



**ASOCIACIÓN SOCIOCULTURAL Y DE COOPERACIÓN**



# **GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS DE VOLUNTARIADO**



**Comunidad  
de Madrid**



**Aculco**

**ASOCIACIÓN SOCIOCULTURAL Y DE COOPERACIÓN**

**AÑO 2020**

# ÍNDICE



---

**04**

INTRODUCCIÓN Y  
OBJETIVOS DE ESTA  
GUÍA

---

**05**

¿QUÉ ES EL  
VOLUNTARIADO?

---

**07**

EL VOLUNTARIADO EN  
ACULCO

---

**11**

DEFINICIONES DE  
BUENAS PRÁCTICAS

---

**12**

SOBRE LAS  
EXPERIENCIAS

---

**27**

RECOMENDACIONES  
ANTE LA SITUACIÓN DE  
COVID-19

---

**28**

CONCLUSIONES



# INTRODUCCIÓN

Desde que se enmarcó la Ley del Voluntariado en octubre de 2015, donde se recogen los principios básicos por los que deben regirse todos los elementos que componen el voluntariado (Entidades, Instituciones, Empresas, personas voluntarias, etc.), se ha hecho especial hincapié en garantizar un correcto desempeño de la acción solidaria.

Para asegurar un correcto desempeño, avance e innovación en la calidad del voluntariado, dentro del programa MOVILIZA-T, subvencionado por la Comunidad de Madrid, se ha realizado esta guía de Buenas Prácticas donde se recogen: los modelos y actuaciones actuales de la Asociación en materia de voluntariado y cinco proyectos de distintas organizaciones que cumplen con los criterios de calidad y buenas prácticas dentro de este ámbito y que con su labor fundamental han sido el soporte de muchas personas durante este año de pandemia.

En cuanto al contenido de esta Guía de Buenas Prácticas, primeramente, se describe qué es un voluntariado según la Comunidad de Madrid, así como la definición de la persona voluntaria, sus principios, derechos y obligaciones. A continuación, se presenta el voluntariado en ACULCO, su filosofía, perfil del voluntario/a y funciones y actividades dentro de la entidad. Seguidamente, se enuncia qué son las buenas prácticas dentro del ámbito del voluntariado y cinco experiencias de distintas entidades de buenas prácticas durante el periodo de pandemia. Se finaliza con las recomendaciones y conclusiones generales de todo el documento.

## OBJETIVOS DE ESTA GUÍA

### OBJETIVO GENERAL:

Dar a conocer las medidas y acciones de buenas prácticas de entidades durante la pandemia, en tiempos de crisis.

### OBJETIVO ESPECÍFICOS:

- Favorecer la participación ciudadana desde el voluntariado.
- Informar sobre los protocolos de voluntariado de Aculco.
- Asociación sociocultural y de Cooperación y de la Comunidad de Madrid.
- Comunicar la importancia de la labor del voluntariado.

# ¿QUÉ ES EL VOLUNTARIADO?

Para comenzar con este apartado primero es necesario aclarar qué es un voluntario/a, así como la ley que enmarca esta figura. Tomaremos como base las premisas de qué es un voluntario/a, los principios del voluntariado, y demás información relevante de la Comunidad de Madrid.

Un voluntario/a es una persona que decide prestar un servicio o realizar un trabajo por voluntad propia, es decir, sin tener la obligación de prestar ese servicio por motivos legales, económicos o contractuales.

En la Comunidad de Madrid se considera voluntario/a a la persona que realiza actividades de voluntariado enunciadas en la Ley 1/2015, de 24 de febrero, del Voluntariado en la Comunidad de Madrid:

*“El voluntariado es el conjunto de actividades de interés general desarrolladas por personas físicas en el seno de organizaciones públicas o privadas, que tengan un carácter libre, gratuito y solidario, sin que tengan por causa una obligación personal o un deber jurídico.”*

Existen diversos tipos de voluntariados, según los campos de acción donde intervienen como por ejemplo en el ámbito social, el medioambiente, salud, etc.

Las actividades de voluntariado cumplen con las siguientes características:

- Voluntariedad. El voluntariado es una opción individual, libre y gratuita, que no espera ninguna retribución, ni recompensa.
- Libertad a la hora de acordar las acciones, compromisos y relaciones.
- La acción voluntaria ha de ser una acción organizada, sistemática, sinérgica, que requiere una organización de asociaciones o fundaciones en las que actuar.





- Existencia de unos principios sólidos libres de discriminación, pluralismo, que inspiren la convivencia en una sociedad libre, participativa y democrática.
- Impulsar valores de solidaridad y de cambio y repercusión a nivel colectivo, general y público. La acción voluntaria supone un compromiso solidario para mejorar la vida colectiva.

Además, según recoge la Comunidad de Madrid, el ser voluntario/a otorga unos derechos como:

- Acordar libremente los contenidos y condiciones de la actividad de voluntariado.
- Ser tratado sin discriminación, respetando su libertad, dignidad y derecho a su intimidad.
- Realizar la actividad de voluntariado en condiciones de seguridad e higiene.
- Tener un seguro contra los riesgos de accidente y enfermedad.
- Poder cesar libremente.
- Disponer de una acreditación de voluntario/a, donde su actividad sea certificada por la organización de voluntariado y que ésta cumpla con la normativa relativa a protección de datos personales.
- Recibir formación permanente, y todos cuantos se deriven de la Ley 1/2015, de 24 de febrero, de Voluntariado en la Comunidad de Madrid y del resto del ordenamiento jurídico.

Los deberes que se deben cumplir como voluntario/a son:

- Cumplir los contenidos y condiciones de la actividad acordados libremente.
- Respetar los principios inspiradores contemplados en la ley.
- Respetar los derechos y libertades de quienes son destinatarios de las actividades de voluntariado.
- Disponer de acreditación identificativa de su condición de voluntario/a cuando realice tal actividad.
- Guardar cuando proceda confidencialidad sobre información recibida durante el desarrollo de su actividad voluntaria.



Aculco

Asociación Sociocultural de Cooperación

# VOLUNTARIADO EN ACULCO

Desde el comienzo de su actividad en el año 1992, ACULCO cuenta con el apoyo de la labor voluntaria para su funcionamiento y para el desarrollo de sus actividades, siendo el voluntariado uno de los pilares de ACULCO.

En el año 2020 ACULCO cuenta con un equipo de voluntariado formado por 37 personas que apoyan a la entidad. Además, la entidad cuenta ahora mismo con una base de datos de más de 100 personas voluntarias que han ido colaborando en los diferentes eventos y actividades que organiza ACULCO.

El voluntariado ofrece la oportunidad de construir una conciencia de pertenencia a la asociación, al mismo tiempo de influir de manera muy positiva en la realización de todas las actividades de la entidad. Es necesario el construir espacios donde las personas voluntarias puedan desarrollar sus intereses, no solo como un apoyo puntual, o desarrollando una labor determinada, sino como parte imprescindible de la asociación.

El colectivo de los/as voluntario/as/as constituye junto a las personas beneficiarias de los programas la auténtica base social de la asociación.

Es necesario que las personas que acuden a ACULCO para realizar un apoyo voluntario/a, entren a formar parte del organigrama de la asociación, tengan presencia y visibilidad dentro de la organización y, en definitiva, formen parte de los proyectos

El programa de voluntariado persigue la consecución de los siguientes objetivos:

- Potenciar los recursos del voluntariado, mediante la instauración de una serie de protocolos que organicen y optimicen la actividad voluntaria desde la demanda y acogida, durante el desarrollo de la labor voluntaria, hasta su finalización.





- Contar con el apoyo de un nutrido grupo de voluntarios/as de carácter multidisciplinar, para el desarrollo de las actividades de los diferentes ámbitos de la entidad.
- Ofrecer a las personas voluntarias todo el apoyo y orientación que puedan necesitar, estableciendo un programa de formación y dando respuesta a los intereses y demandas de las mismas.
- Establecer la figura de la persona coordinadora del equipo de voluntariado, como persona que lidere el buen funcionamiento del mismo y sea interlocutora entre la organización y personas voluntarias
- Reducir la separación entre la asociación y las personas voluntarias.
- Mantener en la entidad y en el desarrollo del voluntariado una actitud de crítica y transformación social de acuerdo con la filosofía de los proyectos de ACULCO.

Desde ACULCO para garantizar un correcto apoyo y seguimiento de los voluntario/as se tienen establecidos unos protocolos de actuación divididos en varias fases: plan de captación e incorporación del voluntariado, la acogida, el plan formativo, supervisión y evaluación.

Además, para garantizar unas buenas prácticas de voluntariado, hay establecidos unos documentos con toda la información relevante sobre toda la labor del voluntario/a, donde se recoge: un resumen de los derechos del voluntario/a, análisis motivacionales del voluntario/a, el contrato, la ficha correspondiente, un cuestionario de evaluación, una ficha del control de horas, informes de actividad de la persona voluntaria, un resumen del protocolo de voluntariado y por último la ley 45/2015, de 14 de octubre del voluntariado.

Estos planes de actuación están recogidos en el correspondiente programa de voluntariado.

## **FILOSOFÍA**

- La persona voluntaria apoya, pero no ejecuta.
- Siempre hay una persona responsable de cada voluntaria/o.
- La persona voluntaria no suplirá el trabajo del personal técnico remunerado.
- La actividad del voluntario/a será reconocida por el equipo de trabajo
- Se realizará un seguimiento y orientación continuados al voluntario/a
- Se tendrá en cuenta el perfil, capacidades y competencias de la voluntaria durante toda su actividad, explorando sus motivaciones y fomentando la pertenencia a la entidad.





## **FUNCIONES Y ACTIVIDADES**

Las personas voluntarias que desempeñan funciones en ACULCO realizan un espectro muy variado de actividades, con una gran diversidad de labores y con diferentes capacidades, aportando un carácter multidisciplinar al equipo. Generalmente los/as voluntario/as/as suelen cubrir el siguiente espectro de actividades:

1. Colaboración en los servicios sociales de ACULCO registrados en la Comunidad de Madrid:
  - a. Soporte en el área de atención psicosocial, a través del apoyo a la primera atención y valoración a la persona usuaria.
  - b. Colaboración en la atención jurídica al usuario/a.
  - c. Apoyo a la prevención e inserción social.
2. Participación dentro del programa de Orientación Laboral a través de la búsqueda de empleo por Internet y la actualización de la base de datos.
3. Contribución al departamento administrativo y de contabilidad
4. Apoyo en la organización logística de eventos de sensibilización e interculturalidad.
5. Soporte al área de comercio justo de "Tierra Solidaria".
6. Participación en la formulación y ejecución de proyectos sociales.
7. Apoyo en la realización y actualización de una Guía de Buenas Prácticas del
8. Voluntariado

Además de estas actividades el ámbito de actuación de la persona voluntaria dentro de la organización siempre estará abierto a nuevas propuestas o programas ya existentes, buscando así una mayor integración de los mismos dentro de la organización, intentando compaginar los intereses de los voluntario/as con los de ACULCO.



## PERFIL DEL VOLUNTARIADO DE ACULCO

El perfil de las personas voluntarias que participan en la asociación ACULCO es plural y diverso atendiendo a las siguientes categorías:

- Perfil formativo: Se enmarca en el área social, contando con una formación media o superior ya terminada o en los meses previos a su finalización
- Experiencia previa: Cuentan con experiencia en el área de voluntariado o con experiencia laboral cercana a las problemáticas sociales sobre las que interviene Aculco
- Dedicación media: Entre 4 y 8 horas semanales.

Las personas voluntarias se pueden encuadrar dentro de determinados perfiles o actitudes hacia su labor voluntaria, según sus motivaciones y disponibilidad horaria.

- Voluntariado formativo: Personas con interés en proyectos y actividades dentro del ámbito “de lo social” y que aspiran a adquirir conocimientos y experiencia desarrollando una colaboración voluntaria. Suelen ser personas con una formación alta y con experiencia anterior trabajando en organizaciones sociales.
- Voluntariado laboral: Personas que aspiran a desarrollar una carrera profesional dentro de las organizaciones sociales o en el ámbito del tercer sector, desarrollan su labor como una puerta al mundo laboral.
- Voluntariado coyuntural: Personas con una vida laboral ya constituida, con una disponibilidad horaria limitada que buscan dar apoyo de manera esporádica colaborando con la asociación en eventos o actos puntuales.
- Voluntariado participativo: Personas que comparten los fines y valores de la asociación y están dispuestas a dejar parte de su tiempo en colaborar con la entidad y en llevar a cabo los proyectos. Además de realizar en algunos casos actividades concebidas y ejecutadas por ellos mismos.
- Voluntariado Online: Voluntariado desarrollado a través del uso de las nuevas tecnologías de la información. Personas con poca disponibilidad horaria pero con capacidad de prestar su asesoría y experiencia en determinadas cuestiones de índole técnica, información de primera mano, u otras labores desarrollables de manera online.

Estos perfiles no constituyen estancos cerrados, una misma persona voluntaria puede encuadrarse en varias de estas categorías, pero es necesario clasificar de alguna manera las expectativas de los voluntario/as a la hora de que entren a formar parte de la entidad, de cara a no exigir a un voluntario/a/a más de lo que está dispuesto a ofrecer y de cara también a satisfacer sus intereses.

# DEFINICIONES DE BUENAS PRÁCTICAS

Desde la comunidad de Madrid en su Manual de Buenas prácticas definen las buenas prácticas en gestión del voluntariado como *“una acción colectiva y organizada con el voluntariado que, desde la perspectiva de proceso de calidad, establece una nueva forma de responder a las necesidades detectadas en cada caso. La buena práctica es coherente con unos determinados criterios éticos y técnicos establecidos y ha de servir de referencia para otras actuaciones en la misma o en otras organizaciones”*. (Comunidad de Madrid, 2009)

Desde la plataforma de Voluntariado en España definen las buenas prácticas en este ámbito como *“procedimientos y formas concretas de actuación que se llevan a cabo para garantizar la calidad, la eficacia y la eficiencia, de la acción y la organización”*. (Plataforma de Voluntariado de España, 2012)

En este sentido garantizar unas buenas prácticas para el voluntario/a viene dado desde la entidad que acoge, estableciendo y definiendo un espacio claro y definido para el voluntario/a. La búsqueda constante de unas Buenas Prácticas por parte de las entidades tiene que ver con la necesidad de mejora de la calidad de la intervención y organización interna de las experiencias de los voluntario/as implicados en el cambio de la realidad social.

Subvencionados por la Comunidad de Madrid hemos procedido a realizar este manual de buenas prácticas, en el que diferentes organizaciones nos cuentan sus experiencias, adaptaciones y nuevos retos que tuvieron que asumir

El Manual de Buenas Prácticas busca sugerir, reflexionar, aprender, avanzar y fomentar acciones de calidad, así como compartir las experiencias de la gestión del voluntariado durante un año tan difícil para todos como fue el 2020 por la crisis sanitaria COVID-19.





## 1. BUENA PRÁCTICA: VOLUNTARIADO ON-LINE EN ASESORÍA TECNOLÓGICA DE E- RUECA: CENTRO SOCIAL VIRTUAL.

### NOMBRE DE LA PLATAFORMA/RED

La Rueda  
Asociación Social y  
Cultural

### TÍTULO DE LA BUENA PRÁCTICA

Voluntariado On-  
line en asesoría  
tecnológica de E-  
Rueda: Centro  
Social Virtual.

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

- **Nombre:** LA RUECA ASOCIACIÓN SOCIAL Y CULTURAL.
- **Misión:** Conseguir la inclusión de personas en situación de vulnerabilidad social, poniendo nuestro foco en jóvenes en riesgo, contribuyendo a la transformación positiva de la sociedad. Trabajamos en diversos programas.
- **Página Web:** <https://larueda.info/>
- **Dirección o direcciones si tienes varias sedes en la Comunidad de Madrid**
  - OFICINAS CENTRALES LA RUECA Asociación: Calle Barlovento 1 (Local). 28017
  - VILLAVERDE: Paseo Alberto Palacios 13, 4ta Plta (Local). 2802
  - CENTRO INTEGRADO USERA: Calle San Antonio Padua 15 (local). 28026 Usera
  - AULA TECNOLAB: Calle Néctar 49, planta baja (local). 28022
  - CENTRO INTEGRADO VALDERROBRES: Calle Valderrobres 2 (local). 28022
  - CEPI CENTRO - ARGANZUELA: Calle Arquitectura 15 Duplicado (local). 28005
  - OFICINA DE INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO A PERSONAS INMIGRANTES (SUR OESTE): Calle Vía Carpetana 99. 28047. Madrid
  - OFICINA DE INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO A PERSONAS INMIGRANTES (NORTE): Calle Bravo Murillo 133. 28020
- **Teléfono:** 91 404 07 33
- **E-mail:** [larueda@larueda.info](mailto:larueda@larueda.info)



- **Principales actividades de la organización:** Acompañamos socialmente a las personas en situación de vulnerabilidad para facilitar su autonomía e independencia, fomentando la participación de la comunidad y el trabajo en red. Lo hacemos a través del acompañamiento social, intervención socioeducativa, empleo y formación, tecnología social, innovación y tecnocreatividad, formación a profesionales, intervención comunitaria, trabajo en red y participación social.

## VOLUNTARIADO

- **Nº de personas voluntarias:** Más de 80

- **Principales actividades en las que participan los voluntario/as:**

Desde La Rueda Asociación apostamos por desarrollar acciones de voluntariado, complementando el trabajo profesional en nuestros distintos proyectos. Buscando la implicación de las personas en la mejora social del entorno comunitario más próximo: un barrio socialmente sostenible.

La figura de la persona voluntaria no se enfoca nunca como sustitución de profesionales, son complementarios y se enriquecen mutuamente. El voluntariado desarrolla siempre su función acompañando al/la profesional referente. Abordamos en el proyecto las distintas fases del ciclo del voluntariado: captación, formación, motivación, seguimiento, desarrollo, evaluación y reconocimiento. Aseguramos así su implicación, participación y empoderamiento social.

- **Funciones en actividades/Tareas**

- Apoyo en redes sociales y comunicación.
- Taller de entrevista de trabajo.
- Apoyo a la gestión de voluntariado
- Profesor/a inglés
- Talleres de alfabetización digital...
- Profesor/a de español para personas de origen extranjero...
- Apoyo escolar a menores de primaria y secundaria ....
- Profesor/a de talleres búsqueda activa empleo población origen extranjero.
- Profesor/a impartición talleres preparación CCSE - prueba de conocimientos constitucionales y socioculturales de España.
- Profesor/a de informática para personas de origen extranjero.
- Profesor/a curso fotografía «de barrio»
- Profesor/a de alfabetización digital
- Apoyo en atención en centro integrado Usera...
- Mentoría a jóvenes.
- Apoyo en consultoría y asesoría tecnológica. E-rueda





## EXPERIENCIAS DE BUENAS PRÁCTICAS QUE DESEES RESALTAR DURANTE LA PANDEMIA

- **Nombre de la experiencia:** Voluntariado on-line en asesoría tecnológica de E-Rueca: Centro Social Virtual. Centro de Acompañamiento Social Virtual - Atención Gratuita (e-rueca.org)
- **Descripción de la experiencia:** En la sala de asesoría tecnológica ponemos a disposición de la ciudadanía diferentes opciones de ayuda. Pueden elegir la que más se adapte a sus necesidades. Se asegura la respuesta por Email, SMS, whatsapp o en el chat directo del E Rueca en un máximo de 48 horas. La respuesta es prestada por voluntariado especializado y por profesionales. Hay también respuestas a preguntas frecuentes, video consejos con tutoriales que dan respuesta a casi todas las preguntas tecnológicas y recursos on-Line.
- **Objetivos:** E- Rueca se trata de un Centro Social Virtual en el que podemos prestarte información, atención, asesoramiento y acompañamiento social gratuito. Conecta online (por chat o videoconferencia) con profesionales de la psicología, personas expertas en empleo, extranjería, atención social...etc. de forma rápida y sencilla. En la Sala de Asesoría Tecnológica prestamos asesoría tecnológica gratuita. Damos respuesta a preguntas cómo: ¿Cómo pasar a PDF un Word? ¿Cuál es el mejor programa para poder hacer un Currículum? ¿Existe alguna alternativa a Windows? En la Sala de Asesoría Tecnológica podemos ayudarte a resolver todas esas dudas que te surjan en torno a la tecnología: ¿Tengo un virus en el ordenador? ¿Hay alguna alternativa a Office? ¿Cómo usar Excel?, Me gustaría poder subir vídeos a YouTube, pero no sé hacerlo...
- **Cuántas personas participaron:** 12 personas voluntarias y creciendo.
- **Resultados que produjo esta experiencia**

Podemos destacar que desde finales marzo de 2020, cuando fue inaugurado el centro social virtual, proyecto ya previsto pero acelerado con motivo de la pandemia, hemos recibido más de 52.550 visitas, contando con más de 10.300 usuarios únicos. Las consultas proceden de Madrid, y de distintos puntos de la geografía española, teniendo una importante incidencia creciente las interacciones con personas procedentes de países de lengua hispana en Latinoamérica: México, Argentina, Nicaragua, y en EEUU. También nos parece relevante reseñar las tareas que han desarrollado y siguen desarrollando las personas voluntarias participantes:

  - Responder a consultas on-line formuladas por las personas usuarias del centro
  - Hacer video-tips (sobre cuestiones jurídicas, psicológicas, consejos para facilitar el empleo...)
  - Ofrecer sesiones de mentoring on-line para apoyar a las personas usuarias del Centro
  - Asesoría tecnológica: resolver preguntas de participantes del Centro sobre dispositivos tecnológicos (alfabetización digital)

## 2. BUENA PRÁCTICA: VOLUNTARIADO DE COMEDOR SOCIAL. LA ORDEN DE MALTA

### NOMBRE DE LA PLATAFORMA/RED

La Orden de Malta

### TÍTULO DE LA BUENA PRÁCTICA

Voluntariado de Comedor Social

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

- **Nombre:** La Orden de Malta
- **Misión:** La misión principal de la Orden de Malta es ayudar a las personas víctimas de conflictos armados y desastres naturales, ofreciendo asistencia médica, atendiendo a los refugiados y distribuyendo fármacos y material básico de supervivencia. Además de la defensa de la dignidad humana y la atención a las personas más necesitadas.
- **Página Web:** <https://www.orderofmalta.int/es/>
- **Dirección o direcciones si tienes varias sedes en la Comunidad de Madrid**  
Soberana Orden Militar y Hospitalaria de San Juan de Jerusalén de Rodas y de Malta. Cancillería  
Fundación Hospitalaria de la Orden de Malta en España  
Calle de la Flora 3 | 28013 | Madrid | España  
Comedor y Centro Social – Madrid  
La Soberanía del Orden de Malta está presente en 120 países.
- **Teléfono:** 917 08 70 74
- **E-mail:** [info@ordendemalta.es](mailto:info@ordendemalta.es)
- **Principales actividades de la organización:** Asistencia médica, atención a personas refugiadas y distribución de fármacos y material básico de supervivencia, así como cubrir las necesidades básicas de personas en situación de vulnerabilidad.



### VOLUNTARIADO

- **Nº de personas voluntarias:** Más de 30 personas



- **Principales actividades en las que participan los voluntario/as:** Desde la Orden de Malta se apuesta por el desarrollo de acciones de voluntariado en distintas áreas. En especial, actualmente se está atendiendo en la cobertura de las necesidades básicas a través del servicio del comedor social.
- **Funciones en actividades/Tareas**
  - Apoyo en las tareas de comedor social (repartición y manipulación de la comida y entrega a los usuarios).
  - Apoyo en tareas de organización del centro.

## EXPERIENCIAS DE BUENAS PRÁCTICAS QUE DESEES RESALTAR DURANTE LA PANDEMIA

- **Nombre de la experiencia:** Comedor Social
- **Objetivos:** El objetivo principal de esta actividad es la atención a personas que estén en situación de vulnerabilidad. En cuanto a los objetivos de las personas voluntarias destacan:
  - Atención y apoyo a personas en situación de vulnerabilidad.
  - Concienciar a la ciudadanía sobre la situación actual.
  - Promoción del voluntariado.
- **Cuántas personas participaron:** 30 personas
- **Resultados que produjo esta experiencia**

Podemos destacar que desde finales marzo de 2020, ha habido un aumento de personas y familias en situación de vulnerabilidad. Durante este periodo hasta la actualidad estamos atendiendo a un total de 1.000 personas al día, ofreciéndoles unos tupperes ya que actualmente no se puede comer en el comedor social. Cada día acuden a este centro como voluntarios/as entre 6 y 10 personas voluntarias, que colaboran repartiendo la comida y organizando el centro.



### 3. BUENA PRÁCTICA: PLAN RESPONDE. CRUZ ROJA ESPAÑOLA

#### NOMBRE DE LA PLATAFORMA/RED

Cruz Roja Española

#### TÍTULO DE LA BUENA PRÁCTICA

Plan Responde

#### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

- **Nombre:** Cruz Roja Española
- **Misión:** Estar cada vez más cerca de las personas vulnerables en los ámbitos nacional e internacional, a través de acciones integradas, realizadas esencialmente por voluntariado y con una amplia participación social y presencia territorial.
- **Página Web:** <https://www2.cruzroja.es/>
- **Dirección o direcciones si tienes varias sedes en la Comunidad de Madrid**  
La oficina principal de Cruz Roja está situada en Avenida Reina Victoria, 26-28. 28003, Madrid.  
Tiene varias sedes repartida en toda la Comunidad de Madrid: Alcorcón, Aranjuez, Sierra Oeste, Collado Villalba, Comarcal del Jarama, Comarca de Tajuña, Comarcal Sierra Norte, Corredor de Henares Sur, Corredor de Henares Norte, Cuenca Alta, Fuenlabrada-Humanes, Galapagar-Colmenarejo, Getafe, Leganés, Madrid, Majadahonda-Las Rozas, Móstoles, Navalcarnero-Alberche, Parla, Pinto-Valdemoro, Pozuelo de Alarcón y San Lorenzo de El Escorial.
- **Teléfono:** 900 22 11 22
- **E-mail:** [informa@cruzroja.es](mailto:informa@cruzroja.es) o <https://www2.cruzroja.es/contacto>
- **Principales actividades de la organización:** Entre las principales actividades que realiza Cruz Roja está el apoyo y asistencia residencial, de productos de primera necesidad; recursos de mediación, sensibilización, colaboración en el traslado de personas que, por su situación necesitaran de un apoyo; protección del medio, cooperación y alianzas, etc.



## VOLUNTARIADO

- **N° de personas voluntarias:** 8.000 personas

- **Principales actividades en las que participan los voluntario/as:**

Desde Cruz Roja se apuesta por distintos tipos de voluntarios: a distancia, presencial, de modo puntual, de forma continuada, desde la empresa, en el centro educativo, barrios e incluso con familiares y amigos. Además, ofrecen un amplio abanico de posibilidades y colectivos con los que colaborar:

- Actuar con los más jóvenes
- Informar, orientar y mediar.
- Asistir a población en riesgo social.
- Mejorar y cuidar el entorno y medio ambiente.
- Acompañar a personas vulnerables.
- Actuar en socorros y emergencias.
- Cooperar internacionalmente.
- Sensibilizar, comunicar y apoyar en eventos.
- Participar a distancia.



## EXPERIENCIAS DE BUENAS PRÁCTICAS QUE DESEES RESALTAR DURANTE LA PANDEMIA

- **Nombre de la experiencia:** Plan Responde

- **Objetivos:**

El objetivo de esta actividad era dar cobertura a las personas que, por su situación, no pudieran cubrir sus necesidades básicas como alimentación o medicación.

Además, lo que se pretendía era evitar movimientos innecesarios de la población de riesgo.

- **Cuántas personas participaron:** 50.000 personas

- **Resultados que produjo esta experiencia**

Tras esta situación de pandemia ha habido una “readaptación” del sistema de voluntariado. Por un lado, Cruz Roja ya estaba especializado en la atención ante situaciones de emergencia, por lo que ya existía un plan prediseñado, pero se tuvo que modificar y readaptar ante esta nueva situación. Por otro lado, los proyectos que estaban realizándose, tuvieron que parar y se pusieron a disposición de esta nueva problemática.

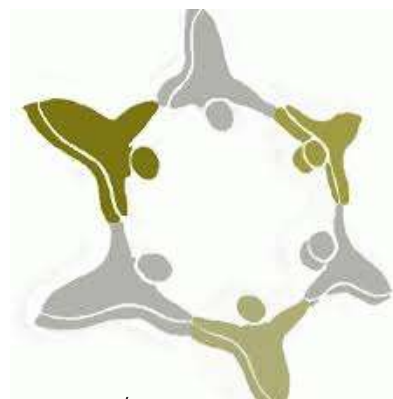
El plan Responde está diseñado para atender de forma integral a las personas en situación de vulnerabilidad social. Además de satisfacer las necesidades básicas, se apoya y asesora para empoderar a las personas usuarias.

## 4. BUENA PRÁCTICA: ECOSOLIDARIO. FUNDACIÓN ALBERTO Y ELENA CORTINA

NOMBRE DE LA PLATAFORMA/RED	TÍTULO DE LA BUENA PRÁCTICA
Fundación Alberto y Adela Cortina	Ecosolidario

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

- **Nombre:** Fundación Alberto y Elena Cortina
- **Misión:** La fundación persigue los fines de promoción, creación, sostenimiento y auxilio de obras asistenciales, sociales, educativas y benéficas de toda índole, con especial atención y dedicación a la infancia.
- **Página Web:** <http://www.fundacionalbertoyelenacortina.com/contacto>
- **Dirección o direcciones si tienes varias sedes en la Comunidad de Madrid**  
Fundación Alberto y Elena Cortina  
C/ López de Hoyos, 1. 28006 Madrid
- **Teléfono:** (+34) 650 439 583
- **E-mail:** [contacto@fundacionalbertoyelenacortina.com](mailto:contacto@fundacionalbertoyelenacortina.com)
- **Principales actividades de la organización:**  
Las actividades que realiza principalmente esta fundación están dirigidas a la atención de familias en situación de vulnerabilidad.  
Para ello, tienen activos en Madrid dos proyectos a través de los cuales atienden a 6.511 personas integrantes de 2.165 familias. Estos proyectos son: el comedor invisible y el ecosolidario.



### VOLUNTARIADO

- **Nº de personas voluntarias:** 7 personas.
- **Principales actividades en las que participan los voluntario/as:** Desde la Fundación Alberto y Elena Cortina apostamos por desarrollar acciones de voluntariado social relacionado con los fines propios de la Fundación. Y, de modo genérico, llevar a cabo cuantas actuaciones sean conducentes al mejor logro de sus fines.

- **Funciones en actividades/Tareas**

- Apoyo en labores de organización de la entidad.
- Información y asesoramiento
- Apoyo a las familias en situación de vulnerabilidad social.

## EXPERIENCIAS DE BUENAS PRÁCTICAS QUE DESEES RESALTAR DURANTE LA PANDEMIA

- **Nombre de la experiencia:** Ecosolidario

- **Objetivos:**

El objetivo principal de este programa es garantizar la cobertura de las necesidades básicas de familias en situación de riesgo y/o exclusión social de la Comunidad de Madrid.

- **Descripción de la actividad:** Es un supermercado solidario que facilita alimentos y productos de primera necesidad a las familias que estén en una situación de vulnerabilidad o exclusión social. Este programa es bastante innovador en España, ya que el pago de los alimentos se realiza a través de una tarjeta con puntos. Estos puntos se asignan según la necesidad de cada familia, los ingresos económicos que perciba, número de miembros, etc.

- **Resultados que produjo esta experiencia**

Existe mayor demanda del voluntariado, la pandemia nos ha beneficiado a nivel de voluntariado ya que la gente estaba bastante concienciada con la realidad social que hay actualmente en nuestro país.



## 5. BUENA PRÁCTICA: ONG RESCATE

NOMBRE DE LA PLATAFORMA/RED	TÍTULO DE LA BUENA PRÁCTICA
ONG Rescate Internacional	Befriending

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

- **Nombre:** ONG Rescate Internacional

- **Misión:**

La misión de ONG Rescate se centra en proporcionar apoyo a las personas refugiadas, desplazadas, migrantes y víctimas de grandes crisis políticas, naturales y/o sociales, contribuyendo en la reconstrucción de sus vidas, en encontrar una solución duradera a su situación y facilitándoles el acceso a sus derechos fundamentales.

Trabajamos para ello desde el respeto a su dignidad humana, dentro y fuera de España, y con un especial interés en las personas más vulnerables por género o infancia.

- **Página Web:** <https://www.ongrescate.org/>
- **Dirección:** C/ Valentín Beato, 42, 2º. 28037 Madrid
- **Teléfono:** 91 447 28 72 / 29 60
- **E-mail:** [rescate@ongrescate.org](mailto:rescate@ongrescate.org)
- **Principales actividades de la organización:**

Atención directa en España

Atención directa en España a personas refugiadas o solicitantes de protección internacional a través de programas de acogida, apoyo psicológico, social, laboral e integración, especializados en asilo por motivos de género u orientación sexual.

Cooperación Internacional

Cooperación Internacional en países que sufren o han sufrido guerras o que cuentan con poblaciones refugiadas o desplazadas, afectadas por conflictos o desastres naturales. Actualmente desarrollamos proyectos en Oriente Medio y África, centrándonos en la asistencia y formación de mujeres y menores.





### Sensibilización

Sensibilización y educación para el desarrollo con el fin de aumentar el conocimiento de la realidad de las personas refugiadas dentro y fuera de España, y promover el apoyo al asilo, la tolerancia y la convivencia de la sociedad española.

## VOLUNTARIADO

- **Nº de personas voluntarias:** 185 personas.
- **Principales actividades en las que participan los voluntario/as:**

### Befriending

Es un proyecto de voluntariado que tiene como finalidad promover una red social para las personas refugiadas, estableciendo vínculos de amistad con las personas voluntarias y compartiendo espacios de apoyo y de ocio.

### Mentoring profesional

Apoyo, a través de mentoría profesional, a personas refugiadas en la búsqueda de empleo, asesorando sobre sectores profesionales o aportando conocimientos técnicos en talleres grupales.

### Red al Rescate

Voluntariado online destinado a combatir la información falsa, rumores y mensajes xenófobos y racistas que circulan por las redes sociales y medios de comunicación y a promover la convivencia.

- **Formación requerida o recibida:** Formación inicial, vía online.

## EXPERIENCIAS DE BUENAS PRÁCTICAS QUE DESEES RESALTAR DURANTE LA PANDEMIA

- **Nombre de la experiencia:** Befriending (adaptación del voluntariado Befriending al contexto de la pandemia, especialmente, durante el periodo de confinamiento)

- **Objetivos:**

Befriending es un programa de voluntariado que tiene la finalidad de promover una red social de apoyo para las personas refugiadas que residen en España.

A través de este proyecto, se busca facilitar la creación de redes sociales de apoyo entre personas solicitantes y beneficiarias de protección internacional y ciudadanía local. Esta relación, basada en la confianza y la voluntariedad, facilita la adaptación y posibilita el intercambio cultural.

El objetivo es establecer vínculos naturales, de forma que haya una contribución mutua de bienestar, por lo que cada persona aporta a la otra.

- **Cuántas personas participaron:** Cada año en Befriending participan más de 120 personas voluntarias.
- **Descripción de la actividad:** Es un programa de acompañamiento y apoyo social dirigido a personas solicitantes o beneficiarias de protección internacional. Se realizan actividades que permiten establecer nuevas relaciones de amistad y apoyo con las personas voluntarias con las que compartir ocio y tiempo libre.

- **Resultados que produjo esta experiencia**

Befriending es un proyecto de voluntariado presencial que, debido a la situación de confinamiento ocasionada por el coronavirus, tuvo que adaptarse, en muy poco margen de tiempo, a un nuevo contexto en el que todas las interacciones tenían que efectuarse de manera virtual.

Por este motivo, desde la entidad, se trabajó para que las personas usuarias del proyecto dispusieran de los medios técnicos (conexión a internet...) necesarios para poder realizar las actividades en modalidad virtual.

Respecto a las personas voluntarias, la formación inicial, de carácter presencial, que realizan todos los voluntario/as/as antes de comenzar su participación en el proyecto, se sustituyó por una formación online.

Por otra parte, el primer encuentro entre cada persona refugiada y sus voluntario/as/as de Befriending que, habitualmente, tiene lugar en la sede de ONG Rescate, pasó a realizarse mediante una videollamada entre la persona refugiada y sus voluntario/as/as dinamizada por una de las técnicas de inclusión del proyecto.

Todo ello acompañado de un seguimiento periódico a las personas participantes en Befriending a través de mensajes, llamadas, videollamadas... y de la organización y dinamización de actividades virtuales como encuentros de voluntariado, intercambios virtuales de recetas de cocina o canciones de los distintos países de origen de las personas participantes en el proyecto, etc. De este modo, se logró mantener la capacidad de acompañamiento de Befriending, en unas circunstancias especialmente difíciles, de mayor soledad y necesidad de apoyo por parte de las personas beneficiarias del proyecto, respetando, al mismo tiempo, todas las condiciones de seguridad necesarias debido a la pandemia.





## 6. BUENA PRÁCTICA: ATENCIÓN PSICOSOCIAL DURANTE EL ESTADO DE ALARMA.. ACULCO

### NOMBRE DE LA PLATAFORMA/RED

Asociación Sociocultural y de Cooperación

### TÍTULO DE LA BUENA PRÁCTICA

Atención Psicosocial durante el estado de alarma.

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

- **Nombre:** Asociación Sociocultural de Cooperación ACULCO
- **Misión:** Apoyar la inserción social, laboral y cultural de los colectivos inmigrantes en Europa, concretamente en España, Italia y Reino Unido, así como el fomento del desarrollo integral de los países de origen de los mismos, de acuerdo con los Principios de democracia participativa, solidaridad y ayuda mutua, desarrollo humano sostenible, equidad y justicia social, visión de una sociedad inclusiva.
- **Página Web:** <https://aculco.org/>
- **Dirección:** C/ Albendiego nº 24 Local 4 y 5.28029 Madrid.
- **Teléfono:** 91 598 23 14 // 608 26 24 18
- **E-mail:** [aculco@aculco.org](mailto:aculco@aculco.org)
- **Principales actividades de la organización:** En estos casi 30 años de existencia, Aculco ha puesto en marcha multitud de actividades e iniciativas vinculadas al desarrollo, el Codesarrollo, la Interculturalidad y ciudadanía, la inclusión social, la defensa de los Derechos Humanos y el acompañamiento de población migrante en los países de acogida.



### VOLUNTARIADO

- Nº de personas voluntarias: 10 personas
- Principales actividades en las que participan los voluntario/as:
  - Apoyo en actividades de integración
  - Apoyo en actividades de atención psicosocial
  - Apoyo en actividades culturales
  - Apoyo en actividades formativas
  - Apoyo en actividades de comercio justo "Tierra solidaria"

- **Funciones en actividades/tareas**

Colaboración en los servicios sociales de ACULCO registrados en la Comunidad de Madrid:

- Soporte en el área de atención psicosocial, a través del apoyo a la primera atención, valoración a la persona usuaria, asignación del servicio al que puede acceder a Aculco, y/o su derivación si se requiere.
- Colaboración en la atención jurídica al usuario/a.

## EXPERIENCIAS DE BUENAS PRÁCTICAS QUE DESEES RESALTAR DURANTE LA PANDEMIA

- **Nombre de la experiencia:** Atención Psicosocial durante el estado de alarma.

- **Descripción de la experiencia:**

Ante la crisis sanitaria COVID-19, tuvimos que activar un mecanismo de atención telefónica, ya que muchas personas continuaban solicitando los servicios de la organización y en concreto muchos inmigrantes, principalmente no regularizados quienes no tenían un trabajo estable, o ante el cierre de estos, quedaron en situación de precariedad

- **Objetivos:**

Dar respuesta a las necesidades de personas inmigrantes durante el estado de alarma. Brindar alternativas y/o informar sobre los recursos a los que pueden acceder las personas inmigrantes que están en situación de vulnerabilidad.

- **Cuántas personas participaron:** 10 personas

- **Resultados que produjo esta experiencia:** La experiencia fue muy productiva pues se atendieron a más de 200 personas, las principales consultas atendidas son:

- Atención psicosocial.
- Información sobre proceso de retorno voluntario
- Información sobre comedores sociales , bancos de alimentos
- Información sobre aspectos jurídicos (Renovación de documentación)
- Información sobre albergues públicos, etc.
- Atención general a personas inmigrantes.





# RECOMENDACIONES ANTE LA SITUACIÓN DE COVID 2019

Tras la crisis sanitaria de 2020 a causa del COVID-19, se han establecido unas nuevas recomendaciones adaptadas a esta nueva normalidad. Las presentes recomendaciones impulsadas desde la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad de la Comunidad de Madrid y con FEVOCAM, son dirigidas tanto a voluntario/as como a las propias entidades desde las que se hace el voluntariado. Estas son las recomendaciones:

- Establecer unos protocolos sobre las medidas a seguir.
- Asignar a una persona responsable de que se lleven a cabo estas acciones.
- Colocar las medidas o normas en un sitio accesible y con un lenguaje comprensible con el fin de que las personas voluntarias sepan exactamente cuáles son las normas.
- Dotar a las personas voluntarias de soportes donde puedan desinfectarse las manos con regularidad.
- Es obligatorio el uso de mascarillas durante toda la actividad.
- Limpiar y desinfectar diariamente las instalaciones.
- Ventilar de manera frecuente las instalaciones.
- Señalizar las distancias de seguridad y garantizar la distancia interpersonal.
- Proponer o fomentar actividades de forma virtual.
- Prestar atención a los voluntario/as pertenecientes a la población de riesgo.

También se deben mantener medidas generales como: asegurar de accidentes a las personas voluntarias, ofrecer una formación básica antes de empezar el voluntariado, asegurar que el voluntario/a firme la declaración responsable, disponer de acuerdos en relación con las medidas que se vayan tomando, etc.





# CONCLUSIONES

Tras exponer estos cinco ejemplos de buenas prácticas durante la pandemia, se puede afirmar que durante este periodo hubo un incremento de la ayuda solidaria por parte de estas cinco entidades, así como de ciudadanos que libremente quisieron participar en estos proyectos de voluntariado. Antes de que se produjera esta crisis sanitaria, ya existían muchas acciones solidarias, si bien es cierto que esta situación de vulnerabilidad e inestabilidad ha hecho que aumente el nivel de conciencia social ante las necesidades ya existentes y ahora mucho más palpables. En España han sido fundamentales estas acciones solidarias para lograr atender a los sectores de población que se encontraban y se encuentran en una situación de exclusión social.

Todos estos programas se han tenido que adaptar por las circunstancias, ya sea de modo online como con nuevas medidas y acciones que garantizaran una seguridad tanto de la persona usuaria como del voluntario/a. Desde los proyectos realizados vía online se aseguraba de que el voluntario/a contase con los medios adecuados y básicos para realizar la labor correspondiente. Este nuevo cambio, ha provocado que cambie el perfil del voluntario/a a gente más joven que, también concienciados con la situación actual, deciden empezar dentro de este ámbito.

Las labores que han realizado estas seis entidades ya no solo han sido de acción más directa sobre la necesidad, sino de acompañamiento y apoyo a las personas usuarias de estos proyectos. Desde todas las entidades señalan que un acompañamiento, y más en estas circunstancias, es fundamental para el desarrollo y empoderamiento de la persona y especialmente para poder brindar apoyo a las personas que puedan estar en situación de vulnerabilidad.

