia del seguimiento se adaptará a la duración, intensidad, autonomía, responsabilidad y características de cada actividad. Los programas que impliquen contacto continuado con personas destinatarias o situaciones de especial vulnerabilidad requerirán un seguimiento más cercano.

El acompañamiento contemplará la adecuación de las funciones, la carga asumida, el bienestar de la persona voluntaria, la relación con el equipo profesional y con las personas destinatarias, la disponibilidad de recursos y el cumplimiento de las normas de protección y confidencialidad.

Esta fase incluirá también la formación continua. Las necesidades formativas podrán identificarse mediante las evaluaciones, las observaciones de las personas de referencia, las propuestas del voluntariado, las incidencias y la evolución de los programas.

La comunicación tendrá carácter multidireccional. ONG Rescate proporcionará información relevante, pero también habilitará canales para que las personas voluntarias puedan expresar dudas, necesidades, propuestas, quejas e incidencias.

La entidad promoverá espacios de participación en los que el voluntariado pueda contribuir a la planificación, desarrollo y evaluación de las actividades. Las propuestas recibidas deberán ser analizadas y, cuando resulten viables, incorporadas a la toma de decisiones.

Durante esta fase se realizarán asimismo actuaciones de reconocimiento, tanto individuales como colectivas, para poner en valor la contribución realizada y reforzar el sentido de pertenencia.

El seguimiento deberá dejar evidencias suficientes. Estas podrán incluir registros de contacto, reuniones, evaluaciones, participación en formaciones, incidencias, propuestas, acuerdos y mejoras aplicadas.

8.5. Fase 4. Cierre de la actividad

El cierre es la fase mediante la que se formaliza la finalización de la actividad voluntaria y se adoptan las actuaciones necesarias para que la desvinculación se produzca de forma ordenada y respetuosa.

Podrá iniciarse por decisión de la persona voluntaria, finalización del proyecto o actividad, cumplimiento del periodo acordado, cambio de disponibilidad, incompatibilidad sobrevenida, incumplimiento de los compromisos o decisión motivada de ONG Rescate.

Siempre que sea posible, se realizará una entrevista, comunicación o formulario de cierre. Este espacio permitirá conocer los motivos de la finalización, valorar la experiencia, identificar aprendizajes, recoger propuestas y detectar posibles incidencias.

La persona de referencia y el área de voluntariado revisarán las actuaciones pendientes, la continuidad de las tareas y, cuando corresponda, la necesidad de realizar una transición a otra persona voluntaria.

El cierre incluirá la actualización del estado de la persona en el sistema de gestión, la baja en la cobertura de seguros, la desactivación de accesos digitales, la devolución de acreditaciones, materiales o dispositivos y la resolución de posibles gastos pendientes.

La persona recibirá el reconocimiento correspondiente y podrá solicitar la acreditación de las actividades realizadas, del periodo de participación, de la dedicación y, cuando resulte posible, de las competencias adquiridas.

Cuando la relación finalice debido a un incumplimiento, conflicto o incidencia, la decisión deberá gestionarse de manera proporcionada, respetando el derecho de la persona a ser informada y dejando constancia de las actuaciones realizadas.

Los datos obtenidos durante los cierres se analizarán periódicamente para identificar causas recurrentes de abandono, dificultades en determinados programas y oportunidades de mejora.

8.6. Fase 5. Vinculación posterior

La finalización de una actividad no implica necesariamente la desaparición de toda relación entre la persona y ONG Rescate.

Cuando exista interés por ambas partes y se cuente con la correspondiente autorización, la entidad podrá mantener una vinculación posterior con antiguas personas voluntarias.

Esta vinculación podrá incluir el envío de información sobre nuevas oportunidades de voluntariado, campañas, encuentros, formaciones, actividades puntuales, consultas, acciones de sensibilización y espacios de reconocimiento.

También podrá facilitar que una persona vuelva a incorporarse a otro programa, apoye actividades concretas o comparta su experiencia con nuevas personas voluntarias.

La vinculación posterior deberá diferenciarse claramente de la condición de persona voluntaria activa. Una persona vinculada no se considerará voluntaria activa ni estará incluida en la cobertura de seguros mientras no formalice una nueva incorporación a una actividad concreta.

ONG Rescate mantendrá actualizada esta situación en su sistema de gestión y respetará en todo momento las preferencias de comunicación y protección de datos de cada persona.

8.7. Evaluación transversal del ciclo

La evaluación estará presente en todas las fases del ciclo y permitirá comprobar si los procedimientos funcionan, si las personas reciben el acompañamiento previsto y si la acción voluntaria contribuye a los objetivos de los programas.

En la definición de perfiles se evaluará la correspondencia entre las necesidades identificadas y las funciones propuestas. En la captación y selección se analizará la eficacia de los canales y la adecuación de las candidaturas. En la acogida se valorará la calidad de la información y la formación inicial.

Durante el acompañamiento se analizarán la satisfacción, la participación, las necesidades formativas, las incidencias y la evolución de las actividades. En el cierre se estudiarán la experiencia global, las razones de finalización y los aprendizajes obtenidos. En la vinculación se valorará la capacidad de la entidad para mantener relaciones significativas con las personas que han formado parte de la organización.

La información recopilada se integrará en los informes periódicos de evaluación y servirá para definir acciones de mejora, responsables, plazos e indicadores de seguimiento.

8.8. Coordinación y responsabilidades durante el ciclo

El área responsable de voluntariado coordinará el sistema general, desarrollará los procedimientos comunes, realizará el seguimiento de su aplicación y prestará apoyo a los equipos de los distintos programas y territorios.

Las personas responsables de los programas identificarán las necesidades, definirán las funciones, facilitarán el acompañamiento técnico y garantizarán que las actividades se integren correctamente en la intervención.

Las personas de referencia mantendrán el contacto directo con el voluntariado, realizarán el seguimiento cotidiano y comunicarán al área responsable las necesidades, incidencias y propuestas detectadas.

La gestión del ciclo no recaerá exclusivamente en una sola persona. Requerirá la coordinación entre el área de voluntariado, los equipos profesionales, las delegaciones territoriales, administración, protección de datos, comunicación y otras áreas que puedan intervenir en función de las características del programa.

8.9. Registro y mejora del ciclo de gestión

ONG Rescate desarrollará progresivamente un sistema de registro común que permita disponer de información actualizada sobre cada fase del ciclo.

El sistema recogerá la definición de los perfiles, las oportunidades publicadas, las candidaturas recibidas, las entrevistas, las incorporaciones, la documentación formalizada, las formaciones, el seguimiento, las actividades, las evaluaciones, las incidencias, los cierres y las vinculaciones posteriores.

La información podrá integrarse en el CRM de la entidad a medida que avance su desarrollo, sin atribuir al sistema funcionalidades que todavía no estén plenamente implantadas.

El análisis periódico de estos datos permitirá identificar desviaciones, comparar resultados entre programas y territorios, valorar la eficacia y eficiencia de los procedimientos y adoptar decisiones fundamentadas.

9. Sistema de seguimiento, medición y evaluación del Plan de Voluntariado

ONG Rescate Internacional establecerá un sistema común de seguimiento, medición y evaluación que permita conocer cómo se desarrolla el voluntariado, comprobar el cumplimiento de los objetivos del Plan y utilizar la información obtenida para adoptar decisiones y aplicar mejoras.

El sistema abarcará el conjunto del ciclo de gestión como la definición de perfiles, captación, selección, acogida, formación, acompañamiento, comunicación, participación, reconocimiento, satisfacción, cierre y vinculación posterior. También permitirá analizar la eficacia y eficiencia de los recursos destinados al voluntariado y la contribución de la acción voluntaria a los objetivos de los programas.

La evaluación no se entenderá únicamente como la aplicación de una encuesta de satisfacción. Incluirá información cuantitativa y cualitativa procedente de las personas voluntarias, las personas destinatarias cuando resulte adecuado, las personas profesionales de referencia, los equipos responsables de los programas y los registros de gestión de la entidad.

Este planteamiento responde al marco normativo general y autonómico aplicable. La Ley 45/2015 establece entre las obligaciones de las entidades efectuar el seguimiento y evaluación de las actividades programadas conforme a criterios de eficacia y rentabilidad social. Las normas de Castilla-La Mancha, Castilla y León, Andalucía, Galicia y Comunitat Valenciana incorporan igualmente obligaciones o mecanismos de seguimiento y evaluación de los programas y de la acción voluntaria.

El sistema se aplicará con criterios comunes en todos los territorios en los que ONG Rescate desarrolle voluntariado. Las particularidades autonómicas podrán ampliar los requisitos, pero no reducirán el nivel común de seguimiento establecido por este plan.

9.1. Finalidades de la evaluación

El sistema tendrá como primera finalidad comprobar si las actuaciones previstas en el Plan se están desarrollando y si las personas voluntarias recorren las diferentes fases del ciclo con las garantías establecidas.

Permitirá conocer si los perfiles definidos responden a las necesidades de los programas, si los procesos de captación y selección son adecuados, si la formación resulta suficiente, si el acompañamiento se realiza con la frecuencia necesaria y si los procedimientos de cierre y vinculación se aplican correctamente.

La evaluación permitirá también conocer la experiencia de las personas voluntarias, su grado de satisfacción, las dificultades encontradas, las competencias desarrolladas y su percepción sobre la comunicación, participación, formación, reconocimiento y acompañamiento recibidos.

Otra de sus finalidades será valorar la contribución del voluntariado a los objetivos de cada programa. Esta valoración no se limitará al número de personas o a las horas realizadas, sino que atenderá a la calidad de las actividades, su utilidad para las personas destinatarias, la adecuación de las funciones y el valor añadido generado por la participación ciudadana.

Finalmente, el sistema permitirá detectar desviaciones, riesgos, incidencias y oportunidades de mejora, asignando responsabilidades y plazos para su tratamiento.

9.2. Niveles de seguimiento y evaluación

El seguimiento se desarrollará en distintos niveles relacionados entre sí.

La evaluación individual analizará la experiencia y evolución de cada persona voluntaria. Permitirá revisar la adecuación de sus funciones, el acompañamiento recibido, sus necesidades formativas, su satisfacción, el cumplimiento de los compromisos y las circunstancias que puedan afectar a la continuidad de su participación.

La evaluación de las actividades y programas permitirá comprobar si el voluntariado contribuye a los objetivos previstos, si los perfiles son adecuados, si las funciones se desarrollan dentro de los límites definidos y si existen recursos suficientes para sostener la participación.

La evaluación del ciclo de gestión examinará el funcionamiento de los procedimientos comunes de captación, selección, acogida, formación, comunicación, participación, reconocimiento, satisfacción, cierre y vinculación.

La evaluación del Plan de Voluntariado analizará el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos para el periodo 2027-2029 y la evolución global del sistema en los distintos programas y territorios.

9.3. Periodicidad del seguimiento

El seguimiento operativo tendrá carácter continuo. Las incorporaciones, actividades, formaciones, reuniones, incidencias, evaluaciones y cierres se registrarán a medida que se produzcan.

Con carácter trimestral, el área de voluntariado revisará los principales datos del ciclo de gestión. Esta revisión permitirá detectar situaciones que requieran una respuesta temprana, como candidaturas sin atender, personas activas sin referencia asignada, documentación pendiente, falta de seguimiento, incidencias abiertas o actividades que no estén funcionando según lo previsto.

Con carácter semestral se realizará una revisión conjunta con las personas profesionales o responsables de los programas que incorporen voluntariado. En ella se analizará el desarrollo de las actividades, las necesidades de los equipos, la adecuación de los perfiles, la evolución de las personas voluntarias y las posibles medidas de mejora.

Al menos una vez al año se recogerá directamente la valoración de las personas voluntarias mediante una herramienta accesible y preferentemente digital. Esta consulta podrá complementarse con entrevistas, grupos de discusión, reuniones, formularios de cierre y otros mecanismos cualitativos.

Anualmente se elaborará un informe consolidado de seguimiento y evaluación. Este documento recogerá los principales resultados, desviaciones, incidencias, aprendizajes y acciones de mejora adoptadas.

Al finalizar 2029 se realizará una evaluación global del Plan que servirá como base para la elaboración del siguiente periodo de planificación.

9.4. Fuentes e instrumentos de información

La evaluación utilizará distintas fuentes para evitar que sus conclusiones dependan de un único instrumento.

Entre ellas se encontrarán los registros de candidaturas y entrevistas, acuerdos de incorporación, altas y bajas, fichas de perfiles, registros de seguros, asistencia a formaciones, actividades realizadas, dedicación, reuniones de seguimiento, propuestas, incidencias, solicitudes de reembolso, entrevistas de cierre y vinculaciones posteriores.

También se utilizarán encuestas de satisfacción, formularios de valoración, entrevistas individuales, grupos de discusión, reuniones de coordinación, informes de las personas de referencia y valoraciones de los equipos responsables de los programas.

Cuando resulte pertinente y pueda hacerse sin generar molestias o riesgos, se incorporará la valoración de las personas destinatarias. Esta participación se adaptará a sus circunstancias, al tipo de actividad y a las condiciones de confidencialidad y protección aplicables.

La información cuantitativa permitirá conocer la dimensión y evolución del sistema. La información cualitativa permitirá comprender las causas de los resultados, las experiencias de las personas y las circunstancias que no pueden explicarse únicamente mediante cifras.

9.5. Indicadores de seguimiento

ONG Rescate establecerá un cuadro común de indicadores para el conjunto del plan. Los programas podrán incorporar indicadores adicionales cuando sus características lo requieran.

Los indicadores de alcance y participación permitirán conocer las candidaturas recibidas, entrevistas realizadas, nuevas incorporaciones, personas voluntarias activas, bajas, reincorporaciones, actividades desarrolladas, territorios, modalidades de participación y dedicación registrada.

Los indicadores de calidad del ciclo permitirán comprobar el porcentaje de personas que cuentan con acuerdo de incorporación, seguro, acreditación cuando sea necesaria, referencia asignada, formación inicial, seguimiento y cierre documentado.

Los indicadores de formación recogerán las necesidades detectadas, acciones desarrolladas, participación, valoración de los contenidos, adquisición o fortalecimiento de competencias y aplicación de los aprendizajes a la actividad.

Los indicadores de comunicación y participación permitirán conocer el funcionamiento de los canales existentes, la respuesta a las comunicaciones, las propuestas recibidas, las quejas o necesidades trasladadas, la participación en espacios de consulta y las propuestas incorporadas a la gestión.

Los indicadores de satisfacción y experiencia analizarán la valoración de la acogida, las funciones, el acompañamiento, la formación, la relación con el equipo, el reconocimiento, la percepción de utilidad y la disposición a continuar o recomendar la experiencia.

Los indicadores de cierre y vinculación recogerán las bajas registradas, los motivos de finalización, las entrevistas o formularios de cierre realizados, los certificados emitidos, las personas que mantienen vinculación y las posibles reincorporaciones.

Los indicadores de protección e inclusión permitirán conocer las incidencias relacionadas con discriminación, acoso, confidencialidad, protección de datos, seguridad o relaciones inadecuadas, así como las necesidades de accesibilidad y los ajustes razonables adoptados.

Los indicadores de eficacia y eficiencia analizarán el grado de cumplimiento de los objetivos, la correspondencia entre los recursos utilizados y los resultados, el tiempo dedicado a la gestión, la utilidad de los canales de captación, la sostenibilidad de las actividades y las oportunidades de mejora mediante herramientas digitales.

La información sobre edad, género, discapacidad, origen u otras circunstancias personales únicamente se recogerá cuando resulte necesaria, exista una base legítima y se respeten los principios de minimización, confidencialidad y protección de datos.

9.6. Establecimiento de metas y valores de referencia

Los objetivos generales y específicos del plan se acompañarán de indicadores que permitan comprobar su cumplimiento.

Las metas concretas podrán establecerse mediante la planificación operativa anual, teniendo en cuenta la situación de partida, los programas activos, los recursos disponibles y los resultados del ejercicio anterior.

Esta fórmula permitirá que los objetivos sean exigentes pero realistas y evitará mantener durante tres años metas que hayan dejado de responder a la realidad de la organización.

Cuando no exista información histórica suficiente, el primer periodo de aplicación se utilizará para construir una línea de base. A partir de ella podrán fijarse valores de referencia, objetivos de mejora y umbrales de alerta.

No se considerará positivo un resultado únicamente porque aumente el número de personas voluntarias. El crecimiento deberá analizarse junto con la capacidad de acogida, formación, acompañamiento y supervisión de la entidad.

9.7. Análisis de desviaciones

Se considerará desviación cualquier diferencia relevante entre los objetivos o condiciones previstas y los resultados observados.

Las desviaciones podrán estar relacionadas con la falta de candidaturas, baja adecuación de los perfiles, demoras en la incorporación, formación insuficiente, ausencia de seguimiento, abandono, insatisfacción, incidencias, escasa participación, falta de recursos o incumplimiento de los procedimientos.

Cuando se detecte una desviación relevante, se analizarán sus causas, consecuencias y extensión. También se valorará si afecta a una persona concreta, a un programa, a un territorio o al conjunto del sistema.

El análisis no tendrá como finalidad buscar responsabilidades individuales de forma automática, sino comprender por qué se ha producido la situación y qué medidas pueden evitar su repetición.

9.8. Acciones de mejora

Las conclusiones de las evaluaciones se traducirán en acciones de mejora concretas.

Cada acción identificará el problema o necesidad, la causa analizada, la medida que se aplicará, la persona o área responsable, el plazo previsto, los recursos necesarios y la evidencia que permitirá comprobar su ejecución.

Una acción no se considerará finalizada únicamente porque se haya realizado una actividad. Será necesario comprobar si la medida aplicada ha sido eficaz para corregir la desviación o mejorar el resultado.

Cuando una acción no produzca el efecto esperado, se revisará y se establecerán nuevas medidas.

Este sistema coincide con el criterio establecido en informes de auditoría, que exige analizar las causas y consecuencias de las desviaciones, definir acciones, asignar responsables y plazos y aportar evidencias de su eficacia.

9.9. Responsabilidades en el sistema de evaluación

El área responsable de voluntariado coordinará el sistema general, consolidará la información, elaborará los informes y realizará el seguimiento de las acciones de mejora.

Las personas responsables de los programas proporcionarán la información correspondiente a las actividades, resultados, necesidades, incidencias y evolución del voluntariado que acompañan.

Las personas profesionales de referencia realizarán el seguimiento directo, registrarán las actuaciones relevantes y facilitarán la participación de las personas voluntarias en los procesos de evaluación.

Las personas voluntarias participarán aportando su experiencia, propuestas y valoraciones. Su participación deberá ser libre y no podrá generar consecuencias negativas por expresar críticas o comunicar dificultades.

Cuando resulte necesario, podrán participar otras áreas de ONG Rescate, como administración, protección de datos, comunicación, dirección o las delegaciones territoriales.

9.10. Elaboración y difusión de resultados

El informe anual de seguimiento incluirá una descripción del periodo evaluado, los instrumentos utilizados, los principales indicadores, los resultados obtenidos, las desviaciones identificadas, las acciones de mejora y el grado de ejecución de las medidas adoptadas anteriormente.

Los resultados se comunicarán internamente a las personas y equipos implicados. Las personas voluntarias recibirán una devolución comprensible sobre los principales resultados y las decisiones derivadas de su participación.

ONG Rescate podrá publicar una versión resumida de los resultados a través de su memoria anual, página web u otros canales institucionales. Esta versión protegerá los datos personales y evitará cualquier información que permita identificar a personas voluntarias o destinatarias.

La difusión no tendrá únicamente una finalidad informativa. Permitirá rendir cuentas, reconocer la aportación del voluntariado y mostrar qué cambios se han realizado a partir de las evaluaciones.

9.11. Revisión del plan

El Plan será objeto de revisión anual para comprobar si continúa respondiendo a la realidad de los programas, los territorios, la normativa y las necesidades de las personas voluntarias y destinatarias.

Las modificaciones operativas podrán incorporarse mediante procedimientos, instrucciones, fichas de perfil, planes anuales o anexos sin necesidad de sustituir íntegramente el plan.

Cuando se produzcan cambios sustanciales en sus objetivos, ámbito territorial, modelo de gestión o marco normativo, se valorará la aprobación de una actualización formal.

La evaluación final de 2029 recogerá las conclusiones del periodo completo y formulará recomendaciones para el siguiente plan de voluntariado.

Con este apartado, la evaluación deja de ser aquel esquema limitado del Plan anterior —contacto semestral, envío de información y encuesta anual— y se convierte en un sistema completo de registro, análisis, toma de decisiones y mejora continua. El modelo anterior se apoyaba principalmente en esos tres mecanismos y no establecía una evaluación estructurada de todas las fases del ciclo.

10. Régimen de cobertura y reembolso de gastos derivados de la actividad voluntaria

ONG Rescate Internacional reconoce el derecho de las personas voluntarias a no asumir, con carácter general, los costes necesarios para desarrollar las actividades que la propia entidad les encomiende o autorice.

La acción voluntaria se realiza de manera libre, solidaria y sin contraprestación económica o material. Esta gratuidad no significa que la persona voluntaria deba financiar los desplazamientos, materiales u otros recursos necesarios para cumplir las funciones asignadas.

El reembolso de gastos no constituye un salario, una remuneración por el tiempo dedicado, una gratificación ni una compensación por la disponibilidad de la persona. Su finalidad consiste exclusivamente en devolver los importes necesarios, razonables y directamente vinculados con una actividad de voluntariado previamente organizada o autorizada por ONG Rescate.

La entidad procurará, siempre que resulte posible, proporcionar directamente los medios necesarios para desarrollar la actividad. Cuando esto no sea viable y la persona deba adelantar un gasto, se aplicará el procedimiento de autorización, justificación, revisión, registro y reembolso establecido en este apartado y en las instrucciones económicas internas de ONG Rescate.

El régimen será común para todos los programas y territorios, sin perjuicio de las adaptaciones exigidas por la normativa autonómica, las características de cada actividad y las condiciones establecidas por las entidades financiadoras.

La inexistencia de una partida presupuestaria no deberá trasladarse de manera imprevista a la persona voluntaria. Antes de asignar una actividad que pueda generar gastos, ONG Rescate deberá aclarar qué conceptos serán cubiertos, cuáles no serán reembolsables y qué autorización deberá obtenerse.

10.1. Marco normativo común

La Ley 45/2015, de 14 de octubre, reconoce el derecho de las personas voluntarias a ser reembolsadas por los gastos realizados durante el desempeño de sus actividades conforme a lo previsto en el acuerdo de incorporación. Este acuerdo debe definir el régimen de gastos reembolsables y la entidad debe cubrir los gastos derivados de la actividad en las condiciones pactadas.

En Castilla-La Mancha solo pueden reembolsarse los gastos efectivamente contraídos como consecuencia de la actividad y dentro de los límites previamente establecidos por la entidad. La misma norma reconoce el derecho a recibir los medios necesarios y a ser compensada por los gastos ocasionados durante la actividad.

En Castilla y León, las personas voluntarias tienen derecho, salvo renuncia, al reembolso o compensación de los gastos realizados en los términos previamente acordados. La entidad debe cubrir los gastos derivados del servicio y el acuerdo de incorporación debe incluir el régimen aplicable.

La Ley andaluza exige que los gastos hayan sido previamente autorizados, respondan al programa al que se encuentra adscrita la persona y se ajusten, cuando corresponda, al acuerdo de incorporación. Además, cada programa debe definir los gastos reembolsables y el procedimiento utilizado para calcularlos.

En Galicia, la gratuidad de la acción voluntaria es compatible con el derecho al reembolso. Las condiciones deben acordarse previamente y la entidad tiene la obligación de cubrir los gastos derivados del desarrollo de la actividad voluntaria.

La Ley 4/2025 de la Comunitat Valenciana exige autorización previa, vinculación con el programa y, cuando proceda, correspondencia con lo pactado en el acuerdo de incorporación. Este acuerdo debe incluir el régimen de gastos y el propio Plan de Voluntariado debe definir los conceptos reembolsables y su procedimiento de cálculo.

La Ley de Voluntariado de la Comunidad de Madrid no contiene un régimen autonómico específico y detallado sobre gastos reembolsables. Por ello, ONG Rescate aplicará en Madrid el marco común establecido en este Plan, junto con la normativa estatal que resulte aplicable y las condiciones recogidas en el acuerdo de incorporación. La norma madrileña vigente fue actualizada por última vez en marzo de 2023.

10.2. Principios de aplicación

El régimen se aplicará respetando el principio de gratuidad. Ningún reembolso podrá encubrir una remuneración, el pago por horas, una relación laboral, una prestación profesional o una contraprestación por los resultados obtenidos.

Se respetará el principio de necesidad. Únicamente podrán cubrirse gastos necesarios para desarrollar una actividad previamente definida por ONG Rescate.

Se aplicará el principio de vinculación directa. Todo gasto deberá poder relacionarse con una persona voluntaria, un programa, una actividad, una fecha y una finalidad concreta.

Se aplicará, con carácter general, el principio de autorización previa. La persona voluntaria no deberá asumir un gasto confiando en que será reembolsado sin haber recibido información o autorización suficiente.

Se aplicará el principio de justificación. El importe solicitado deberá acreditarse mediante documentación adecuada o, en los supuestos expresamente regulados, mediante un sistema objetivo de cálculo.

Se atenderá al principio de proporcionalidad, seleccionando alternativas razonables y evitando gastos excesivos, innecesarios o ajenos a la finalidad de la actividad.

Se garantizará la igualdad de trato. Las condiciones no dependerán de decisiones informales o del grado de proximidad con el equipo, sino de criterios previamente definidos y aplicables a situaciones equivalentes.

También se tendrá en cuenta la accesibilidad económica. ONG Rescate procurará que la capacidad de una persona para adelantar dinero no determine sus posibilidades de participar en una actividad.

10.3. Modalidades de cobertura

ONG Rescate podrá cubrir los gastos mediante la provisión directa de los recursos, la compra anticipada de billetes o materiales, la concesión de un anticipo o el reembolso posterior.

La provisión directa será la modalidad preferente cuando los importes sean elevados, la actividad esté planificada con suficiente antelación o exista el riesgo de que adelantar el dinero dificulte la participación.

El reembolso posterior se utilizará cuando resulte operativo que la persona asuma inicialmente el gasto y presente después la documentación justificativa.

Los anticipos podrán utilizarse cuando la persona no pueda o no deba asumir temporalmente un importe necesario para la actividad. Las cantidades no utilizadas deberán devolverse y los gastos realizados deberán justificarse.

10.4. Gastos susceptibles de cobertura o reembolso

Podrán cubrirse los desplazamientos necesarios para participar en actividades previamente autorizadas. Esto podrá incluir transporte público urbano o interurbano, tren, autobús y otros medios adecuados a las características del trayecto.

El uso de vehículo particular requerirá autorización previa. Cuando sea aprobado, podrá reconocerse el kilometraje conforme a la tarifa interna vigente, junto con los peajes y aparcamientos estrictamente necesarios y justificados.

Podrán cubrirse materiales adquiridos por encargo de ONG Rescate para el desarrollo de talleres, actividades, eventos, acompañamientos u otras actuaciones de voluntariado.

Los gastos de alojamiento y manutención tendrán carácter excepcional y deberán estar justificados por la distancia, duración, horario o naturaleza de la actividad.

Podrán contemplarse gastos de comunicación, conectividad o herramientas digitales cuando resulten indispensables para una actividad concreta y no puedan ser proporcionados directamente por la entidad.

También podrán cubrirse los recursos necesarios para garantizar la accesibilidad y los ajustes razonables, como transporte adaptado, interpretación, asistencia personal o apoyos técnicos, cuando correspondan a la actividad y hayan sido previamente valorados.

Cada programa deberá establecer qué conceptos son aplicables y cuáles son sus límites, teniendo en cuenta las funciones asignadas, el presupuesto disponible y las condiciones de financiación.

10.5. Gastos que no serán reembolsables

No se reembolsarán gastos personales que no estén directamente relacionados con la actividad voluntaria.

No se cubrirán multas, sanciones, recargos, intereses, pérdidas, daños producidos por negligencia o gastos derivados del incumplimiento de las instrucciones de la entidad.

Tampoco se reembolsarán consumos de alcohol, regalos, donaciones, productos de uso exclusivamente personal, mejoras voluntarias de categoría o servicios adicionales innecesarios.

No serán reembolsables el tiempo dedicado, la disponibilidad, la pérdida de ingresos, el coste de oportunidad ni ninguna cantidad que pueda interpretarse como pago por la actividad.

Los desplazamientos habituales desde el domicilio hasta el lugar de participación no se considerarán automáticamente reembolsables. Su cobertura deberá estar prevista en el programa, en el acuerdo de incorporación o en la autorización de la actividad.

Como regla general, tampoco se reembolsarán los gastos realizados sin autorización previa, salvo que exista una circunstancia excepcional suficientemente justificada.

10.6. Información previa

Antes de la incorporación o de la asignación de una actividad que pueda generar costes, ONG Rescate informará a la persona voluntaria sobre el régimen aplicable.

La información deberá especificar los conceptos cubiertos, los límites, la necesidad de autorización, la documentación requerida, el plazo de presentación y el canal mediante el que se tramitará el reembolso.

Cuando una actividad no contemple la cobertura de determinados gastos, esta circunstancia se comunicará expresamente antes de que la persona acepte participar.

No resultará adecuado informar después de realizada la actividad de que un gasto necesario no puede reembolsarse cuando la persona tenía motivos razonables para entender que sería cubierto.

10.7. Autorización previa

La persona voluntaria solicitará autorización antes de asumir el gasto, salvo cuando este ya haya sido expresamente previsto en la planificación o en el acuerdo de incorporación.

La solicitud deberá identificar la actividad, el motivo, la fecha, el concepto, el importe aproximado y cualquier circunstancia relevante.

La autorización podrá fijar un límite máximo, un medio de transporte, una tarifa, una categoría de alojamiento, un proveedor o cualquier otra condición necesaria.

La autorización corresponderá a la persona responsable del programa o del voluntariado y, cuando la cuantía o naturaleza del gasto lo requiera, deberá contar también con la validación del área de administración.

La autorización no implicará el pago automático. El reembolso dependerá de que la actividad se realice, el gasto se ajuste a lo autorizado y se aporte una justificación suficiente.

10.8. Justificación de los gastos

La persona voluntaria presentará la solicitud dentro del plazo fijado por ONG Rescate.

Deberá indicar el programa, la actividad, la fecha, el concepto, el importe y la autorización correspondiente. Se adjuntarán facturas, billetes, recibos, justificantes bancarios u otros documentos adecuados.

Los justificantes deberán permitir comprobar la realidad del gasto, su fecha, importe, concepto y relación con la actividad.

En el caso del kilometraje, se registrarán el origen, el destino, la finalidad del desplazamiento, la fecha y la distancia recorrida. El cálculo podrá efectuarse mediante la tarifa interna aprobada, sin que sea necesario justificar cada desplazamiento con una factura de combustible.

Cuando un justificante no pueda obtenerse o se haya perdido por una causa razonable, podrá presentarse una declaración explicativa. Su aportación no generará automáticamente el derecho al pago y deberá ser valorada por las áreas responsables.

10.9. Procedimiento de cálculo

El transporte público se reembolsará por el importe efectivamente pagado y acreditado, dentro de las condiciones autorizadas.

El kilometraje se calculará multiplicando la distancia autorizada por la tarifa aprobada internamente para el periodo correspondiente.

El alojamiento, manutención y otros conceptos sujetos a límites se calcularán conforme a la tabla interna vigente o a los máximos definidos por el programa.

Cuando un proyecto financiado establezca límites inferiores, requisitos documentales adicionales o conceptos no elegibles, se aplicarán esas condiciones a los gastos imputados a dicho proyecto.

Las tablas y tarifas podrán actualizarse sin modificar íntegramente el plan, siempre que la actualización sea aprobada, comunicada y mantenga los principios recogidos en este apartado.

10.10. Revisión, aprobación y pago

La persona responsable del programa comprobará que la actividad fue realizada y que el gasto se corresponde con las funciones asignadas.

El área de administración verificará la suficiencia de la documentación, la disponibilidad presupuestaria, la imputación contable y las condiciones del proyecto financiador cuando corresponda.

Cuando falte información, se solicitará su subsanación antes de adoptar una decisión definitiva.

El pago se realizará preferentemente mediante transferencia bancaria u otro medio que permita conservar constancia. El uso de efectivo deberá limitarse a situaciones justificadas y quedar documentado.

La persona voluntaria recibirá información sobre la aprobación, reducción o denegación de la solicitud. Cuando no se reconozca la totalidad del importe, se explicará el motivo.

10.11. Gastos urgentes o excepcionales

Cuando se produzca un gasto necesario que no haya podido autorizarse previamente por una situación urgente o imprevisible, la persona voluntaria deberá comunicarlo a su referencia tan pronto como sea posible.

La solicitud explicará la necesidad del gasto, su relación con la actividad y las razones que impidieron obtener autorización.

La aprobación será valorada individualmente y tendrá carácter excepcional. Su reconocimiento no modificará las condiciones generales ni generará automáticamente un precedente.

10.12. Incorporación al acuerdo de voluntariado

El acuerdo de incorporación indicará el régimen aplicable a los gastos derivados de las funciones asignadas.

Podrá recoger las categorías cubiertas, las condiciones de autorización, los límites del programa, el procedimiento de justificación y la posibilidad de renunciar voluntariamente al reembolso cuando la normativa aplicable lo permita.

Una renuncia general no deberá utilizarse para trasladar sistemáticamente a las personas voluntarias gastos necesarios para el funcionamiento de los programas.

Cuando las funciones o condiciones económicas cambien sustancialmente, deberá actualizarse el acuerdo o formalizarse un documento complementario.

10.13. Responsabilidades

La persona voluntaria será responsable de solicitar la autorización cuando sea necesaria, emplear los recursos de manera adecuada y presentar información veraz y suficiente.

La persona responsable del programa deberá confirmar la necesidad del gasto, su relación con la actividad, la proporcionalidad del importe y la correcta realización de las funciones.

El área responsable de voluntariado garantizará que las personas conozcan sus derechos y que los criterios se apliquen de manera coherente entre programas y territorios.

El área de administración realizará las comprobaciones económicas, documentales y contables, tramitará el pago y conservará las evidencias correspondientes.

La dirección o el órgano interno competente aprobará las tarifas, límites y criterios generales.

10.14. Registro, protección de datos y trazabilidad

Cada solicitud deberá quedar vinculada con una persona voluntaria, un programa, una actividad y, cuando corresponda, una autorización previa.

El registro incluirá el concepto, importe solicitado, importe aprobado, documentación presentada, decisión adoptada y fecha de pago.

El acceso se limitará a las personas que necesiten la información para gestionar, supervisar, justificar o auditar el gasto.

Los datos bancarios y justificantes serán tratados conforme a la normativa de protección de datos y se conservarán durante los plazos legales, contables y de justificación aplicables.

La gestión podrá integrarse progresivamente en el CRM o en otras herramientas digitales de ONG Rescate. Mientras dicha integración no esté plenamente operativa, se utilizarán formularios y registros alternativos que garanticen la trazabilidad.

10.15. Seguimiento y evaluación

ONG Rescate evaluará periódicamente el funcionamiento del régimen de gastos.

El seguimiento podrá analizar el número de solicitudes, los conceptos, los importes, los programas y territorios implicados, los tiempos de tramitación, las denegaciones, las incidencias y las solicitudes pendientes.

También se valorará si alguna persona encuentra dificultades para participar porque no puede adelantar gastos y si resulta necesario ampliar la compra directa de recursos o los anticipos.

Los resultados servirán para revisar los formularios, tarifas, límites, plazos, canales de información y responsabilidades internas.

11. Responsable del voluntariado y estructura interna de coordinación

ONG Rescate Internacional contará con una persona formalmente designada para asumir la responsabilidad general del sistema de gestión del voluntariado en el conjunto de la organización.

Esta figura coordinará la aplicación del plan de voluntariado 2027-2029, promoverá la utilización de procedimientos comunes y velará por que las personas voluntarias reciban una atención coherente con independencia del programa, territorio o modalidad en la que participen.

La responsabilidad general no implica que una sola persona deba ejecutar todas las tareas relacionadas con el voluntariado. La gestión requiere la participación coordinada del área de voluntariado, las personas referentes de los programas y territorios, los equipos profesionales, administración, dirección y las demás áreas que intervengan en función de las características de cada actividad.

El modelo organizativo combinará, por tanto, una coordinación común de ámbito estatal con referencias operativas próximas a las personas voluntarias. Esta estructura permitirá mantener criterios homogéneos sin perder la capacidad de adaptar el acompañamiento a cada programa y territorio.

11.1. Designación de la persona responsable del voluntariado

La persona responsable del voluntariado será designada formalmente por la Dirección o por el órgano de ONG Rescate que tenga atribuida esta competencia.

La designación deberá constar en un documento identificable y actualizado en el que se recojan la persona designada, el puesto que ocupa, la fecha de efecto, su dependencia organizativa, las funciones asignadas y el alcance de su responsabilidad.

La figura responsable deberá aparecer en el organigrama de la entidad o en la documentación organizativa equivalente, de manera que los equipos profesionales y las personas voluntarias puedan identificar su posición y sus canales de contacto.

La persona designada deberá disponer de conocimientos adecuados sobre voluntariado, gestión de personas, derechos humanos, igualdad, diversidad, protección de datos, prevención de riesgos y funcionamiento de los programas de ONG Rescate. También deberá conocer la normativa estatal y autonómica aplicable y los estándares de calidad asumidos por la organización.

11.2. Funciones generales de la persona responsable del voluntariado

La persona responsable coordinará la implantación, seguimiento, evaluación y revisión del plan de voluntariado 2027-2029.

Le corresponderá desarrollar y mantener actualizados los procedimientos comunes del ciclo de gestión, procurando que la definición de perfiles, captación, selección, acogida, formación, acompañamiento, comunicación, participación, reconocimiento, cierre y vinculación se realicen de forma coherente en todos los programas.

Coordinará la planificación anual de las necesidades de voluntariado con las personas responsables de los proyectos y territorios. Esta planificación permitirá identificar las oportunidades que se pondrán en marcha, los perfiles requeridos, la capacidad de acompañamiento disponible, las necesidades formativas y los recursos necesarios.

Supervisará los procesos de captación y selección, pudiendo realizar directamente las entrevistas o delegarlas en personas profesionales que conozcan suficientemente el programa y los criterios establecidos. La delegación no eliminará la responsabilidad de garantizar que el proceso se documente y aplique de manera homogénea.

Coordinará la acogida y formación inicial común, procurando que todas las personas reciban información suficiente sobre ONG Rescate, sus derechos y deberes, las normas internas, los canales de comunicación, la protección de datos, la confidencialidad y los límites de la acción voluntaria.

También realizará el seguimiento general de la experiencia de las personas voluntarias, apoyándose en las referencias de cada programa para conocer su evolución, necesidades, satisfacción, participación e incidencias.

La persona responsable impulsará el plan anual de formación continua, recogiendo las necesidades planteadas por los programas y por las propias personas voluntarias y evaluando la participación, utilidad y aplicación de los aprendizajes.

Asimismo, coordinará los mecanismos de comunicación y participación, garantizando que las personas puedan trasladar dudas, propuestas, necesidades, quejas e incidencias y que estas sean registradas, analizadas y respondidas.

Le corresponderá promover el reconocimiento de la participación voluntaria y coordinar la emisión de certificados de actividad y, cuando resulte posible, la acreditación de competencias desarrolladas.

También supervisará la aplicación de los procedimientos de cierre y vinculación, evitando que las personas permanezcan registradas como activas cuando hayan finalizado su participación y favoreciendo una desvinculación ordenada.

11.3. Seguimiento, evaluación y mejora del sistema

La persona responsable del voluntariado coordinará la recogida y consolidación de la información necesaria para evaluar el plan.

Revisará periódicamente los indicadores de candidaturas, incorporaciones, formación, seguimiento, participación, satisfacción, incidencias, cierres, vinculaciones y demás elementos definidos en el sistema de evaluación.

Cuando se detecten desviaciones o necesidades de mejora, promoverá el análisis de sus causas y la definición de acciones concretas, identificando responsables, plazos y evidencias que permitan comprobar su eficacia.

También coordinará la elaboración del informe anual de seguimiento del voluntariado y facilitará la información necesaria para las memorias institucionales, evaluaciones externas y procesos relacionados con la calidad de la gestión.

11.4. Gestión documental y trazabilidad

La persona responsable velará por que la información del ciclo de voluntariado quede registrada de manera suficiente, ordenada y protegida.

Supervisará la actualización de los datos relativos a candidaturas, entrevistas, acuerdos de incorporación, seguros, acreditaciones, perfiles, formaciones, referencias asignadas, actividades, evaluaciones, incidencias, bajas y vinculaciones posteriores.

La gestión podrá realizarse mediante el CRM de ONG Rescate a medida que sus funcionalidades estén disponibles e implantadas. Mientras la integración no sea completa, podrán utilizarse formularios, hojas de seguimiento y otros registros alternativos que garanticen la trazabilidad.

La persona responsable coordinará con las áreas correspondientes la aplicación de las obligaciones de protección de datos, confidencialidad, conservación documental y limitación de accesos.

11.5. Personas referentes de voluntariado en programas y territorios

Cada programa, centro o territorio que incorpore voluntariado deberá contar con una persona profesional de referencia claramente identificada.

Esta figura actuará como vínculo directo entre la persona voluntaria, el equipo del programa y la coordinación general de voluntariado. Su proximidad permitirá ofrecer un acompañamiento adaptado a las funciones, personas destinatarias y circunstancias de cada actividad.

La persona referente explicará las tareas concretas, facilitará la incorporación al equipo, acordará el calendario de participación y proporcionará los recursos e indicaciones necesarios.

También realizará el seguimiento cotidiano, atenderá las dudas, detectará necesidades formativas, recibirá propuestas y comunicará las incidencias que no pueda resolver directamente.

Le corresponderá verificar la realización de las actividades, mantener actualizados los registros que correspondan y participar en las evaluaciones individuales y del programa.

Cuando finalice la participación, colaborará en la entrevista o comunicación de cierre, facilitará la devolución de materiales y accesos y comunicará al área de voluntariado la información necesaria para formalizar la baja.

La persona referente no sustituirá a la coordinación general. Aplicará los procedimientos comunes dentro de su programa y trasladará cualquier necesidad de adaptación o situación que requiera una decisión organizativa.

11.6. Responsabilidades de los equipos y áreas implicadas

Las personas responsables de los programas determinarán, junto con el área de voluntariado, cuándo resulta adecuada la incorporación de personas voluntarias y qué perfiles, funciones y recursos son necesarios.

Los equipos profesionales garantizarán que las actividades voluntarias se integren adecuadamente en la intervención y que no sustituyan puestos de trabajo, funciones técnicas o responsabilidades profesionales.

El área de administración colaborará en la contratación y gestión de seguros, el reembolso de gastos, la disponibilidad presupuestaria, la adquisición de recursos y la conservación de la documentación económica correspondiente.

El área responsable de protección de datos asesorará sobre los tratamientos de información, accesos, compromisos de confidencialidad, conservación de documentos y actuación ante posibles incidentes de seguridad.

El área de comunicación apoyará la difusión de oportunidades, el reconocimiento de la contribución voluntaria y la comunicación de los resultados del Plan, respetando siempre la privacidad y los derechos de imagen.

La Dirección facilitará el marco institucional, aprobará los documentos estratégicos y las decisiones que excedan la gestión ordinaria y garantizará que el sistema disponga de los recursos necesarios.

11.7. Coordinación entre la referencia nacional y las referencias de los programas

La coordinación se desarrollará mediante canales estables que permitan compartir información, unificar criterios y resolver dificultades.

Las personas referentes comunicarán las nuevas necesidades de voluntariado antes de iniciar procesos de captación. La incorporación de una oportunidad deberá contar con una definición suficiente del perfil, las funciones, la dedicación, la formación, los riesgos y los mecanismos de acompañamiento.

Durante el desarrollo de las actividades, las referencias mantendrán comunicación con el área de voluntariado y trasladarán los cambios relevantes, incidencias, necesidades formativas y propuestas recibidas.

Se realizará, al menos, una reunión trimestral de coordinación con las personas referentes de los programas que mantengan voluntariado activo. En ella se revisarán las incorporaciones, el seguimiento, las dificultades, la formación, la participación, los cierres y las acciones de mejora.

Las situaciones urgentes, los conflictos y las incidencias relacionadas con la seguridad, discriminación, acoso, confidencialidad o protección de las personas se comunicarán sin esperar a la reunión periódica.

Los acuerdos relevantes quedarán documentados mediante actas, registros de seguimiento u otros instrumentos que permitan comprobar las decisiones adoptadas y su posterior ejecución.

11.8. Distribución de la capacidad de decisión

La persona responsable del voluntariado podrá adoptar las decisiones operativas necesarias para aplicar el plan y los procedimientos internos dentro del ámbito de sus funciones.

Podrá organizar procesos de captación, proponer la asignación de perfiles, coordinar formaciones, solicitar información de seguimiento, promover evaluaciones y plantear medidas de mejora.

Las decisiones que impliquen modificaciones relevantes de los programas, compromisos presupuestarios no previstos, cambios en la estructura organizativa, apertura de actividades con riesgos elevados o suspensión definitiva de un programa deberán elevarse a la dirección o al órgano competente.

Las decisiones relacionadas con el incumplimiento grave de compromisos por parte de una persona voluntaria deberán ser motivadas, documentadas y adoptadas con participación de las personas responsables correspondientes.

Esta distribución pretende evitar tanto la concentración informal de todas las decisiones en una sola persona como la dispersión de responsabilidades entre áreas sin una referencia clara.

11.9. Recursos y dedicación

ONG Rescate procurará que la persona responsable y las referencias de los programas dispongan del tiempo, formación, herramientas y capacidad de coordinación necesarios para desarrollar sus funciones.

La dedicación se adaptará al volumen de personas voluntarias, número de programas, territorios, modalidades de participación y complejidad de las actividades.

Al menos una vez al año se valorará si la distribución de responsabilidades y los recursos disponibles resultan suficientes. Cuando se detecte una sobrecarga o una carencia relevante, se propondrán medidas como la redistribución de tareas, incorporación de nuevas referencias, simplificación de procesos o asignación de recursos adicionales.

11.10. Documentación de la estructura de coordinación

ONG Rescate conservará como evidencias de este apartado el documento de designación de la persona responsable, la descripción de sus funciones, el organigrama actualizado y la relación de personas referentes de los programas y territorios.

También podrán constituir evidencias las actas de reuniones, comunicaciones de coordinación, planes de trabajo, registros de seguimiento, informes anuales, evaluaciones y acciones de mejora.

La relación de personas referentes deberá revisarse cuando se inicie o finalice un programa, cambien los equipos o se produzcan modificaciones en la estructura territorial.

12. Objetivos del Plan de Voluntariado 2027-2029

El Plan de Voluntariado 2027-2029 establece los resultados que ONG Rescate Internacional pretende alcanzar durante su periodo de vigencia en relación con la organización, calidad, participación, acompañamiento y evaluación de la acción voluntaria.

Los objetivos no se limitarán a aumentar el número de personas incorporadas. El crecimiento de la base de voluntariado deberá guardar relación con las necesidades reales de los programas y con la capacidad de ONG Rescate para ofrecer una acogida, formación, supervisión y experiencia adecuadas.

El plan anterior planteaba como objetivo mantener e incrementar una base sólida hasta alcanzar 600 personas voluntarias activas, junto con la continuidad de los programas, la formación mediante nuevas tecnologías y la promoción de encuentros de participación. Para el periodo 2027-2029 se propone evolucionar desde ese enfoque principalmente cuantitativo hacia un modelo que combine alcance, calidad, permanencia, participación, impacto y capacidad organizativa.

12.1. Objetivo general

Consolidar un modelo integral, homogéneo, inclusivo y evaluable de gestión del voluntariado que permita a ONG Rescate incorporar, formar, acompañar y reconocer a las personas voluntarias en condiciones adecuadas, fortaleciendo su participación en los programas y su contribución a la defensa de los derechos humanos, la acogida, la inclusión y la convivencia.

Este objetivo general implica garantizar una experiencia coherente en los diferentes territorios y programas, respetando las particularidades de cada actividad y de la normativa aplicable.

También supone cuidar a las personas que participan, proporcionarles funciones comprensibles, referencias claras y espacios reales de comunicación, evitando que el voluntariado se reduzca a la ejecución puntual de tareas sin acompañamiento ni posibilidad de aportar a la organización.

12.2. Consolidar un sistema común de gestión en todos los territorios

ONG Rescate aplicará un marco compartido para la definición de perfiles, captación, selección, acogida, formación, acompañamiento, comunicación, participación, reconocimiento, cierre y vinculación.

Durante el periodo 2027-2029 se procurará que todos los programas que incorporen voluntariado utilicen los procedimientos, documentos y registros comunes establecidos por la organización.

Cada centro, programa o territorio con voluntariado activo deberá contar con una persona referente identificada, conocedora del Plan y de los procedimientos internos. Esta figura coordinará su actuación con la persona responsable del voluntariado de ámbito estatal.

El objetivo será reducir las diferencias en la atención que recibe una persona según el lugar o programa en el que participe.

12.3. Mejorar la definición de las necesidades y los perfiles de voluntariado

Antes de iniciar una captación, cada programa deberá identificar la necesidad que pretende cubrir, las funciones, los límites, los recursos, la formación y el acompañamiento necesarios.

ONG Rescate desarrollará y mantendrá actualizadas fichas para los perfiles de voluntariado que utilice. Estas fichas incluirán las competencias necesarias y aquellas que las personas puedan adquirir o reforzar durante su experiencia.

Los requisitos exigidos deberán ser objetivos, proporcionados y directamente relacionados con la actividad. Se evitará utilizar criterios genéricos que excluyan a personas sin que exista una justificación funcional.

La organización revisará periódicamente las fichas para adaptarlas a la evolución de los programas y a los aprendizajes derivados de la evaluación.

12.4. Fortalecer los procesos de captación y selección

La captación se orientará a responder a necesidades reales, no únicamente a incrementar el número de candidaturas.

Las oportunidades deberán proporcionar información clara sobre funciones, modalidad, dedicación, duración, ubicación, requisitos, formación y persona de referencia.

Los procesos de selección aplicarán criterios comunes de igualdad, diversidad, accesibilidad, perspectiva de género y correspondencia entre las características de la persona, la actividad y las necesidades del programa.

ONG Rescate registrará las candidaturas recibidas, entrevistas realizadas, incorporaciones y causas principales por las que algunos procesos no finalizan con una incorporación. Esta información permitirá conocer qué canales funcionan y qué perfiles resultan más difíciles de cubrir.

12.5. Garantizar una acogida y una incorporación seguras

Toda persona que se incorpore deberá formalizar el acuerdo correspondiente, disponer de la cobertura de seguros necesaria, recibir la formación inicial y conocer quién será su persona de referencia.

La entidad procurará que la documentación se complete antes del inicio efectivo de las actividades y que las personas no permanezcan registradas como activas cuando todavía sean únicamente candidatas.

La acogida deberá facilitar una comprensión clara de la misión de ONG Rescate, los derechos y deberes, las funciones asignadas, los límites de actuación, los canales de comunicación y las medidas de protección.

Se promoverá una experiencia de bienvenida cercana, accesible y adaptada a las características de cada persona y programa.

12.6. Desarrollar un sistema estable de formación

ONG Rescate garantizará una formación inicial común y una formación específica adecuada a las actividades que vaya a desarrollar cada persona.

La entidad pondrá en marcha un plan anual de formación continua basado en las necesidades detectadas por las personas voluntarias, las referencias profesionales, los programas y las evaluaciones realizadas.

Se desarrollarán al menos **tres acciones de formación continua cada año**, sin contar la formación inicial obligatoria. Las actividades podrán organizarse en modalidad presencial, digital o híbrida.

La participación y valoración de cada acción quedarán registradas. También se analizará si los aprendizajes se aplican posteriormente a las funciones voluntarias.

12.7. Reforzar el acompañamiento y el cuidado de las personas voluntarias

Cada persona voluntaria dispondrá de una referencia identificable durante toda su participación.

Se establecerán contactos periódicos que permitan revisar la experiencia, la adecuación de las funciones, las necesidades formativas, el bienestar, la relación con los equipos y las posibles dificultades.

Como criterio general, se realizará un seguimiento activo al menos cada dos meses en las actividades continuadas, sin perjuicio de una frecuencia mayor cuando la complejidad del programa lo requiera.

La entidad prestará atención a la sobrecarga, el desgaste emocional, los conflictos de rol y las situaciones que puedan afectar al bienestar de las personas voluntarias.

El acompañamiento tendrá una dimensión preventiva. No se limitará a intervenir cuando aparezca una incidencia, sino que procurará detectar las dificultades antes de que provoquen abandonos, malestar o perjuicios para las personas destinatarias.

12.8. Mejorar la comunicación multidireccional

ONG Rescate establecerá canales claros para comunicar información relevante y para que las personas voluntarias puedan plantear dudas, necesidades, propuestas, quejas o incidencias.

La comunicación podrá desarrollarse mediante correo electrónico, reuniones, herramientas digitales, mensajería institucional, CRM y otros canales autorizados.

La organización evaluará periódicamente la eficacia de estos medios, evitando mantener canales que no permitan conocer si la información ha llegado o si las personas han podido responder.

Los contactos y comunicaciones relevantes se registrarán de forma proporcionada, especialmente cuando generen acuerdos, incidencias, propuestas o medidas de seguimiento.

12.9. Aumentar la participación del voluntariado en la organización

Las personas voluntarias podrán contribuir a la planificación, desarrollo y evaluación de las actividades en las que participen.

ONG Rescate mantendrá mecanismos accesibles para recoger propuestas, como reuniones, consultas, encuestas, un espacio digital de sugerencias y otros canales adaptados a los programas. Se promoverá una comisión mixta o espacio equivalente de participación, con presencia de voluntariado y profesionales, que se reunirá al menos dos veces al año.

Cada programa o ciclo de actividad procurará recoger, analizar y dar respuesta al menos a una propuesta formulada por las personas voluntarias. La aceptación de todas las propuestas no será obligatoria, pero sí su valoración y una devolución razonada.

La participación será evaluada atendiendo a la utilidad de los mecanismos, las propuestas recibidas, las respuestas ofrecidas y los cambios generados. Este enfoque responde a la recomendación de partir de las necesidades, quejas y propuestas del voluntariado y utilizar sus resultados para mejorar y tomar decisiones.

12.10. Garantizar la igualdad, accesibilidad y diversidad

ONG Rescate revisará sus convocatorias, formularios, materiales y procedimientos para reducir barreras de participación.

Se utilizará lenguaje inclusivo y comprensible y se procurará que la información esencial pueda presentarse en formatos accesibles o de lectura sencilla cuando resulte necesario.

La organización incorporará mecanismos para identificar necesidades de accesibilidad y valorar ajustes razonables en los procesos de selección, formación y desarrollo de actividades.

También se promoverán alianzas con entidades, recursos comunitarios, universidades y otros espacios que permitan diversificar los perfiles y ampliar las oportunidades de participación.

La diversidad no se medirá únicamente mediante datos personales. También se analizará si las convocatorias, modalidades, horarios y requisitos permiten realmente participar a personas con diferentes circunstancias.

12.11. Mejorar el reconocimiento de la experiencia voluntaria

ONG Rescate desarrollará mecanismos de reconocimiento durante todo el ciclo, no solo cuando una persona finalice su participación.

Se facilitarán certificados de las actividades realizadas y, cuando sea posible, del tiempo dedicado y las competencias desarrolladas.

La organización continuará promoviendo herramientas de reconocimiento de competencias y podrá apoyarse en sistemas externos.

El reconocimiento también podrá desarrollarse mediante encuentros, comunicaciones de agradecimiento, participación en espacios institucionales y visibilización de la contribución social del voluntariado, siempre con la correspondiente autorización.

12.12. Estandarizar el cierre y la vinculación posterior

Toda finalización deberá quedar registrada y gestionarse de forma ordenada.

Siempre que resulte posible, se realizará una entrevista, conversación o formulario de cierre que permita conocer los motivos, evaluar la experiencia, recoger propuestas y resolver las actuaciones pendientes.

Se procurará entregar un certificado, una comunicación de agradecimiento y la información necesaria sobre posibles formas de vinculación posterior.

Las personas que finalicen dejarán de figurar como voluntariado activo y pasarán, cuando hayan autorizado esta relación, a la categoría correspondiente de antiguas personas voluntarias o personas vinculadas.

Los datos de cierre se analizarán para identificar patrones, causas de abandono, dificultades recurrentes y posibilidades de reincorporación.

12.13. Avanzar en la digitalización y trazabilidad

ONG Rescate continuará integrando la gestión del voluntariado en herramientas digitales y, progresivamente, en el CRM de la entidad.

La digitalización deberá facilitar la gestión, reducir duplicidades, mejorar la protección de la información y permitir conocer el estado de cada persona durante el ciclo.

Durante el periodo 2027-2029 se procurará que los datos esenciales sobre candidaturas, acuerdos, seguros, formación, actividades, seguimiento, evaluaciones y cierres puedan consultarse mediante registros comunes.

La transformación digital no sustituirá el acompañamiento personal. Las herramientas estarán al servicio de una relación más ordenada y cercana, no de una gestión automática o deshumanizada.

Las funcionalidades se describirán como implantadas únicamente cuando estén realmente operativas. Los desarrollos pendientes se identificarán como actuaciones previstas o en proceso de integración.

12.14. Evaluar la eficacia, eficiencia e impacto del voluntariado

ONG Rescate medirá el grado de cumplimiento de los objetivos, la calidad de los procesos y la utilización de los recursos destinados a la gestión del voluntariado.

Se analizarán, entre otros elementos, el tiempo de respuesta a las candidaturas, la adecuación de los perfiles, la permanencia, los seguimientos realizados, la formación, la satisfacción, las incidencias, los cierres y las propuestas incorporadas.

También se valorará la relación entre el tiempo y los recursos empleados por la organización, la dedicación aportada por el voluntariado y los resultados generados en los programas.

El análisis deberá evitar interpretaciones simplistas. Un número elevado de horas no implicará necesariamente mayor impacto si las funciones no son adecuadas, existe sobrecarga o las actividades no responden a las necesidades de las personas destinatarias.

Se realizará una revisión digital trimestral de los datos disponibles, una valoración semestral con las referencias profesionales y un informe anual consolidado con conclusiones y acciones de mejora.

12.15. Mantener actualizado el marco normativo y organizativo

ONG Rescate realizará un seguimiento periódico de la legislación estatal y autonómica aplicable en los territorios en los que desarrolla voluntariado.

Se efectuará una revisión normativa mensual y se registrarán los cambios relevantes, las actuaciones necesarias y la forma en que se comunica la información a las personas y equipos afectados.

El plan, los procedimientos, los modelos de acuerdo, los materiales formativos y las instrucciones internas se actualizarán cuando exista una modificación normativa que afecte a su contenido.

Esta actualización se coordinará con las áreas competentes de la organización y quedará incorporada al sistema de seguimiento y evaluación.

12.16. Fortalecer la contribución social del voluntariado

La participación voluntaria deberá generar un valor añadido coherente con la misión de ONG Rescate. Los programas procurarán que el voluntariado contribuya al fortalecimiento de la autonomía, las redes de apoyo, la convivencia, la sensibilización, la participación comunitaria y el ejercicio de derechos de las personas destinatarias.

También se promoverá que la experiencia transforme la mirada de las propias personas voluntarias, ampliando sus conocimientos sobre refugio, migraciones, diversidad, igualdad y derechos humanos. La contribución social deberá evaluarse mediante indicadores y valoraciones cualitativas, evitando afirmar impactos sobre las personas destinatarias sin disponer de evidencias suficientes.

12.17. Metas anuales y planificación operativa

Los objetivos anteriores se concretarán cada año mediante una planificación operativa.

Esta planificación incluirá los programas activos, necesidades de perfiles, previsión de incorporaciones, acciones formativas, espacios de participación, actividades de reconocimiento, evaluaciones, responsables, recursos e indicadores.

Las metas cuantitativas de personas voluntarias se fijarán anualmente a partir de la situación real de los programas, los datos del ejercicio anterior y la capacidad de acompañamiento disponible.

13. Buenas prácticas e innovación en la gestión del voluntariado

ONG Rescate Internacional promoverá una gestión del voluntariado basada en los derechos humanos, la calidad, la participación, la igualdad, la protección de las personas y la mejora continua.

A efectos de este plan, no se considerará buena práctica cualquier actividad que produzca un resultado favorable de manera puntual. Una buena práctica deberá responder a una necesidad identificada, respetar la normativa y los principios de la entidad, contar con una metodología reconocible, generar resultados evaluables y ofrecer aprendizajes que puedan mantenerse o transferirse a otros programas.

Del mismo modo, la innovación no se entenderá únicamente como la utilización de herramientas digitales o la creación de actividades novedosas. Una actuación será innovadora cuando introduzca una mejora relevante respecto de la práctica anterior, responda mejor a las necesidades de las personas y pueda evaluarse mediante evidencias.

El Plan 2024-2026 asociaba las buenas prácticas principalmente con la igualdad, los derechos humanos, la formación, la innovación social, el uso de tecnologías y el trabajo en red. El nuevo plan mantendrá esos enfoques, pero incorporará criterios más claros para identificar, evaluar, documentar y transferir las prácticas que demuestren buenos resultados.

13.1. Enfoque basado en derechos humanos

La gestión del voluntariado se desarrollará desde el reconocimiento de la dignidad, autonomía, igualdad y derechos de todas las personas.

Las actividades deberán contribuir a la misión de ONG Rescate sin reproducir relaciones paternalistas, asistencialistas o de dependencia. Las personas destinatarias no serán presentadas como receptoras pasivas de ayuda, sino como titulares de derechos, capacidades, conocimientos y decisiones propias.

Las personas voluntarias recibirán formación para comprender los contextos de migración, refugio, protección internacional, discriminación, desigualdad y convivencia relacionados con las actividades en las que participan.

El enfoque de derechos también se aplicará a las propias personas voluntarias, garantizando información suficiente, participación libre, acompañamiento, seguridad, reconocimiento, confidencialidad y mecanismos para comunicar necesidades o incidencias.

13.2. Centralidad de las personas

ONG Rescate procurará adaptar la participación a las características, disponibilidad, capacidades y necesidades de cada persona, siempre que esta adaptación sea compatible con las funciones y garantías del programa.

La incorporación no se basará únicamente en cubrir una tarea disponible. Se valorará la correspondencia entre las motivaciones y competencias de la persona, las necesidades del programa, la situación de las personas destinatarias y la capacidad real de acompañamiento de la entidad.

El seguimiento permitirá revisar esta correspondencia durante la participación. Cuando una actividad no resulte adecuada, podrán modificarse las funciones, reforzarse la formación, establecerse apoyos o valorarse otra oportunidad.

La centralidad de las personas también implicará respetar el derecho a finalizar la participación sin presiones indebidas y gestionar el cierre de manera ordenada y respetuosa.

13.3. Complementariedad y no sustitución del empleo

La acción voluntaria será complementaria a la actividad de los equipos profesionales y no sustituirá puestos de trabajo, servicios contratados o responsabilidades que deban ser asumidas por personal cualificado.

Antes de incorporar voluntariado, el programa deberá definir qué valor añadido genera la participación ciudadana y por qué las funciones propuestas son adecuadas para una persona voluntaria.

No podrán asignarse funciones que impliquen decisiones profesionales, acceso injustificado a información sensible, responsabilidades estructurales permanentes o actuaciones para las que la persona no disponga de la formación y supervisión necesarias.

Cuando exista duda sobre la naturaleza de una actividad, la persona responsable del programa y el área de voluntariado analizarán previamente su adecuación.

13.4. Igualdad, diversidad y perspectiva de género

La perspectiva de género se incorporará de manera transversal en la captación, selección, formación, acompañamiento, participación, reconocimiento y evaluación.

Las convocatorias y materiales utilizarán lenguaje inclusivo y evitarán representaciones estereotipadas de las personas voluntarias o destinatarias.

ONG Rescate analizará posibles diferencias en el acceso, funciones, permanencia, satisfacción, participación y abandono, siempre que disponga de datos suficientes y exista una base legítima para su tratamiento.

También se prestará atención a la diversidad cultural, generacional, funcional, sexual, religiosa, socioeconómica y territorial, evitando que la participación quede restringida de hecho a un perfil excesivamente homogéneo.

El plan anterior ya situaba el Plan de Igualdad y la defensa de los derechos de las personas migrantes y refugiadas entre sus principales referencias de buenas prácticas.

13.5. Accesibilidad y ajustes razonables

ONG Rescate procurará que los procesos de incorporación y participación sean accesibles.

Los formularios, convocatorias, formaciones y comunicaciones se diseñarán con criterios de claridad, comprensión y facilidad de uso. Cuando resulte necesario, podrán facilitarse versiones adaptadas, apoyos personales, alternativas de comunicación o formatos diferentes.

La persona podrá comunicar sus necesidades de accesibilidad durante el proceso de incorporación o en cualquier momento de su participación.

Las solicitudes de ajustes razonables se valorarán de forma individual, confidencial y proporcionada, atendiendo a la actividad, los recursos disponibles y las obligaciones aplicables.

La modalidad digital o híbrida podrá facilitar la participación de personas con dificultades de movilidad, conciliación o desplazamiento. Sin embargo, no se asumirá automáticamente que una solución digital es accesible; también deberán analizarse la conectividad, las competencias digitales y el diseño de las herramientas.

13.6. Protección, prevención y espacios seguros

Las actividades se organizarán procurando prevenir riesgos para las personas voluntarias, destinatarias, profesionales y terceras personas.

Antes de iniciar una actividad se analizarán las funciones, el contexto, el nivel de exposición, las necesidades de supervisión y las posibles medidas preventivas.

Las personas voluntarias conocerán los protocolos de confidencialidad, protección de datos, prevención del acoso y la discriminación, gestión de incidencias y actuación ante situaciones de riesgo.

Cuando las actividades impliquen contacto con menores de edad, personas en situación de especial vulnerabilidad o información especialmente protegida, se aplicarán los requisitos adicionales correspondientes.

ONG Rescate promoverá una cultura en la que comunicar una preocupación o incidencia se entienda como una actuación responsable y no como una deslealtad hacia el equipo o la organización.

13.7. Formación vinculada con las necesidades reales

La formación se planificará a partir de las funciones, riesgos y necesidades detectadas en los programas y en la experiencia de las personas voluntarias.

Las acciones formativas tendrán objetivos, contenidos, personas destinatarias, metodología e instrumentos de valoración definidos.

Además de registrar la asistencia, se procurará evaluar la comprensión de los contenidos, su utilidad y su aplicación posterior.

La modalidad digital permitirá ampliar el acceso y combinar sesiones síncronas, contenidos autónomos, materiales interactivos y espacios de intercambio. La formación presencial se mantendrá cuando facilite aprendizajes prácticos, relaciones entre participantes o análisis de situaciones complejas.

El plan anterior destacaba la formación específica sobre migraciones, protección internacional y género, así como el uso de formación en línea para facilitar la participación de personas con dificultades de desplazamiento o conciliación.

13.8. Acompañamiento próximo y coordinado

Cada persona voluntaria contará con una referencia profesional identificada.

El acompañamiento combinará el contacto directo con la persona voluntaria y la coordinación entre el programa, el territorio y el área responsable del voluntariado.

Las referencias deberán conocer las funciones asignadas, mantener una comunicación periódica, facilitar recursos y detectar necesidades, dificultades o cambios relevantes.

El acompañamiento no se reducirá a comprobar que las tareas se han realizado. También deberá cuidar la experiencia, el bienestar, la integración en el equipo, la claridad de los límites y la relación con las personas destinatarias.

13.9. Participación con capacidad de influencia

La participación se considerará una buena práctica cuando permita a las personas voluntarias aportar información y generar algún grado de influencia sobre las actividades o sobre su propia experiencia.

ONG Rescate habilitará espacios para formular propuestas, expresar necesidades, valorar actuaciones y participar en procesos de evaluación.

Las propuestas recibidas serán registradas, analizadas y respondidas. Cuando una propuesta sea viable, se determinarán las actuaciones necesarias para incorporarla. Cuando no pueda aplicarse, se ofrecerá una explicación razonada.

La entidad evaluará los mecanismos de participación, evitando considerar suficiente la mera existencia de una encuesta o un buzón que no genere respuesta ni decisiones.

La auditoría recomendó desarrollar un procedimiento que partiera de las necesidades, quejas y propuestas del voluntariado y que permitiera evaluar la eficacia, eficiencia e impacto de las medidas adoptadas.

13.10. Reconocimiento de competencias y aprendizajes

ONG Rescate reconocerá la contribución de las personas voluntarias y los aprendizajes desarrollados durante su participación.

El reconocimiento podrá incluir certificados, espacios de agradecimiento, devolución sobre el trabajo realizado, participación en encuentros y procesos de acreditación de competencias.

Las competencias no se atribuirán automáticamente por haber permanecido un determinado tiempo en la entidad. Su reconocimiento deberá relacionarse con las funciones desarrolladas, la formación recibida, las evidencias disponibles y, cuando corresponda, la valoración de la persona profesional de referencia.

También se promoverá que las personas voluntarias identifiquen sus propios aprendizajes y puedan utilizarlos en otros ámbitos comunitarios, formativos o profesionales.

13.11. Voluntariado como agente de transformación social

ONG Rescate entiende que la experiencia voluntaria puede favorecer el conocimiento de las realidades migratorias, reducir prejuicios y ampliar las redes de apoyo y convivencia.

Las personas voluntarias podrán ejercer un efecto multiplicador cuando trasladan a sus entornos los aprendizajes adquiridos y contribuyen a generar discursos respetuosos con los derechos humanos.

No obstante, este efecto no deberá darse por supuesto. La entidad procurará evaluarlo mediante testimonios, actividades de sensibilización, productos elaborados, cambios percibidos y otras evidencias cualitativas o cuantitativas.

El plan anterior definía al voluntariado como agente de cambio y asociaba su participación con la sensibilización comunitaria y la eliminación de barreras para la inclusión. En el nuevo plan estas afirmaciones se formularán como resultados que deben observarse y evaluarse, no como consecuencias automáticas de cualquier actividad.

13.12. Innovación social

La innovación social buscará nuevas respuestas a necesidades que no estén siendo atendidas suficientemente o mejoras significativas en los modelos existentes.

Podrá desarrollarse mediante nuevas formas de acompañamiento, metodologías participativas, voluntariado digital, acciones interterritoriales, colaboración entre perfiles diversos o actividades diseñadas de forma conjunta con las personas destinatarias.

Las iniciativas innovadoras deberán comenzar con una identificación clara del problema y una descripción de la mejora que se pretende conseguir.

Cuando sea posible, se probarán inicialmente a pequeña escala. La entidad analizará sus resultados antes de consolidarlas, ampliarlas a otros programas o presentarlas como modelos replicables.

El carácter innovador no justificará la ausencia de procedimientos, supervisión o evaluación. Una actividad nueva deberá ofrecer, como mínimo, las mismas garantías que el resto de las actuaciones de voluntariado.

13.13. Innovación y transformación digital

Las herramientas digitales podrán utilizarse para facilitar la captación, formación, comunicación, seguimiento, participación, evaluación y reconocimiento.

La integración progresiva en el CRM permitirá reducir duplicidades, mejorar la trazabilidad y disponer de información más útil para la toma de decisiones.

La digitalización se aplicará de manera gradual y realista. No se describirán como automatizadas o plenamente implantadas funcionalidades que todavía se encuentren en desarrollo.

Antes de incorporar una herramienta se valorarán su utilidad, facilidad de uso, accesibilidad, seguridad, protección de datos, coste y sostenibilidad.

También se establecerán alternativas para las personas que no dispongan de recursos, conectividad o competencias digitales suficientes.

13.14. Voluntariado presencial, digital e híbrido

ONG Rescate promoverá modalidades de participación adaptadas a las características de cada actividad.

El voluntariado digital podrá facilitar la formación, sensibilización, comunicación, apoyo técnico, creación de contenidos, acompañamiento lingüístico y otras actividades que no requieran presencia física.

El voluntariado híbrido combinará actividades digitales y presenciales cuando esta modalidad mejore la continuidad, accesibilidad o coordinación.

La modalidad se elegirá por su adecuación a los objetivos y a las personas destinatarias, no únicamente por comodidad organizativa.

Todas las modalidades deberán contar con funciones definidas, acuerdo de incorporación, formación, referencia, seguimiento, evaluación y condiciones adecuadas de protección.

13.15. Trabajo en red y colaboración territorial

ONG Rescate promoverá la coordinación con plataformas de voluntariado, administraciones, universidades, centros educativos, organizaciones sociales, empresas y recursos comunitarios.

Estas alianzas podrán facilitar la captación de perfiles, formación, intercambio de metodologías, reconocimiento, voluntariado corporativo y desarrollo de actividades conjuntas.

Las colaboraciones se formalizarán cuando su naturaleza lo requiera y deberán definir las responsabilidades de cada parte, la protección de las personas participantes, la comunicación y el tratamiento de datos.

La participación en redes no se medirá únicamente por el número de alianzas. También se analizarán su continuidad, utilidad, resultados y contribución a los objetivos del plan.

El documento anterior ya incluía el trabajo con plataformas territoriales, empresas y otras entidades como una línea relevante de la gestión del voluntariado.

13.16. Voluntariado corporativo responsable

Las actividades de voluntariado corporativo deberán responder a necesidades reales de ONG Rescate y de sus programas.

No se diseñarán exclusivamente como acciones de visibilidad o cohesión interna para las empresas. Deberán contar con objetivos sociales claros, funciones adecuadas, formación previa, acompañamiento y evaluación.

La duración, número de participantes y características de la actividad se ajustarán a la capacidad de acogida de los equipos y a la protección de las personas destinatarias.

La participación de una empresa no otorgará acceso automático a centros, información, testimonios o imágenes de las personas acompañadas.

Cuando la actividad requiera continuidad, se evitarán formatos puntuales que puedan generar expectativas, interrupciones o cargas adicionales para los programas.

13.17. Sostenibilidad económica y ambiental

Las prácticas de voluntariado se planificarán atendiendo a la disponibilidad de recursos y a su sostenibilidad.

Antes de poner en marcha una actividad se analizarán los costes de coordinación, formación, seguros, materiales, desplazamientos, herramientas y seguimiento.

La gratuidad de la participación no se utilizará para ocultar los costes reales que asume la entidad ni para trasladarlos injustificadamente a las personas voluntarias.

Se favorecerán alternativas que reduzcan desplazamientos innecesarios, consumo de papel, duplicación de materiales y utilización ineficiente de recursos, siempre que no perjudiquen la accesibilidad o calidad de las actividades.

La eficiencia no implicará escoger automáticamente la opción más barata, sino utilizar los recursos de manera proporcionada para alcanzar resultados adecuados y sostenibles.

13.18. Gestión del conocimiento y transferencia de aprendizajes

ONG Rescate documentará las experiencias que puedan resultar útiles para otros programas y territorios.

La sistematización podrá recoger la necesidad de partida, metodología, recursos, participantes, dificultades, resultados, aprendizajes y condiciones necesarias para reproducir la práctica.

Las experiencias no se transferirán de forma automática. Antes de aplicarlas en otro territorio o programa se analizarán sus diferencias normativas, organizativas, sociales y culturales.

Los aprendizajes se compartirán mediante reuniones, formaciones internas, fichas, informes, materiales metodológicos y espacios de coordinación.

13.19. Identificación y validación de buenas prácticas

Una actuación podrá ser reconocida internamente como buena práctica cuando cumpla, de forma suficiente, los siguientes criterios: pertinencia, respeto a derechos, participación, eficacia, eficiencia, accesibilidad, sostenibilidad, capacidad de aprendizaje y posibilidad de adaptación.

La valoración deberá apoyarse en evidencias, como registros, indicadores, evaluaciones, testimonios, incidencias, propuestas y resultados observados.

La persona responsable del voluntariado, junto con los equipos implicados, analizará las prácticas identificadas y determinará si deben mantenerse, modificarse, ampliarse o descartarse.

No se publicará una experiencia como buena práctica únicamente por resultar atractiva o novedosa. La difusión deberá guardar proporción con las evidencias disponibles y explicar también las condiciones y límites de su aplicación.

13.20. Revisión y mejora continua

Las buenas prácticas e innovaciones se revisarán dentro del sistema anual de evaluación del Plan.

La revisión analizará si las actuaciones se aplican realmente, si mantienen sus resultados, si han generado efectos no previstos y si continúan respondiendo a las necesidades de los programas y de las personas.

Cuando se detecten desviaciones, se establecerán medidas correctoras con responsables, plazos y evidencias de cumplimiento.

Las experiencias que no produzcan los resultados esperados también se considerarán una fuente de aprendizaje, siempre que se documenten de manera honesta y se utilicen para mejorar la toma de decisiones.

14. El voluntariado y los Objetivos de Desarrollo Sostenible

ONG Rescate Internacional reconoce el voluntariado como una forma de participación ciudadana capaz de contribuir a la construcción de sociedades más inclusivas, igualitarias, pacíficas y comprometidas con los derechos humanos.

La relación entre el voluntariado y los Objetivos de Desarrollo Sostenible no se limitará a una declaración institucional ni a la utilización de los símbolos de la Agenda 2030. Cada programa deberá identificar de manera razonada los objetivos y metas con los que guarda una relación directa, explicar cómo contribuye a ellos y utilizar indicadores que permitan valorar esa contribución.

No todas las actividades de voluntariado contribuirán de la misma manera a todos los ODS. La vinculación dependerá de las personas destinatarias, las funciones desarrolladas, el territorio, la modalidad de participación y los resultados obtenidos.

El Plan 2024-2026 relacionaba el voluntariado de forma general con los 17 ODS y destacaba especialmente la lucha contra la pobreza y el hambre, la salud, la educación, la igualdad de género, el empleo digno, la reducción de las desigualdades y la acción climática. En el Plan 2027-2029 se propone una relación más concreta y verificable, centrada en aquellos objetivos directamente conectados con la misión, los programas y las actividades de ONG Rescate.

14.1. La Agenda 2030 como marco de orientación

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible se utilizarán como marco para relacionar las actividades de voluntariado con desafíos sociales más amplios.

Esta vinculación permitirá comprender que una clase de idioma, un acompañamiento, una actividad de sensibilización o una acción de apoyo al empleo no son actuaciones aisladas, sino que pueden formar parte de procesos dirigidos a reducir desigualdades, fortalecer la autonomía, favorecer la convivencia y garantizar el ejercicio de derechos.

La Agenda 2030 no sustituirá la misión, los principios ni el enfoque de derechos humanos de ONG Rescate. Servirá como marco complementario para organizar, comunicar y evaluar la contribución social del voluntariado.

14.2. ODS prioritarios del plan de voluntariado

A partir de las líneas de atención directa, cooperación internacional y sensibilización desarrolladas por ONG Rescate, el Plan identifica como prioritarios los ODS relacionados con la reducción de la pobreza y las desigualdades, la salud, la educación, la igualdad de género, el empleo digno, la convivencia, la

participación y las alianzas. Las tres grandes líneas de actuación de la entidad ya aparecen definidas en el Plan anterior como atención directa en España, cooperación internacional y sensibilización y educación para el desarrollo.

Esta selección no impide que una actividad contribuya a otros objetivos, pero evita afirmar de manera genérica que todas las actuaciones inciden en los 17 ODS.

14.3. ODS 1. Fin de la pobreza

El voluntariado podrá contribuir a este objetivo mediante actividades que faciliten el acceso de las personas refugiadas y migrantes a recursos, información, redes de apoyo y oportunidades de inclusión.

Los acompañamientos, la orientación básica, el apoyo en trámites, el aprendizaje del idioma, la búsqueda de vivienda y la mejora de la empleabilidad pueden reducir barreras que afectan a la autonomía económica y social.

La contribución no deberá medirse únicamente por el número de actividades realizadas. También se analizará si las personas destinatarias acceden efectivamente a recursos, amplían sus capacidades o encuentran menos dificultades para desenvolverse de forma autónoma.

El voluntariado no sustituirá las prestaciones públicas, la intervención social profesional ni las políticas necesarias para combatir las causas estructurales de la pobreza.

14.4. ODS 2. Hambre cero

La contribución al ODS 2 se producirá principalmente en los programas que incluyan apoyo en la distribución de alimentos, cobertura de necesidades básicas, acompañamiento a recursos alimentarios o actividades de sensibilización sobre el derecho a una alimentación adecuada.

Las personas voluntarias podrán colaborar en la organización, preparación y entrega de alimentos cuando las funciones estén definidas y cuenten con la supervisión correspondiente.

La actividad deberá desarrollarse desde un enfoque de dignidad, evitando exponer innecesariamente a las personas destinatarias o presentar la entrega de alimentos como una acción caritativa desvinculada de sus derechos.

La contribución a este objetivo se asociará únicamente a aquellos programas que desarrollen actuaciones alimentarias reales y verificables.

14.5. ODS 3. Salud y bienestar

Las actividades de acompañamiento a consultas, orientación sobre recursos, apoyo comunitario, ocio saludable y fortalecimiento de redes sociales podrán contribuir al bienestar de las personas destinatarias.

Las personas voluntarias podrán facilitar la comprensión del entorno, reducir situaciones de aislamiento y acompañar determinados desplazamientos o gestiones previamente organizadas.

No realizarán diagnósticos, intervenciones terapéuticas ni funciones sanitarias o psicológicas reservadas a profesionales cualificados.

Los programas deberán diferenciar entre el apoyo social o comunitario que puede ofrecer el voluntariado y la atención profesional que corresponde a los servicios especializados.

14.6. ODS 4. Educación de calidad

El voluntariado contribuirá a este objetivo mediante clases de idiomas, refuerzo educativo, alfabetización digital, orientación formativa, actividades de sensibilización y educación para la ciudadanía global.

La formación dirigida a las propias personas voluntarias también formará parte de esta contribución, especialmente cuando mejore sus conocimientos sobre migraciones, refugio, igualdad, diversidad y derechos humanos.

Las actividades educativas deberán contar con objetivos, contenidos, metodología, seguimiento y adaptación a las necesidades de las personas participantes.

Cuando se desarrollen en colaboración con centros educativos, universidades o espacios comunitarios, se promoverán metodologías participativas y de aprendizaje-servicio.

La enseñanza voluntaria no sustituirá los recursos educativos ni las funciones de profesionales de la educación cuando estos sean necesarios.

14.7. ODS 5. Igualdad de género

La perspectiva de género se integrará transversalmente en todas las fases del ciclo de voluntariado.

ONG Rescate promoverá actividades de prevención de las violencias de género, sensibilización, igualdad de derechos y apoyo a la participación y autonomía de mujeres refugiadas y migrantes.

Las personas voluntarias recibirán formación para identificar estereotipos, desigualdades, discriminaciones y relaciones de poder que puedan afectar a las personas destinatarias o al propio voluntariado.

Los programas procurarán evitar que las mujeres queden concentradas de forma automática en funciones de cuidado y los hombres en funciones técnicas, logísticas o de liderazgo.

14.8. ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico

Las actividades de apoyo a la empleabilidad podrán contribuir a este objetivo mediante la elaboración de currículos, preparación de entrevistas, alfabetización digital, utilización de plataformas de empleo, mentoría y conocimiento del mercado laboral.

Las personas voluntarias deberán actuar coordinadamente con los equipos profesionales de empleo y respetar los límites de sus funciones.

El voluntariado no podrá utilizarse para cubrir necesidades estructurales de personal, sustituir puestos de trabajo ni realizar tareas que correspondan a relaciones laborales o profesionales.

La contribución al ODS 8 tendrá, por tanto, una doble dimensión: apoyar el acceso de las personas destinatarias a oportunidades laborales dignas y garantizar que la propia acción voluntaria no genere sustitución de empleo.

14.9. ODS 10. Reducción de las desigualdades

Este será uno de los objetivos centrales del Plan.

El voluntariado podrá contribuir a reducir barreras lingüísticas, digitales, sociales, administrativas y comunitarias que afectan de manera especial a las personas refugiadas, solicitantes de asilo y migrantes.

Las actividades deberán promover la autonomía, participación y acceso a derechos, evitando generar relaciones de dependencia.

También se trabajará para reducir prejuicios, racismo, xenofobia, discursos de odio y discriminaciones relacionadas con el origen, la situación administrativa, el género, la religión, la discapacidad, la orientación sexual u otras circunstancias.

La propia gestión del voluntariado aplicará criterios de igualdad y accesibilidad para que puedan participar personas con perfiles y circunstancias diversas.

14.10. ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles

Las actividades de acompañamiento, convivencia intercultural, ocio comunitario, creación de redes y participación local podrán contribuir a construir comunidades más inclusivas y cohesionadas.

Programas como *Befriending* relacionan a personas refugiadas y solicitantes de asilo con personas de la sociedad local para ampliar redes de apoyo y generar espacios de conocimiento mutuo.

El voluntariado podrá facilitar el conocimiento del entorno, los recursos comunitarios, el transporte, los servicios públicos y los espacios culturales y sociales.

Esta contribución se evaluará atendiendo a la participación comunitaria, la creación de vínculos, el acceso a recursos y la percepción de pertenencia y convivencia.

14.11. ODS 16. Paz, justicia e instituciones sólidas

Las actividades de sensibilización, prevención de los discursos de odio, promoción de la convivencia, orientación sobre derechos y acompañamiento a recursos podrán contribuir a sociedades más pacíficas e inclusivas.

El voluntariado podrá colaborar en campañas contra el racismo, la xenofobia, la desinformación y las violencias, siempre desde contenidos contrastados y bajo la coordinación de la entidad.

También podrá facilitar el acceso y comprensión de información básica sobre recursos y procedimientos, sin sustituir el asesoramiento jurídico especializado.

Los mecanismos internos de participación, quejas, protección frente al acoso, confidencialidad y rendición de cuentas formarán parte de la contribución organizativa a este objetivo.

14.12. ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos

ONG Rescate promoverá alianzas con entidades sociales, plataformas de voluntariado, administraciones públicas, empresas, universidades, centros educativos y redes comunitarias.

Estas colaboraciones podrán facilitar la captación, formación, participación, innovación, reconocimiento de competencias y desarrollo de actividades conjuntas.

Las alianzas deberán responder a objetivos compartidos y definir claramente las responsabilidades, recursos, mecanismos de coordinación y protección de las personas participantes.

No se valorarán únicamente por su número o visibilidad, sino por su continuidad, calidad, resultados y capacidad para mejorar las actuaciones.

14.13. Otros ODS vinculados según la naturaleza de los programas

Determinados programas podrán contribuir a otros Objetivos de Desarrollo Sostenible cuando exista una relación directa y demostrable.

Las actividades de cooperación internacional podrán relacionarse con la seguridad alimentaria, el acceso al agua, la resiliencia climática, el fortalecimiento comunitario u otros objetivos, según el contenido real de cada intervención.

Las acciones ambientales, de consumo responsable o reducción del impacto ecológico podrán vincularse con los ODS 12 y 13 cuando formen parte efectiva de la actividad y dispongan de resultados evaluables.

No se atribuirá una contribución ambiental únicamente porque una actividad utilice menos papel o se realice en línea. Será necesario valorar el conjunto de recursos, desplazamientos, herramientas y efectos de la actuación.

14.14. Incorporación de los ODS en los programas de voluntariado

Cada programa que incorpore personas voluntarias identificará los ODS prioritarios relacionados con sus objetivos y actividades.

Esta identificación se incluirá, cuando resulte posible, en las fichas de programa, planes operativos, materiales formativos e informes de evaluación.

La vinculación deberá explicar qué actividad contribuye, a qué objetivo, mediante qué mecanismo y con qué indicador se pretende observar el resultado.

No será suficiente colocar el icono de un ODS en una memoria o publicación. La relación deberá estar respaldada por el diseño y la ejecución de la actividad.

14.15. Formación y sensibilización sobre la Agenda 2030

La formación inicial podrá incorporar una introducción a la Agenda 2030 y a los ODS directamente relacionados con la misión de ONG Rescate.

Las formaciones específicas explicarán cómo las actividades concretas pueden contribuir a dichos objetivos y cuáles son los límites de esa contribución.

Se promoverá una mirada crítica que permita comprender que los ODS constituyen un marco de acción, pero no sustituyen el análisis de derechos, desigualdades, causas estructurales y responsabilidades institucionales.

Las personas voluntarias podrán participar en acciones de sensibilización y actuar como agentes multiplicadores, trasladando a sus entornos los aprendizajes adquiridos.

14.16. Indicadores de contribución

La contribución a los ODS se evaluará mediante los indicadores del propio Plan y de cada programa.

Podrán utilizarse datos sobre personas acompañadas, acciones formativas, actividades de sensibilización, participación comunitaria, acceso a recursos, apoyo a la empleabilidad, propuestas incorporadas, alianzas desarrolladas y satisfacción de las personas participantes.

Los datos cuantitativos se complementarán con información cualitativa que permita conocer cambios, dificultades, aprendizajes y resultados percibidos.

La evaluación evitará sumar de forma indiscriminada actividades o personas alcanzadas para presentar una contribución superior a la que realmente puede demostrarse.

14.17. Comunicación responsable de la contribución a los ODS

ONG Rescate comunicará la relación entre voluntariado y Agenda 2030 de manera clara, proporcionada y respaldada por evidencias.

Las memorias, publicaciones y materiales podrán identificar los ODS relacionados con cada actuación, explicando brevemente el tipo de contribución realizada.

Se evitarán expresiones que atribuyan al voluntariado el cumplimiento completo de un objetivo o la resolución de problemas estructurales.

La comunicación reconocerá tanto la aportación de las personas voluntarias como la de las personas destinatarias, equipos profesionales, entidades colaboradoras y administraciones implicadas.

14.18. Revisión anual de la vinculación con los ODS

La relación entre las actividades de voluntariado y los ODS se revisará dentro del informe anual de seguimiento del Plan.

La revisión comprobará si los objetivos seleccionados continúan siendo pertinentes, si las actividades se han desarrollado y si existen evidencias suficientes para mantener la vinculación.

Cuando una contribución no pueda demostrarse, deberá reformularse o dejar de comunicarse.

También podrán incorporarse nuevos ODS cuando la evolución de los programas genere actividades y resultados directamente relacionados con ellos.

15. Marco normativo y fundamentos legales

El Plan de Voluntariado 2027-2029 se aplicará de acuerdo con la normativa estatal, autonómica, europea y transversal que resulte vigente en cada momento.

La relación de normas recogida en este apartado no tendrá carácter cerrado. ONG Rescate Internacional deberá considerar también sus modificaciones, disposiciones de desarrollo, normas sectoriales y requisitos específicos asociados a las características de cada programa, territorio o grupo de personas destinatarias.

Cuando una actividad se desarrolle en una comunidad autónoma concreta, se aplicará la legislación correspondiente a ese territorio. Cuando el programa tenga ámbito estatal, supraautonómico o se encuentre dentro del ámbito material de la Ley 45/2015, se atenderá también a lo establecido por la normativa estatal.

ONG Rescate establecerá un marco interno común para toda la organización. Este marco podrá ofrecer garantías superiores a las exigencias mínimas de una norma autonómica, pero no podrá reducir, sustituir ni contradecir las obligaciones legales aplicables en cada territorio.

15.1. Fundamento constitucional y asociativo

La acción voluntaria se relaciona con el mandato constitucional de facilitar la participación de la ciudadanía en la vida política, económica, cultural y social, promover la igualdad real y efectiva y eliminar los obstáculos que impidan su ejercicio.

También se fundamenta en los derechos a la igualdad y no discriminación, intimidad, protección de datos, libertad ideológica, libertad de asociación y participación social.

La organización jurídica de ONG Rescate se enmarca, además, en la Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, reguladora del Derecho de Asociación, junto con sus estatutos y acuerdos de los órganos de gobierno. La Constitución reconoce el derecho de asociación y establece que los derechos

fundamentales deben interpretarse conforme a la Declaración Universal de Derechos Humanos y los tratados internacionales ratificados por España.

Estos fundamentos implican que la participación voluntaria deberá ser libre, informada, organizada y respetuosa con la dignidad y los derechos de todas las personas implicadas.

15.2. Normativa estatal de voluntariado

La principal referencia estatal es la Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado.

Esta norma regula la acción voluntaria desarrollada a través de entidades y programas organizados dentro de su ámbito de aplicación. Define su carácter solidario, libre y gratuito y la diferencia de las relaciones laborales, profesionales, mercantiles, académicas o de buena vecindad.

La Ley 45/2015 regula, entre otros elementos, los derechos y deberes de las personas voluntarias, las condiciones de incorporación, el contenido del acuerdo, la formación, el acompañamiento, los seguros, el reembolso de gastos, la acreditación, el reconocimiento, las personas destinatarias y las obligaciones de las entidades.

También contempla el voluntariado desarrollado mediante tecnologías de la información, las actuaciones puntuales realizadas dentro de programas organizados y la colaboración con empresas, universidades y administraciones públicas.

ONG Rescate aplicará esta ley en los supuestos comprendidos en su ámbito territorial y material, sin perjuicio de la normativa autonómica que corresponda.

15.3. Normativa autonómica aplicable

Debido al ámbito territorial de ONG Rescate, el Plan deberá tener en cuenta las normas de voluntariado vigentes en Madrid, Castilla-La Mancha, Castilla y León, Andalucía, Galicia y Comunitat Valenciana.

La organización revisará qué normativa resulta aplicable antes de iniciar un programa en un nuevo territorio o cuando una actividad se desarrolle de manera simultánea en varias comunidades autónomas.

Comunidad de Madrid

En la Comunidad de Madrid será de aplicación la [Ley 1/2015, de 24 de febrero, del Voluntariado en la Comunidad de Madrid](#), en su redacción vigente.

La norma regula la relación entre las entidades y las personas voluntarias, sus derechos y deberes, los acuerdos de voluntariado, la formación, la protección, el reconocimiento y las actuaciones de fomento. Su texto consolidado incorpora una actualización publicada en marzo de 2023.

Los programas desarrollados en Madrid deberán adaptar sus acuerdos, procedimientos y actividades a esta norma y a la legislación estatal que resulte aplicable.

Castilla-La Mancha

En Castilla-La Mancha será de aplicación la [Ley 4/1995, de 16 de marzo, de Voluntariado en Castilla-La Mancha](#), junto con sus modificaciones y disposiciones de desarrollo.

Esta norma regula las entidades, los programas, los derechos y obligaciones, la formación, los medios necesarios para la actividad y la cobertura de los gastos efectivamente ocasionados dentro de los límites previamente establecidos. El texto consolidado disponible en el BOE recoge como última actualización la publicada en octubre de 2014.

El hecho de que se trate de una ley anterior a la normativa estatal de 2015 no permite ignorarla. ONG Rescate deberá aplicar conjuntamente las obligaciones que correspondan y adoptar, en caso de duda, el criterio que otorgue mayores garantías sin contradecir el reparto competencial.

Castilla y León

En Castilla y León será de aplicación la [Ley 8/2006, de 10 de octubre, del Voluntariado en Castilla y León, en su versión consolidada](#).

La norma regula los derechos y deberes de las personas voluntarias y destinatarias, las obligaciones de las entidades, los programas, el acuerdo de incorporación, la formación, el seguro, los gastos, el reconocimiento y la participación.

El texto consolidado del BOE incorpora una actualización publicada en septiembre de 2021.

Los programas desarrollados en este territorio deberán comprobar también los requisitos autonómicos de registro, acreditación, promoción o relación con las administraciones públicas cuando correspondan.

Andalucía

En Andalucía será de aplicación la [Ley 4/2018, de 8 de mayo, Andaluza del Voluntariado](#).

Esta norma regula de manera amplia la acción voluntaria, las personas participantes, las entidades, los programas, el acuerdo de incorporación, la formación, los seguros, los gastos autorizados, la evaluación, la participación y la colaboración con empresas y universidades.

La Ley 4/2018 derogó la anterior Ley 7/2001, de 12 de julio, del Voluntariado en Andalucía.

En los programas andaluces, ONG Rescate deberá prestar especial atención a la definición de los programas, los conceptos reembolsables, los procedimientos para calcularlos, la autorización de gastos y las obligaciones de seguimiento y evaluación.

Galicia

En Galicia será de aplicación la [Ley 10/2011, de 28 de noviembre, de Acción Voluntaria, en su redacción vigente](#).

Esta norma sustituyó expresamente a la Ley 3/2000, de 22 de diciembre, del Voluntariado de Galicia. Por tanto, la referencia a la Ley 3/2000 que aparece en el Plan 2024-2026 debe eliminarse. La disposición derogatoria de la Ley 10/2011 confirma la derogación de aquella norma anterior.

La ley gallega regula los programas de acción voluntaria, las relaciones entre las partes, los derechos y deberes, la formación, la identificación, los seguros, los gastos, el registro, el reconocimiento y la actuación de las administraciones públicas. Su texto consolidado recoge una actualización publicada en diciembre de 2017.

ONG Rescate deberá adaptar sus documentos y registros a la terminología y requisitos utilizados por la normativa gallega cuando desarrolle actividades en ese territorio.

Comunitat Valenciana

En la Comunitat Valenciana será de aplicación la [Ley 4/2025, de 22 de mayo, de voluntariado de la Comunitat Valenciana](#).

La norma entró en vigor el 27 de mayo de 2025 y derogó expresamente la Ley 4/2001, de 19 de junio. Por tanto, la Ley 4/2001 citada en el Plan anterior ya no puede mantenerse como referencia vigente.

La Ley 4/2025 regula las actividades de voluntariado, las acciones de solidaridad, las personas voluntarias, las destinatarias, las entidades, los acuerdos de incorporación, los programas, los planes de voluntariado, la participación, el reconocimiento y la relación con administraciones, empresas y centros educativos.

Su artículo 19 establece un contenido mínimo especialmente detallado para los planes de voluntariado. Entre otros elementos, exige identificar los objetivos, duración, ámbito territorial, programas, perfiles necesarios, criterios sobre las personas destinatarias, derechos y deberes, formación, participación, recursos, evaluación y régimen de gastos reembolsables.

La norma también establece un periodo de adaptación para las entidades que ya contaban con voluntariado y vincula la obligación de visado de determinados planes al desarrollo reglamentario correspondiente. ONG Rescate deberá comprobar la normativa de desarrollo y los procedimientos administrativos vigentes cuando solicite ayudas o formalice convenios en materia de voluntariado en la Comunitat Valenciana.

15.4. Protección de datos y confidencialidad

El tratamiento de los datos de candidaturas, personas voluntarias, destinatarias, profesionales y contactos de emergencia se ajustará al Reglamento (UE) 2016/679, General de Protección de Datos, y a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

ONG Rescate aplicará los principios de licitud, lealtad, transparencia, limitación de la finalidad, minimización, exactitud, limitación de la conservación, integridad y confidencialidad.

Los datos solicitados durante la incorporación deberán limitarse a los necesarios para gestionar la relación, valorar la adecuación al perfil, cumplir las obligaciones legales y proteger a las personas participantes.

El acceso se restringirá a quienes necesiten la información para desarrollar sus funciones. Las personas voluntarias deberán guardar confidencialidad sobre los datos y circunstancias conocidos durante las actividades, incluso después de finalizar su participación.

La utilización del CRM, formularios, plataformas formativas, mensajería y demás herramientas digitales deberá someterse a las medidas de seguridad y autorizaciones internas correspondientes.

15.5. Derecho al honor, intimidad y propia imagen

La captación de fotografías, vídeos, audios o testimonios deberá respetar la Ley Orgánica 1/1982, de 5 de mayo, de protección civil del derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen, junto con la normativa de protección de datos.

La participación en una actividad de voluntariado no implicará una autorización automática para utilizar la imagen de la persona.

Las autorizaciones deberán ser específicas, informadas y diferenciadas de la incorporación al voluntariado. La negativa a autorizar la utilización de la imagen no podrá impedir la participación, salvo cuando la captación constituya una parte esencial, previamente informada y justificada de la propia actividad.

Las personas voluntarias no podrán publicar por iniciativa propia fotografías, vídeos, documentos, ubicaciones o información sobre las personas destinatarias y los recursos de acogida.

15.6. Igualdad de trato y no discriminación

El sistema se ajustará a la Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación, que establece un marco general frente a la discriminación por múltiples causas.

También se tendrá en cuenta la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, cuyo objeto es garantizar la igualdad de trato y oportunidades y eliminar la discriminación contra las mujeres.

La gestión deberá respetar asimismo la Ley 4/2023, de 28 de febrero, para la igualdad real y efectiva de las personas trans y para la garantía de los derechos de las personas LGTBI.

Estas normas se aplicarán a la redacción de convocatorias, procesos de selección, distribución de funciones, formación, relaciones dentro de los equipos, atención de quejas y prevención del acoso y la discriminación.

Los requisitos exigidos para participar deberán estar justificados por la naturaleza de la actividad y no podrán utilizarse para excluir de manera directa o indirecta a determinados grupos.

15.7. Discapacidad, accesibilidad y ajustes razonables

ONG Rescate tendrá en cuenta el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.

Esta norma protege la igualdad de oportunidades, la accesibilidad universal, la autonomía personal, la inclusión en la comunidad y la eliminación de la discriminación por discapacidad.

La organización valorará las necesidades de accesibilidad en los formularios, entrevistas, formaciones, canales de comunicación, espacios y actividades.

Cuando una persona comunique una necesidad específica, se estudiarán ajustes razonables que permitan su participación sin alterar la finalidad esencial de la actividad ni generar una carga desproporcionada.

15.8. Protección de la infancia y la adolescencia

Las actividades que impliquen contacto habitual con niños, niñas o adolescentes se ajustarán a la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, a la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia, y a la normativa sectorial correspondiente.

La Ley Orgánica 8/2021 establece medidas de prevención, detección, protección y buen trato y extiende a las personas voluntarias la obligación de acreditar la ausencia de antecedentes cuando la actividad implique contacto habitual con menores.

ONG Rescate solicitará el certificado negativo del Registro Central de Delincuentes Sexuales y de Trata de Seres Humanos cuando resulte legalmente exigible.

La existencia de antecedentes incompatibles impedirá la incorporación o continuidad en actividades con contacto habitual con menores. Cuando sea posible y adecuado, podrá valorarse una actividad diferente que no implique ese contacto, sin perjuicio de otras limitaciones legales.

Los programas deberán incluir pautas de buen trato, prevención, comunicación de situaciones de violencia, límites en las relaciones, utilización de imágenes y actuación ante incidencias.

15.9. Seguros, seguridad y responsabilidad

Las personas voluntarias deberán contar con las coberturas exigidas por la normativa aplicable antes de comenzar sus actividades.

Las pólizas deberán ser adecuadas a la naturaleza real de las actuaciones, los territorios, los desplazamientos, los espacios, las personas destinatarias y los posibles daños personales o a terceras personas.

No bastará con disponer de una póliza genérica si sus condiciones excluyen actividades que ONG Rescate desarrolla efectivamente.

Cada programa identificará los riesgos previsibles, facilitará información y formación suficiente y establecerá medidas de prevención y respuesta ante incidencias.

Las actividades que tengan una normativa sectorial específica —como transporte, conducción, atención sanitaria, emergencias, actividades con menores o utilización de determinados equipamientos— deberán cumplir también sus requisitos particulares.

La normativa de prevención de riesgos laborales no se trasladará automáticamente al voluntariado como si existiera una relación laboral. No obstante, ONG Rescate aplicará las obligaciones de información, seguridad, formación y protección previstas por las leyes de voluntariado y por las normas específicas de cada actividad.

15.10. Normativa interna de ONG Rescate

El marco jurídico externo se complementará con los documentos aprobados por la organización.

Entre ellos se encontrarán los estatutos, el plan estratégico, el plan de voluntariado, los acuerdos de incorporación, el reglamento o manual de voluntariado y los protocolos relativos a captación, selección, acogida, formación, acompañamiento, comunicación, participación, reconocimiento, cierre y vinculación.

También formarán parte del marco interno los procedimientos de protección de datos, confidencialidad, derechos de imagen, igualdad, prevención del acoso, gestión de incidencias, accesibilidad, reembolso de gastos, utilización de recursos y reconocimiento de competencias.

Los documentos internos no podrán contradecir la normativa vigente. Cuando exista una diferencia, prevalecerá la norma de rango superior y se actualizará el documento afectado.

La aprobación de un procedimiento no demostrará por sí sola su implantación. ONG Rescate deberá conservar también evidencias de difusión, aplicación, seguimiento y evaluación.

15.11. Sistema de actualización normativa

La persona responsable del voluntariado coordinará la actualización del marco normativo con las áreas de la organización que correspondan.

Se realizará una revisión ordinaria mensual de las novedades que puedan afectar al voluntariado y una revisión completa, al menos, una vez al año.

El registro de actualización normativa deberá identificar la norma revisada, la fecha, el territorio, el cambio detectado, su posible impacto, la actuación necesaria, la persona responsable y el estado de aplicación.

Cuando una modificación afecte directamente a los derechos, deberes o condiciones de participación, se comunicará a las personas voluntarias mediante canales accesibles.

La información también se trasladará a las referencias de los programas y territorios, especialmente cuando implique modificar acuerdos, seguros, formularios, requisitos de selección, formaciones o procedimientos.

15.12. Inicio de actividades en nuevos territorios

Antes de iniciar voluntariado en una comunidad autónoma no contemplada inicialmente en este Plan, ONG Rescate realizará una revisión jurídica y operativa.

La revisión deberá identificar la ley autonómica aplicable, los posibles registros administrativos, contenidos obligatorios de los programas, requisitos de seguros, acuerdos, acreditaciones, formación, gastos, certificación, protección y evaluación.

También se comprobará si la normativa exige comunicar, inscribir, autorizar o visar algún documento antes de comenzar la actividad o de solicitar financiación pública.

La incorporación del nuevo territorio se documentará mediante una actualización, anexo o planificación operativa, sin necesidad de sustituir íntegramente el Plan cuando no cambien sus elementos esenciales.

15.13. Interpretación y aplicación

Las referencias legales se entenderán realizadas siempre a sus versiones vigentes y consolidadas.

Cuando existan dudas sobre la norma aplicable, ONG Rescate solicitará apoyo jurídico antes de adoptar decisiones que puedan afectar a los derechos de las personas, la protección de menores, el tratamiento de datos, la seguridad, los seguros o la continuidad de una actividad.

La aplicación del marco normativo se basará en los principios de legalidad, protección, igualdad, proporcionalidad, responsabilidad, transparencia y seguridad jurídica.

Las diferencias entre territorios no deberán traducirse en una disminución injustificada de la calidad. ONG Rescate procurará mantener un estándar común elevado, incorporando las exigencias territoriales más específicas cuando resulten necesarias.

